



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA
CENTRO REGIONAL DE BRAGA
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS

AS TECNOLOGIAS COMO FATOR CRÍTICO DE SUCESSO
DAS INSTITUIÇÕES GOVERNAMENTAIS
DO ESTADO DE CABO VERDE

II Ciclo de Estudos em Formação e Comunicação Multimédia
Especialização em Comunicação Multimédia

Cleonice Gomes Moreira

Orientador: Professor Doutor Sérgio Tenreiro de Magalhães

Braga, 2014

DECLARAÇÃO DE HONRA

Cleonice Gomes Moreira, número 234111060, declara por sua honra que o trabalho apresentado é de sua exclusiva autoria, é original, e todas as fontes utilizadas estão devidamente citadas e referenciadas, que tem conhecimento das normas e regulamentos em vigor¹ na Faculdade de Ciências Sociais e que tem consciência de que a prática voluntária de plágio, auto-plágio, cópia e permissão de cópia por outros constituem fraude académica.

Braga, novembro de 2014

¹ Artigo 13º do Regulamento de Avaliação

Fraude

1. A fraude em qualquer prova de avaliação implica uma classificação final de zero valores e impedirá o aluno de se apresentar a qualquer forma de avaliação na mesma unidade curricular na mesma época de exames em que a fraude ocorreu.
2. A ocorrência de fraude terá de ser comunicada, pelo docente responsável pela avaliação e respectivo vigilante, à Direcção da Faculdade com especificação das seguintes informações: tipo de prova de avaliação, data, nome e número do aluno em causa e descrição sumária da ocorrência anexando eventuais comprovativos da fraude.
3. A ocorrência destas fraudes será objecto de averbamento no processo do aluno.



AGRADECIMENTOS

Um especial agradecimento ao Professor Doutor Sérgio Tenreiro Magalhães, orientador científico desta dissertação, pela sua colaboração, pela excelente orientação, pela sua disponibilidade, pela sua motivação para a realização desta dissertação e pelo tempo que despendeu para me fornecer orientações essenciais para o meu crescimento académico e profissional.

Agradeço a Deus, pela vida, pela coragem para vencer os obstáculos e os desafios e por me ter dado a possibilidade de concluir mais uma etapa da minha vida.

Agradeço aos meus pais, Silvério Cardoso Moreira e Flávia Gomes Moreira, aos meus irmãos, ao meu namorado e ao meu padrinho, Arlindo Costa, pelo amor incondicional e pelo apoio e incentivo para ultrapassar os obstáculos da vida. Sem eles nada disso seria possível.

À Dr.^a Marília Pinto e à Dr.^a Anabela Fortunata Abreu pelo apoio incondicional que me deram desde o início da minha vida académica na universidade até à realização desta dissertação.

Aos meus colegas de curso, pela força, pela preocupação e pela partilha das suas experiências na investigação.

Aos meus amigos, por todos os momentos de companheirismo, pelas palavras amigas, pelo incentivo nos momentos mais difíceis, pelas alegrias e frustrações partilhadas.



A todas as pessoas que me ajudaram na distribuição do questionário e aos dirigentes das instituições onde foram realizadas as entrevistas, e que se dispuseram a responder, dando assim um contributo fundamental para a realização deste projeto.

O meu profundo reconhecimento e sentido agradecimento a todos aqueles que, direta ou indiretamente, tornaram possível a construção desta dissertação.



*A minha avó Joana Vaz Varela
e aos meus tios que já
não se encontram entre nós,
Aos meus pais,
Aos meus irmãos,
Aos meus sobrinhos,
Ao meu namorado.*



RESUMO

É verdade que, na literatura organizacional atual, os fatores críticos são as capacidades dos funcionários, os relacionamentos internos e externos e não mais o capital, os recursos naturais ou mão-de-obra. Empresas e instituições públicas e privadas de muitos países estão a introduzir as Tecnologias de Informação e Comunicação nos seus serviços.

O presente estudo teve como principal objetivo perceber até que ponto as tecnologias são fatores críticos de sucesso dessas instituições. Perceber o papel das tecnologias na forma como hoje o modelo de negócio é feito, até que ponto sem as tecnologias não haveria sucesso. Por meio de entrevista e questionários foram identificados os fatores críticos de sucesso na perspectiva dos seus gestores e utentes, prospetando possíveis perdas de conhecimentos, efeito na imagem e, para isso, foram realizados três entrevistas com três gestores de instituições não governamentais do Estado de Cabo Verde: a *Imprensa Nacional de Cabo Verde (INCV)*, *Hospital Doutor Agostinho Neto (HAN)* e a *Direção Geral dos Serviços Notariados de Cabo Verde*.

Há indicadores fortes que mostram que as tecnologias estão a ter um papel crítico no sucesso dessas instituições em estudo. Apesar de se ter uma base teórica sólida de informação acerca do tema em estudo, é evidente que há necessidade de mais investigação e um estudo mais aprofundado para comprovação desses indicadores.

Palavras-Chave: Fatores críticos, sucessos, modelos de negócios, organizações não governamentais, sociedade de informação



ABSTRACT

It is true that, in the current organizational literature, the critical factors are the capabilities of employees, internal and external relationships and no longer capital, natural resources or hand labor. Companies and public and private institutions in many countries are introducing Information and Communication Technologies in their services.

This study is aimed to understand the extent to which technologies are critical success factors of these institutions. Understanding the role of technology in how the business model today is done, how far without technology there would be no success. Through interview and questionnaires the critical success factors were identified from the perspective of their managers and users, identifying possible loss of knowledge, effect on the image and, therefore, there were three interviews with three managers of non-governmental institutions of the Cape Verde state: *Cape Verde National Press (INCV)*, *Hospital Doctor Agostinho Neto (HAN)* and the *Directorate General of Cape Verde of Notaries Services*.

There are strong indicators that show that the technologies are having a critical role in the success of these institutions under study. While it has a solid theoretical background information about the topic under study, it is clear that there is need for more research and further study to prove these indicators.

Keywords: Critical factors, innovations, business models, non-governmental organizations, information society



ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	iii
RESUMO	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE TABELAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xiii
INTRODUÇÃO.....	1
1. ESTADO DA ARTE	3
1.1. Fatores críticos de sucesso.....	6
1.2. Sociedade de Informação.....	7
1.3. A Sociedade de Informação em Cabo Verde.....	9
1.4. Sucesso numa instituição sem fins lucrativos.....	11
1.5. Modelos de Negócios	11
1.6. BPM - Business Process Management	14
1.6.1. A história do surgimento do BPM.....	14
1.6.2. Definição BPM.....	15
1.6.3. Automatização de processos de negócio	17
2. OBJETIVOS DO ESTUDO	19
2.1. Cabo Verde	19
2.2. A Constituição do Estado de Cabo Verde	20

viii



2.3. Estado de Direito Democrático.....	20
2.3.1. O poder local na Constituição de Cabo Verde	21
2.3.2. A descentralização e o poder local	22
2.3.3. O poder local como fator de desenvolvimento de Cabo Verde.....	24
2.4. Situação económica de Cabo Verde	25
2.5. Tecnologias de Informação e Comunicação em Cabo Verde.....	29
2.5.1. O plano tecnológico de Cabo Verde.....	31
2.5.2. NOSI - Núcleo Operacional para a Sociedade de Informação	31
2.5.3. Programa " Mundu Nobu"	32
3. METODOLOGIA DE ESTUDO.....	34
3.1. Escolha do tema.....	35
3.2. Caracterização do campo de estudo.....	36
3.3. Etapas do estudo	37
Etapa 1: Pesquisa bibliográfica	38
Etapa 2: Elaboração do guião da entrevista e elaboração do pré teste do questionário.....	38
Etapa 3: Elaboração do questionário final.....	39
Etapa 4: Realização e análise da entrevista com os dirigentes das instituição.....	39
Etapa 5: Elaboração do protocolo para o estudo de caso	39
3.4. Opções metodológicas	39
3.4.1. Método e instrumentos de recolha de dados.....	40
3.4.2. Método quantitativo (Inquérito)	40
3.4.3. Método qualitativo (Entrevista).....	41
3.5. Definição da amostra	41
3.5.1. Entrevista.....	41
3.5.2. Questionário	41
3.5.3. Procedimentos de recolha de dados.....	43
3.5.4. Método de análise dos dados	44
3.5.5. Análise dos resultados	45
3.5.6. Segmentos consultados.....	46
4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS.....	48



4.1. Apresentação dos dados.....	48
4.1.1. Sexo	48
4.1.2. Utilização do Hospital HAN	49
4.1.3. Frequência de Utilização do Hospital.....	50
4.1.4. Relação funcionário / paciente do hospital.....	51
4.1.5. Relação médico e funcionário com os utentes do Hospital.....	52
4.1.6. Grau de satisfação dos pacientes em relação a higiene do hospital	53
4.1.7. Utilização de meios informáticos para a prestação de serviços	54
4.1.8. Disponibilidade de computadores para utilização de doentes internados	58
4.1.9. Nível de satisfação sobre a prestação de serviços do Hospital Dr. Agostinho Neto	59
4.1.10. Nível de satisfação da comunidade em geral	61
4.1.11. Relação entre o sexo e a pergunta: Gostaria de ter mas informação sobre o Hospital através da Internet?	62
4.2. Análise de dados quantitativos	62
4.2.1. Estudo do caso 1: Direção Geral dos Registo Notariados e Identificação de Cabo Verde.....	64
4.2.2. Estudo do caso 2: INCV - Imprensa Nacional de Cabo Verde	68
4.2.3. Estudo do caso 3: Hospital Dr. Agostinho Neto	73
Conclusão	77
Referências bibliográficas	80
Anexos.....	85
Perceção dos utentes sobre o Hospital Dr. Agostinho Neto.....	86
Transcrição da entrevista - DGRN	95
Transcrição da entrevista - INCV	103



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Informação do hospital na internet.....	56
Gráfico 2- Hospital disponibiliza computadores para doentes internados	58
Gráfico 3- Nível de satisfação sobre a prestação de serviços do Hospital	59
Gráfico 4- Nível de satisfação da comunidade em geral	61
Gráfico 5- Relação entre o sexo e a pergunta; Gostaria de ter mas informação sobre o hospital através da Internet?.....	62

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1- Distribuição dos inquiridos por sexo (N=250)	48
Tabela 2 - Utilização do hospital	49
Tabela 3 - Frequência utilização do hospital	50
Tabela 4 - Relação funcionário paciente do hospital.....	51
Tabela 5 - Relação medico funcionário e paciente do hospital	52
Tabela 6 - Satisfação dos pacientes em relação a higiene do hospital.....	53
Tabela 7 - Utilização dos meios informáticos no HAN.....	54
Tabela 8 - Utilização dos meios informáticos melhorou o atendimento	55
Tabela 9 - Gostaria de ter mais informação sobre o HAN na internet.	57
Tabela 10 - A divisão da Direção Geral dos Registos, Notariado e Identificação	65
Tabela 11 - A áreas de prestação de cuidados de saúde no Hospital Dr. Agostinho Neto em Cabo verde	74



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Fases do BPM (WURTZEL, 2007)	17
Figura 2- Mapa do Arquipélago de Cabo Verde (fonte Wormap).....	20
Figura 3- Mapa da ilha de Santiago Cabo Verde.....	36



LISTA DE ABREVIATURAS

- AMN** - Associação dos Municípios do Noroeste
- AMFB** - Associação dos Municípios das Ilhas do Fogo e Brava
- ANMCV** - Associação Nacional dos Municípios Cabo-Verdianos
- AMSA** - Associação dos Municípios de Santo Antão
- BMP** - Business Process Management
- BPR** - Business Process Reengineering
- BPMS** - Business Process Management Suite
- CRM** - Customer Relationship Manager
- DRGN** - Direção Geral dos Serviços Notariados
- EAI** - Enterprise Application Integration
- EU** - União Europeia
- EIU** - Economist Intelligence Unit
- ERP** - Enterprise Resource Planning
- FC** - Fator Crítico
- FCS** - Fator Crítico de Sucesso
- FMI** - Fundo Monetário Internacional
- HAN** - Hospital Doutor Agostinho Neto
- INE** - Instituto Nacional de Estatística
- INCV** - Imprensa Nacional de Cabo Verde
- IBM** - International Business Machines



MCA - Millennium Challenge Account

MAS - Associação dos Municípios de Santiago

NOSI - Núcleo Operacional para a Sociedade de Informação

PIB - Produto Interno Bruto

PIP - Programa de Investimento Público

PSI - Policy Support Instrument

SI - Sociedade de Informação

SCM - Supply Chain Manager

SIGOF - Sistema Integrado de Gestão Orçamental e Financeira

SMS - Short Message Service

SNIAC - Sistema Nacional de Identificação e Autenticação Civil

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

TI - Tecnologias de Informação

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

TM - Tecnologias Móveis

TQM - Total Quality Management

TPS - Toyota Production System

UCP - Universidade Católica Portuguesa

USD - United States Dollar

VOIP - Voice over Internet Protocol

INTRODUÇÃO

Cabo Verde é uma república localizada no oceano atlântico, constituída por 10 ilhas e dividida em 2 grandes grupos: Barlavento, que é constituído por 6 ilhas (Santo Antão, São Vicente, Santa Luzia, São Nicolau, Sal e Boa Vista) e Sotavento, que é constituído por 4 ilhas (Maio, Santiago, Fogo e Brava), com uma área geográfica de 4033 quilómetros quadrados. Tem clima tropical seco, o período da chuva é de Agosto a Outubro e é muito irregular, geralmente com fraca pluviosidade, o oceano e os ventos moderam a temperatura. O arquipélago tem origens vulcânicas, em que as ilhas de Santo Antão, Fogo, Brava e Santiago e São Nicolau são as mais montanhosas.

A capital do país é a cidade da Praia, que fica situada na ilha de Santiago. A língua oficial é o português e a língua nacional é o crioulo (Margarida Évora Sagna, 2012).

A aposta na melhoria do desempenho e na competitividade faz parte do quotidiano das empresas, principalmente daquelas que estão expostas a concorrentes e mercados rigorosos. Profissionais habilitados e bem treinados ajudam internamente e externamente na concretização desse objetivo, especialmente em empresas prestadoras de serviço.

Cada vez mais o Estado de Cabo Verde vem oferecendo serviços e prestando informações à sociedade através das novas tecnologias. A oferta de serviços e informações públicos através da internet faz parte do processo de crescimento e de modernização do Estado cabo-verdiano, que prevê a existência de mecanismos de controlo dos organismos do governo por parte da sociedade.



A importância da tecnologia para as organizações é muito clara, tanto na sua funcionalidade quanto no plano competitivo. Atualmente, a utilização das tecnologias como recurso competitivo tem recebido grande atenção por parte dos chefes das organizações do Estado cabo-verdiano. Por este motivo, coloca-se a seguinte questão:

As tecnologias serão o fator crítico de sucesso das instituições governamentais do Estado de Cabo Verde?



1. ESTADO DA ARTE

A importância das novas tecnologias no desenvolvimento nas empresas parece é cada vez mais maior e representam um fator competitivo. “ As empresas que transformam o uso da tecnologia em fator competitivo têm mais possibilidades de serem bem sucedidas do que as suas concorrentes. Para isso é necessário alinhar investimentos em TI (Tecnologias Informáticas), com objetivos estratégicos de negócio e compatibilizá-los com a cultura da empresa” (Graeml, 2000).

Com o desenvolvimento e a utilização das novas tecnologias surge uma nova forma de ver a "vida", a sociedade, sendo esta designada de sociedade da informação e do saber, dando lugar a mudanças, facultando novas formas de comunicação, trabalho e sobretudo maior acesso às informações, sem barreiras sociais, culturais e geográficas. A importância da tecnologia para as organizações é muito clara, tanto na sua funcionalidade quanto no plano competitivo. O que importa saber é: Qual a informação a escolher?

Rodrigues (2003) afirma que as empresas que têm como o principal recurso as tecnologias têm mais possibilidades de serem bem sucedidas do que as suas concorrentes que não as usam, e que a realização deste processo pode ser avaliada em função dos resultados obtidos, em termos de sucesso ou não do produto criado. O grau desse sucesso depende de fatores de gestão executados durante a criação do produto e a intensidade desse sucesso tem a ver com a gestão efetuada na etapa do desenvolvimento do projeto.

As organizações públicas (Estado) estão a utilizar cada vez mais a internet para oferecer serviços e prestar informações à sociedade. A oferta de serviços e informações ao público no ciberespaço, por meio da internet (sites), faz parte de um processo de



reforma do Estado, que prevê a existência de meios de controlo dos organismos estatais por parte da sociedade. O programa Sociedade da Informação, que foi apresentada em 1999, mostra que um dos objetivos sectoriais é o desenvolvimento de sistemas para interagir e aumentar ações do governo em prol da cidadania no novo "paradigma da sociedade da informação".

Neste sentido, segundo o documento de apresentação do programa, existem três tipos de organizações públicas na Internet e que disponibilizam diferentes tipos de serviços:

- Oferta apenas de informações institucionais;
- Prestação de serviços necessários de download (cópia a partir de um computador remoto) de informações para o utilizador;
- Desenvolvimento e prestação de serviços públicos em tempo real de forma a interagir com o cidadão.

Tendo em conta esses documentos, as organizações do Estado utilizam a internet como um mecanismo de aproximação à sociedade, ao público em geral, por meio de prestações de serviços e ofertas de informação, enquanto aumenta a sua capacidade operacional e a sua área de cobertura. O desenvolvimento de web sites na Internet, por parte das organizações públicas deve associar a busca pelo interesse e necessidades dos cidadãos e não apenas a diminuição de custo por transação.

(...) Segundo Moresi (2000), podemos classificar as causas do planeamento do sistema de informação, de acordo com a natureza:

a) **Conceptual** – o planeamento de sistemas de informação resulta do exercício habitual da atividade de gestão da organização;



b) **Prática** – o planeamento de sistemas de informação decorre da verificação e tentativa de resolução de problemas pela organização de ordem prática no seu sistema de informação;

c) **Estratégica** – o planeamento de sistemas de informação resulta da procura de oportunidades pela utilização do sistema de informação e das tecnologias de informação associadas.

Acredita-se que fatores ambientais, físicos, económicos e sociais, assim como recursos humanos e tecnológicos, influenciam os sistemas de informação. Além de possibilitar a identificação desses fatores, o processo de monitoramento ambiental permite também a identificação dos fatores considerados críticos para o sucesso do planeamento, desenvolvimento e gerência de sistemas de informação (Rockart, 1979).

Segundo Rockart (1979), os fatores críticos de sucesso podem ser estudados tendo em conta o seu relacionamento com as áreas ou processos da organização. Certos fatores críticos de sucesso têm a ver com o negócio da empresa e o ramo de atividade que a empresa desenvolve. Por outro lado, podem ser associados, de uma forma geral, aos vários componentes da organização, enquanto outros são exclusivos para determinadas unidades da organização. Rockart (1979) afirma ainda que os fatores críticos de sucesso são, para cada negócio, o correspondente ao número fixado de áreas em que os resultados; se forem positivos possibilitam uma performance competitiva bem sucedida da organização.

Leidecker e Bruno (1991, pág. 211, 4º parágrafo) defendem que “os fatores críticos de sucesso são as particulares, condições, ou variáveis que, quando devidamente suportadas ou geridas, podem ter um impacto significativo no sucesso de uma organização, competindo numa indústria específica”.



Magnani (2004), na sua obra, relata que as organizações privadas e as públicas, de todos os sectores, estão inseridas num mundo globalizado de muita competitividade em que é necessário credibilidade e uma boa imagem perante o seu público. Mesmo tendo em conta que as organizações privadas tenham dado um passo inicial na admissão de estratégias para administrar o conhecimento organizacional, provavelmente, porque não se inovaram, tendem a desaparecer com mais rapidez. As entidades públicas, perante as ameaças e oportunidades, procuram novas formas de lidar com as pressões legítimas da sociedade, que é cada vez mais exigente.

Tendo em conta que a sociedade moderna é muito exigente, as empresas públicas estão a apostar no processo de gestão, sendo a base de ferramentas modernas para aperfeiçoarem na sua administração.

Segundo Magnani (2004), essas organizações têm como desafio desenvolver estratégias para conseguirem que os seus ativos, seja alcançado (.....) neste sentido a identificação dos fatores críticos de sucesso e a criação de estratégias para detenção das competências organizacionais, tem muita importância académica e prática.

1.1. Fatores críticos de sucesso

Fatores críticos são as variáveis e áreas da empresa que têm maior preponderância no atingimento dos resultados pretendidos

Segundo Day e Wenslez (1998) e Porter (1980), as diferenças na execução das tarefas de cada empresa de um mesmo sector podem ser observadas em diversos níveis. Os autores entendem que, de uma forma geral, as causas dessas diferenças podem ser resumidas a dois fatores básicos: o valor compreendido pelos clientes nos produtos e serviços e o custo para criar estes valores.



Bullen e Rockart (1981) defendem que os fatores críticos de sucesso são áreas distintas em que um bom resultado afirma um bom desempenho competitivo das organizações.

São fatores críticos de sucesso as aptidões e recursos que explicam os valores apreendidos pelos clientes. Ultrapassam os pré-requisitos para estar no mercado, são fatores que distinguem organizações de um mesmo mercado. Caso não sejam devidamente gerenciadas, podem originar um impacto significativo sobre o sucesso de uma empresa, considerando seu meio de atuação (Grunert; Ellegard, 1992).

De acordo com os autores, os fatores críticos de sucesso podem ser entendidos de quatro formas diferentes:

- a) como componente imprescindível de um sistema de informação de gestão;
- b) como sendo uma característica exclusiva de uma empresa;
- c) como um instrumento heurístico para orientar gestores
- d) como exposição das principais aptidões e recursos necessários para uma empresa ter sucesso no mercado.

1.2. Sociedade de Informação

A Internet e as tecnologias digitais influenciaram o aparecimento de um novo modelo social, nomeado por alguns autores, como sociedade da informação ou sociedade em rede assentada no poder da informação (Castells, 2003).

O conceito de Sociedade de Informação é de uma sociedade em constante mudanças, consequência de vários avanços da ciência e da tecnologia. Da mesma maneira que a imprensa revolucionou a forma como aprendemos, através da propaganda, da leitura e da escrita nos materiais impressos, o surgimento das



tecnologias de informação e comunicação tornou possíveis novas maneiras de acesso à distribuição do conhecimento (Pozo, 2004).

Para Castells (1999), a revolução tecnológica desenvolveu a aglomeração de conhecimentos e aumentou o nível de complexidade da informação, transformando-se em base material desta nova sociedade, na qual os valores da liberdade individual e da comunicação aberta se tornam supremos a esse fenómeno que se dá o nome de informacionalismo.

Segundo o autor citado, no informacionalismo, as tecnologias têm um papel fundamental em todas as secções sociais, facilitando o entendimento da nova estrutura social, sociedade em rede e consequência de uma nova economia, na qual a tecnologia da informação é vista como uma ferramenta necessária na manipulação da informação e construção do conhecimento pelos indivíduos, pois “a geração do processamento e transmissão de informação torna-se a principal fonte de produtividade e poder.

A expressão "Sociedade da Informação" entende-se como uma abreviatura de um aspeto da sociedade. É uma sociedade com uma forte presença das novas tecnologias de informação e comunicação onde é necessário mostrar a diferença que existe entre dados, informação e conhecimento. De acordo com o mesmo autor, a criação de dados não estruturados não leva à criação de informação, da mesma forma que nem toda a informação é sinónimo de conhecimento.

Neste sentido, para Assmann (2000), todo o tipo de informação pode ser analisada, classificada, investigada e realizada de todas as maneiras com o objetivo de originar conhecimento.

A partir daí, uma questão se coloca: Como definir a Sociedade da Informação?

A Sociedade da Informação, segundo Castells (1999), é uma sociedade em construção, em que estão a utilizar muito as tecnologias de arquivos e transmissão de



dados e informação de pouco custo. A ampliação da utilização dessas tecnologias é seguida por mudanças organizacionais, comerciais, sociais e jurídicas que modificarão profundamente a forma de vida, tanto no mundo do trabalho como na sociedade, em geral.

O autor defende ainda que, no futuro, vão passar a existir diferentes modelos de sociedade da informação, sendo que hoje existem diferentes modelos de sociedades industrializadas.

1.3. A Sociedade de Informação em Cabo Verde

A entrada de Cabo Verde no Cyber-espço aconteceu em 1996, num período em que, a nível mundial já existia registo de cinco milhões de utilizadores. Cabo Verde foi o 29º país africano a conectar-se à internet, alinhando com a rápida expansão conseguida noutras áreas das telecomunicações. (artigo sobre TIC) Porém, o desenvolvimento da internet começou já a impingir uma nova forma de organização da economia e da sociedade como um todo, num processo de reformulação e de reconstrução incessantes.

A Sociedade de Informação em Cabo Verde teve atingiu o seu auge na Reforma da Administração Financeira do Estado. Essa reforma possibilitou então que os recursos fossem geridos e distribuídos de melhor forma, consequentemente, melhor gestão, ou seja, uma governação produtiva e transparente. Tendo em conta as medidas desenvolvidas a nível da gestão de recursos, com auxílio das TIC, o sucesso começou a tomar outros contornos de forma a incluir outros departamentos do Estado. Diante deste cenário foi criada assim a Comissão Interministerial para a Inovação e Sociedade de Informação (CIISI), em 2003, para a definição de estratégias para a Sociedade de Informação e o Núcleo Operacional para a Sociedade de Informação (NOSI) em 2004,



1. ESTADO DA ARTE

para as concretizar. Assim, vemos como uma simples reforma, potencializada pelas TIC, tornou em estratégia de governação com resultados concretos, reconhecidas pelo programa Millennium Challenge Account. (MCA).

Já se tem a percepção de que a Sociedade de Informação origina impactos relevantes na estrutura da própria sociedade, ao desenvolver novos padrões comportamentais e mudanças na comunicação simbólica e o surgimento de comunidades virtuais.



1.4. Sucesso numa instituição sem fins lucrativos

Drucker (1995) afirma que a existência das organizações sem fins lucrativos prova que existem transformações nos indivíduos e na sociedade. A existência dessas instituições é muito mais importante que a sua sequência e, portanto, a otimização dos seus recursos são indispensáveis.

Para executar função de utilidade pública, na ótica de Marcovitch, (1997), espera-se que a organização sem fins lucrativos também nomeada como organizações do terceiro sector demonstre a transparência quanto aos seus projetos e, também, quanto aos resultados obtidos e os recursos alocados, o que reforça ainda mais a utilização eficaz dos seus recursos.

Na mesma linha, Fisher (2002) afirma: “Essas organizações qualificam-se por serem privadas, sem fins lucrativos, normalizadas e independentes e agrupam algum grau de envolvimento de trabalho voluntário”. A autora acrescenta que essas organizações desenvolvem atividades de carácter social e coletivas. Saliência que, ainda que o lucro não seja o objetivo, o resultado deve possibilitar um desenvolvimento para que a missão delas seja cumprida; e o excedente financeiro, integralmente aplicado ao “negócio”.

O sucesso numa organização do Estado, desse ponto de vista, é prestar um serviço de qualidade e ou a um preço de baixo custo, tendo em vista o grau de satisfação dos clientes.

1.5. Modelos de Negócios

Vários são os autores que tentam dar um conceito ao termo- Modelo de Negócio, com o aparecimento da Internet por volta do ano de 1990, mas eles apontam que não



existe uma única definição na literatura sobre o termo (Morris et al., 2005; Klang et al., 2010; Zott; Amit; Massa, 2010b).

Muitos estudos e pesquisas publicados sobre o Modelo de Negócio têm com foco o comércio ou negócios realizados na internet (Osterwalder e Pigneur, 2003a).

Com o aparecimento das TIC, os modelos de negócios ficaram mais complexos. Muitas empresas aumentaram a sua atuação, permitindo divulgar a oferta de valor aos clientes por meio de vários canais de distribuição (Osterwalder; Pigneur, 2003a).

O surgimento da internet e a era digital fizeram com que as empresas vivenciassem novas maneiras de criar valor, tendo em conta a possibilidade de agir em rede e de se beneficiar dos resultados de outros sócios. Isso divulgou o conceito de Modelos de Negócio, que deixou de ser referido apenas aos negócios no contexto do comércio eletrônico, passando a ser referido ao conjunto de competências organizacionais que possibilitam a criação de valor em sintonia com os objetivos econômicos sociais e estratégicos (Osterwalder et al., 2005; Shafier et al., 2005; Zott; Amit; Massa, 2010b)

O Modelo de Negócio permitiu às organizações trabalharem em conjunto, oferecer um juízo de valores conjunto, desenvolver vários canais em rede de distribuição, ter lucros de várias fontes. De acordo com esses resultados, o negócio de uma empresa torna-se muito mais complexo e de difícil interação (Osterwalder, 2004).

Modificações organizacionais têm-se beneficiado da flexibilidade procedente das novas tecnologias, oferecendo o desenvolvimento de novas maneiras de criação de valor e de transações comerciais entre empresas que vêem os seus limites a serem desenvolvidos e ampliados ajudando na geração de modelos de negócio inovadores (Zott; Amit; Massa, 2010b).



Osterwalder (2004) diz que Modelo de Negócio é formado pela palavra "modelo" que trata de uma descrição abreviada de um processo complexo que solicita um importante esforço de conceituação e pela palavra "negócio" que diz tem a ver com às atividades relacionadas com a oferta de produtos (bens e serviços).

Modelos de negócios apresentam uma forma de aperfeiçoar a forma de realizar negócios sob condições de dúvida (Osterwalder; Pigneur, 2003a).

Estudo relata que o Modelo de Negócio tem maior reconhecimento nas áreas das TIC, em posicionamento estratégico da organização como a criação de valor, vantagem competitiva e desempenho das organizações, e na área de tecnologias de informação sobretudo em comércio eletrônico (Zott; Amit; Massa, 2010b).

A criação de modelos de negócio inovadores caracteriza uma nova fonte de vantagem competitiva, considerando que pode originar a criação de valor organizacional e na mudança da forma de fazer negócio, transformando-se num novo padrão para o aparecimento de novas organizações de sucesso (Zott; Amit; Massa, 2010b).

Autores defendem que não existe um acordo sobre um conceito único para modelo de negócio (Osterwalder; Pigneur., 2003a; Morris et al., 2005; Osterwalder et al., 2005; Zott; Amit; Mass, 2010b).

Para Morris, Schindehutte e Allen (2005), os modelos de negócio podem ser definidos em três grandes níveis:

Nível económico de uma empresa, onde o objetivos é basicamente a geração de lucro.

Nível operacional, onde o foco incomoda-se nos processos internos, métodos de produção e variáveis de decisão pretendente criar valor ao cliente e criar lucro para organização.



Nível estratégico, que destaca o posicionamento da alta direção da empresa no mercado e suas interações através dos limites organizacionais, cuja preocupação é a vantagem competitiva e a sustentabilidade como forma de geração de valor e geração de lucro sustentável.

1.6. BPM - Business Process Management

Tendo em conta o avanço do mundo moderno, muitas empresas sentem a necessidade de serem mais produtivas, para que possam obter melhores resultados que surpreendam os seus rivais. A competição existente entre as empresas concorrentes leva a uma certa pesquisa de instrumento que auxiliem e melhorem o desempenho da mesma.

O BPM (Business Process Management), em português, Gestão de Processos de Negócio, são modelo que as empresas criam para produzir, reorganizar processos de negócio que ajudam a alcançar objetivos de produtividade e gestão.

McDaniel, T. (2001) diz que as empresas que adotam a implementação de uma solução BPM podem alcançar progresso significativas e rentabilidade de investimento reutilizando atuais procedimentos ou fluxos de informação disponíveis.

1.6.1. A história do surgimento do BPM

No final da década de 70 e início da década de 80, muitas empresas sentiram as primeiras necessidades de normalização do processo de negócio que começaram a surgir em torno da melhoria de produção e nos relacionamentos externos, deixando para trás as preocupações de produção, em consequência disso surgiu o TQM (Total Quality Management). O TQM que tem como principal objetivo a criação de uma imagem de



qualidade em todos os seus processos empresariais e, assim, tentar desenvolver um método eficaz de trabalho.

Neste sentido, (Jeston J. e Nelis J. 2006) afirmam que a Toyota foi a primeira instituição a implementar este método de processos de negócio, com a implementação o TPS (Toyota Production System) e conseguiu vencer a etapa do Fordismo, onde a principal preocupação era limitada à gestão, abandonando as preocupações externas como pedido de clientes e exigências de fornecedores.

O conceito de TQM não evoluiu diretamente para o conceito de BPM, pois antes do conceito de BPM apareceu o conceito de Business Process Reengineering (BPR), que é totalmente deferente do conceito de TQM, sugerindo que os processos não deveriam ser aperfeiçoados constantemente, mas deveriam ser redesenhados (Dhooke, 2008).

O BPR surgiu nos anos 90 e é uma nova maneira de reorganizar e reconstituir os processos de negócio, tentando excluir erros que prejudicam a desempenho da empresa.

O BPM nasceu com a evolução da forma de observar e gerir um processo de negócio. Gartner definiu BPM “como sendo conjunto de método que desenvolve a melhoria dos processos de negócio associando métodos incrementais e transformadores” (BPT GROUP, 2009).

1.6.2. Definição BPM

Para definir o BPM, é preciso perceber o que são processos de negócio. Segundo Pinto, M. (2007), processos de negócio são ações e operações que têm uns determinados objetivos previamente determinadas que definem o método de trabalhar numa determinada organização. São conjuntos de ações que, se forem relacionadas, logicamente conduzem a um fim benéfico para a organização. A sua principal



característica é a complexidade, longos intangíveis e dependente de julgamentos da inteligência humana.

De acordo com Jeston J. e Nelis J. (2006), BPM é sustentado por vários investigadores como um conceito de processos distinto e aperfeiçoado relativamente a anteriores.

Becker (2003) diz que um processo de negócio é um seguimento de lógica, fechada e temporalmente medida, de atividades que são essenciais para trabalhar num processo guiado a um objeto de negócio, não é um conceito fácil de aplicar, pelo contrário, implementar processos de negócio deste género pode ser muito complicado.

O BPM centra-se no funcionamento da empresa e ajuda na aquisição de objetivos, permite a definição, monitorização, auditoria e cumprimento de processos aliados a recursos humanos e tecnológicos variados.

Segundo Jeston J. e Nelis J. (2006), além do BPM poder efetivar recursos tecnológicos, é possível realizar um processo de negócio sem ter de recorrer a tecnologia. Um processo de negócio depende de necessidades que são criadas dentro da empresa e se estas necessidades não incluírem tecnologia, esta é suspensa.

O BPM pode ser aplicado a todas as empresas que precisem de controlar e aperfeiçoar o seu negócio, independentemente da empresa o núcleo de aplicação é sempre o mesmo e o objetivo a conquistar tem como finalidade favorecer a empresa.

O conceito de BPM pode ser compreendido, quer no domínio tecnológico quer no domínio dos negócios.

No domínio tecnológico, as aplicações que criam e originam os processos de negócio, designadamente os BPMS (Business Process Management Suite), são o centro das atenções, pois são estes que permitem auditar os processos e resolver problemas que



podem surgir nos modelos. De acordo com essa teoria, a constante evolução dos processos é possível e fácil de gerir.

No contexto de negócio, a aplicação que cria e gere o processo de negócio é secundário, pois é muito importante ver como é que os processos estão relacionados entre si, já que esses vão produzir benefícios a empresas. Para os administradores, um modelo bem definido é fundamental para uma boa aplicação do BPM.

BPM tem uma metodologia que é constituída por quatro etapas com o objetivo de organizar o processo, conseguindo o máximo de qualidade nos processos de negócio, aperfeiçoando o seu desempenho (Wurtzel, 2007).

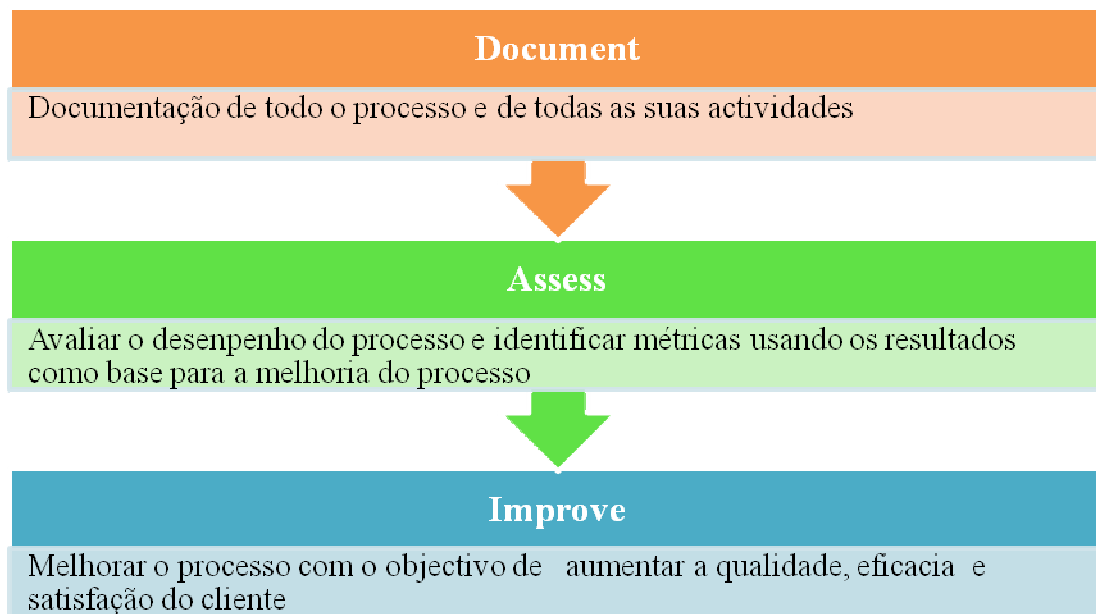


Figura 1 - Fases do BPM (WURTZEL, 2007)

1.6.3. Automatização de processos de negócio

Nos últimos anos, os processos de negócio têm tido como suporte os softwares transacionais como Enterprise Resource Planning (ERP), Supply Chain Manager (SCM) ou Customer Relationship Manager (CRM) que possibilitaram muitas vantagens



1. ESTADO DA ARTE

para as empresas, facilitando assim o controle dos processos e à própria clareza das suas contas e da adoção de melhores práticas (Scheer, 2004).

Contudo, a automatização de processos de negócio desenvolveu-se para os workflows que suportam, adaptam e regularizam os processos, sustentando os ERP's, SCM's e CRM's apenas como aplicações onde são guardados os dados pelas ferramentas de workflow. Esta integração de sistemas designa-se por EAI- Enterprise Application Integration (Scheer, 2004).



2. OBJETIVOS DO ESTUDO

As constantes transformações que ocorrem no meio externo e interno das organizações, obriga-as a mudarem os seus sistemas de negócio. Administrar informação é essencial para que estas organizações consigam ultrapassar e resistir, de forma cada vez mais acelerada e acertada, às alterações organizacionais e consequentemente às mudanças necessárias nos seus processos de negócio.

Assim, o presente estudo tem como objetivos perceber e analisar como é que as tecnologias estão a ter um papel crítico de sucesso nas instituições do Estado de Cabo Verde.

Esta investigação recorre a técnicas quantitativas, na medida em que recorre a meios numéricos, grandes quantidades de informação com objetivo de obter descrições, relações e explicações estatísticas, com recurso a métodos variados e também porque garantam a validade e a fidelidade dos dados recolhidos (Pais-Ribeiro, 2008).

2.1. Cabo Verde

Cabo Verde é uma república localizada no oceano atlântico, constituída por 10 ilhas e dividida em 2 grandes grupos: Barlavento, que é constituído por 6 ilhas (Santo Antão, São Vicente, Santa Luzia, São Nicolau, Sal e Boa Vista) e Sotavento, que é constituído por 4 ilhas (Maio, Santiago, Fogo e Brava), com uma área geográfica de 4033 quilómetros quadrados. Tem clima tropical seco, o período da chuva é de Agosto a Outubro e é muito irregular, geralmente com fraca pluviosidade, o oceano e os ventos moderam a temperatura. O arquipélago tem origens vulcânicas, em que as ilhas de Santo Antão, Fogo, Brava e Santiago e São Nicolau são as mais montanhosas.



2. OBJETIVOS DO ESTUDO

A capital do país é a cidade da Praia, que fica situada na ilha de Santiago. A língua oficial é o português e a língua nacional é o crioulo. (Margarida Évora Sagna, 2012)

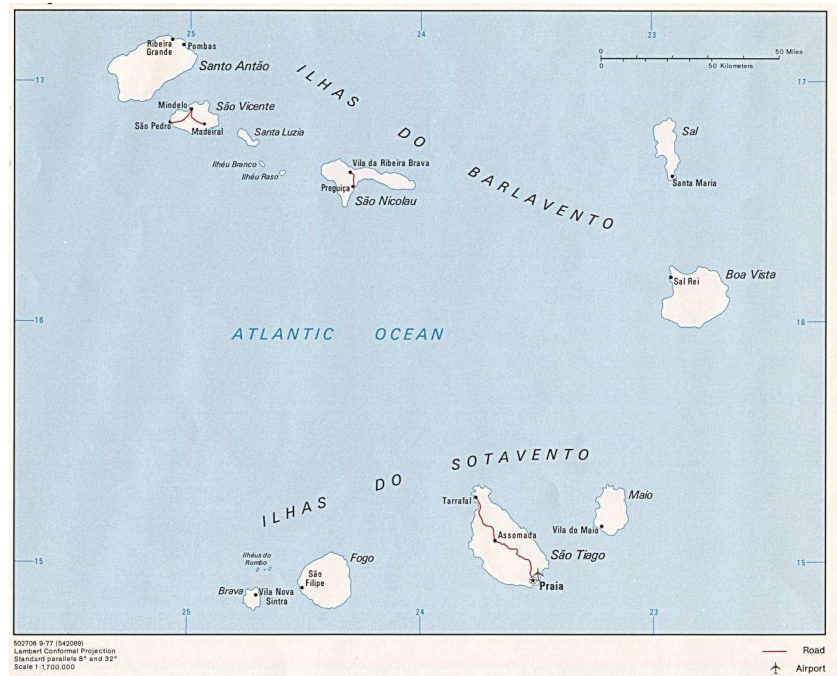


Figura 2- Mapa do Arquipélago de Cabo Verde (fonte Wormap)

2.2. A Constituição do Estado de Cabo Verde

Cabo Verde é um país que conheceu a sua independência em 5 de Julho de 1975. É uma República soberana, que garante ao respeito e a dignidade do indivíduo e reconhece inviolabilidade dos direitos humanos e a igualdade de todos os cidadãos diante a lei.

2.3. Estado de Direito Democrático

Cabo Verde é um estado de Direito Democrático, assente nos princípios da soberania popular, no pluralismo de enunciação, na organização política democrática e no respeito pelos direitos e liberdades essenciais, pois reconhece e respeita o poder político nas organizações, a forma republicana da governação e a interdependência dos



poderes e a divisão entre as Igrejas e o Estado, a autonomia dos Tribunais, a existência e a independência do poder local e a descentralização democrática da Administração Pública.

Num estado democrático de direito, o poder local é representado como um novo modelo de exercício do poder político, criado com autonomia de uma nova cidadania, desligando-se das fronteiras e burocracias que separam o Estado dos cidadãos, readquirindo assim o controlo do cidadão no seu município, tendo em vista a reconstrução de um modelo público comunitário e democrático. Associar a prática da democracia à exposição tradicional, em que os cidadãos, atuando juntamente com o poder público, passam a ser responsáveis pelo destino da sociedade.

2.3.1. O poder local na Constituição de Cabo Verde

A República de Cabo Verde está dividida em dois grandes regiões: Barlavento e Sotavento, com 22 concelhos e 32 freguesias. Os concelhos possuem os seus próprios órgãos, organizados através das Câmaras e Assembleias Municipais, eleitas pelo povo recorrendo ao poder do voto (Governo de Cabo Verde).

De acordo com o artigo 2^a da constituição da República

"... A República de Cabo Verde reconhece e respeita, na organização do poder político, a natureza unitária do Estado, a forma republicana de governo, a democracia pluralista, a separação e a interdependência dos poderes, a separação entre as Igrejas e o Estado, a independência dos Tribunais, a existência e a autonomia do poder local e a descentralização democrática da Administração Pública. "

Este modelo constitucional possibilitou um funcionamento sólido dos poderes do Estado e do poder local, tendo autorizado uma alternância política saudável. Cabo



2. OBJETIVOS DO ESTUDO

Verde, hoje, é uma República democrática em solidificação, que apresenta uma validade visível que arriscou na sua modificação num país moderno, adaptado na economia mundial e procedendo um desenvolvimento humano sustentado, isto é, a realização efetiva dos direitos dos seus cidadãos.

É muito importante a criação de mecanismo legítimos da participação ativa dos cidadãos na gerência dos negócios públicos, tendo a possibilidade de se tornar um instrumento de libertação da cidadania no controle da atuação dos seus próprios governantes, investigando se esses estão administrando da melhor maneira e se estão a cuidar dos interesses da comunidade que os escolheu.

O poder local ajudou muito na solidificação da democracia de Cabo Verde, pois desenvolveu-se a partir de uma colisão entre as forças do Estado e a sociedade civil, desenvolvendo uma gestão participada na decisão das dificuldades dos cidadãos do município, ligando-se a membros do governo com a sociedade.

2.3.2. A descentralização e o poder local

De acordo com Carvalhais (2009), a descentralização é a existência do poder local democraticamente eleito pelos cidadãos autónomo com uma identidade, responsabilidade e objetivos próprios, o que não dificulta que seja simultaneamente um poder em união com o Estado central com grandes metas da sociedade.

A descentralização é representada pela mudança de um poder, antes absoluto, para a sua divisão, ou seja, o indivíduo ou um grupo perde domínio do poder total e absoluta para que o poder possa ser passado e dividido com outros indivíduos ou grupos deferentes administrado de forma descentralizada.

Em Cabo Verde, quando se fala da descentralização, todos afirmam que, apesar de um longo caminho a percorrer, o percurso é satisfatório e o balanço é positivo.



2. OBJETIVOS DO ESTUDO

Muitos afirmam que Cabo Verde é hoje um país descentralizado e o seu percurso está a ser estudado por vários estados africanos. A descentralização tem ajudado no desenvolvimento do país e, depois das primeiras eleições autárquicas de 1992, o país permaneceu com esse processo.

Vários autores afirmam que numa sociedade só há descentralização quando aceitamos algo. Para Cabo Verde, a descentralização iniciou-se no ano de 1991, ano das primeiras eleições democráticas do país, e aos municípios foram atribuídos o poder autónomo concedido pela Constituição da República.

Gomes (2009) diz que, ao analisarmos o conteúdo da autonomia local, temos que ter presente os seus elementos principais que são as atribuições, os poderes, e os recursos. O regulamento dos municípios tem as seguintes vertentes da autonomia: a autonomia administrativa, autonomia patrimonial, a autonomia financeira, autonomia organizativa e normativa.

Existem orientações de centralização do poder e diminuição de funções já descentralizadas. Para o auxílio do poder local, existem: Associação Nacional dos Municípios Cabo-Verdianos (A.N.M.C.V); Associação dos Municípios de Santo Antão (AMSA); Associação dos Municípios de Santiago (MAS); Associação dos Municípios das Ilhas do Fogo e Brava (AMFB); e Associação dos Municípios do Noroeste (AMN).

De acordo com o Primeiro Ministro de Cabo Verde, José Maria Neves, o governo, no que diz respeito à reforma do Estado, está apostando muito no reforço da descentralização e do municipalismo e da intermunicipalidade, baseado num acordo de desenvolvimento e na divisão de responsabilidades entre o poder central e o poder local.



2.3.3. O poder local como fator de desenvolvimento de Cabo Verde

Em Cabo Verde, as autarquias são os principais impulsores do desenvolvimento local, criando infraestruturas e equipamentos que desenvolvem um capital físico territorial, que só foi possível com os apoios disponibilizados pela Administração Central, adaptados no quadro da regionalização. Autarquia é o poder que está mais perto das populações e, com elas, dividem as mesmas necessidades, as mesmas ambições e frustrações.

A formação do poder local em Cabo Verde veio para devolver às populações a ideia de que depende da sua mobilização e da sua vontade coletiva o quebrar do ciclo do subdesenvolvimento e que todos somos atores, na jornada para novas fronteiras de bem-estar e paz social. Os gestores autárquicos têm um grande papel nesta jornada democrática, pois compete a eles a liderança, a consciencialização e a dinamização das comunidades locais, para esta tarefa comum.

O poder autárquico representa, de uma forma legítima e justa, os interesses das populações, é o que melhor conhece e interpreta as dificuldades da sua população. É a ele que se deve atribuir os meios para fornecer melhores condições de vida aos cidadãos da sua autarquia. Tendo em conta isso, não é suficiente atribuir só competências mas si, mas disponibilizar meios humanos, técnicos financeiros as autarcas para poderem fazer face às necessidades (ANMCV, 2002).

O poder local em Cabo Verde é o modelo essencial e indispensável para a constituição política democrática do poder estabelecido. A descentralização é fundamental para o desenvolvimento e o avanço da democracia, incentivando a participação das populações, e funciona como o motor básico de desenvolvimento global do país, pois relaciona o centro de decisões das populações e ajuda no reforço do poder local e modernização da administração.



A formação de novos municípios ajudou no aumento da qualidade de vida das populações, pois vários autores afirmam que a descentralização em Cabo Verde tem um papel muito importante assumido pelas autarquias, pelo poder político e pela população como sendo um fator principal de desenvolvimento local (ANMCV, 2002).

2.4. Situação económica de Cabo Verde

A economia cabo-verdiana é pequena e aberta, com um PIB (Produto Interno Bruto) estimado de 1,9 mil milhões de Dólares USD (a preços correntes) em 2011; é estruturalmente vulnerável, dado o seu elevado grau de abertura e a dependência relativamente à ajuda financeira externa. (Perspectivas Económicas em África, 2012)

Cabo Verde é um país pobre, com poucos recursos naturais; as condições climáticas adversas e a natureza do solo colocam fortes limitações ao progresso de uma atividade agrícola que possibilite satisfazer as carências da população. Consequentemente, sendo um país pobre e com poucos recursos naturais, a população tende a emigrar em busca de melhores condições de vida, especialmente nas épocas de seca mais prolongada. (Relatório do Desenvolvimento Humano, 2011).

Atualmente, o número de emigrantes cabo-verdianos, sobretudo nos EUA (Estados Unidos da América), Portugal, Angola, França, Holanda e Senegal, ultrapassa a população habitante no país (Grassi, 2006).

A situação geográfica de Cabo Verde e as vastas águas territoriais contribuíram, ao longo do tempo, para diminuir as dificuldades da população, já que a atividade piscatória e a prestação de serviços internacionais nas áreas ligadas aos transportes marítimos e às comunicações interatlânticas, desde sempre constituíram fontes de rendimento complementar ou alternativo para os Cabo-verdianos.



2. OBJETIVOS DO ESTUDO

Sem recursos naturais nem economias de escala de suporte a uma base transformadora significativa, a economia concentra-se nos serviços, que representaram mais de 80% do PIB em 2010. Na última década, a economia especializou-se no turismo, que domina o sector terciário, onde representa 80% e é o motor da economia, com cerca de 26% do PIB. É o destino da maioria do Investimento Direto Estrangeiro (IDE), contribuindo para o crescimento dos sectores da construção e do imobiliário. A indústria limita-se à manufatura ligeira e representa apenas cerca de 3.4% do PIB. O sector primário, da mesma forma, contribui com apenas cerca de 6% para o PIB, se bem que assegure o emprego de quase 40% da população.

Embora mais de 20% da população ainda viva da agricultura, este sector contribuiu apenas com cerca de 8% para o produto interno bruto (PIB) de Cabo Verde em 2011, quando em 1994, em conjunto com as pescas, representava cerca de 13%.

Apesar de apresentar um peso relativamente reduzido no PIB do país (7,9%, juntamente com a energia), a indústria transformadora vem assumindo uma importância crescente no que se refere às exportações, sobretudo a partir de 1992, na sequência da aprovação da nova legislação do investimento estrangeiro. A maior parte destes investimentos foram realizados por empresas portuguesas, destinando-se a produção aos mercados da EU (União Europeia), no quadro dos benefícios decorrentes dos acordos que isentavam de direitos os produtos industriais originários dos países da África Caraíbas e Pacífico (ACP). Contudo, vem-se assistindo a uma reorientação da economia de Cabo Verde, voltada para o sector dos serviços, nomeadamente o turismo (21% do PIB), atividade que nos últimos anos tem constituído o verdadeiro motor da economia do país.

De salientar ainda o elevado peso do sector informal na economia do país (representa cerca de 18%), sendo o ramo do comércio (sobretudo de produtos



2. OBJETIVOS DO ESTUDO

alimentares) responsável por 55% das unidades de produção informal, seguido pela indústria (34%) e serviços (15%), conforme estudo do Instituto Nacional de Estatística de Cabo Verde.

A economia cabo-verdiana tem registado uma evolução bastante positiva (taxa média anual de crescimento de 6%, no período de 2001 a 2008), o que conduziu a que em Janeiro de 2008 Cabo Verde deixasse de pertencer ao grupo dos países de baixo rendimento (na classificação adotada pelo Banco Mundial e outras organizações internacionais) e tenha adquirido o estatuto de país de rendimento médio.

A reduzida exposição aos fatores da crise financeira internacional salvaguardou a economia cabo-verdiana de efeitos significativos da mesma ao longo de 2008, tendo-se verificado um abrandamento em alguns dos fluxos económicos, tais como as receitas do turismo e o investimento direto estrangeiro. Em 2009, fruto da persistência de um ambiente desfavorável, condicionado pela envolvente externa (com impacto negativo no turismo, na construção e nos fluxos de investimento direto estrangeiro), a taxa de crescimento do PIB ter-se-á situado em 3%, segundo estimativas da Economist Intelligence Unit (EIU), o que traduz uma significativa desaceleração relativamente ao ano anterior (5,9%).

Com a gradual recuperação da economia mundial, conjuntamente com os efeitos das medidas de estímulos orçamentais e fiscais implementadas pelo Governo, o bom ano agrícola e num cenário de inflação baixa, houve uma significativa recuperação económica em 2010, com o crescimento do PIB a situar-se em 4,5%.

Para 2012 prevêem-se aumentos de 6% e 5,5%, prospectivamente, em resultado do reforço do Programa de Investimento Público (PIP), por parte do Governo, bem como da evolução favorável do investimento privado (em função da retoma do turismo),



2. OBJETIVOS DO ESTUDO

da melhoria do mercado de trabalho, do crescimento do consumo privado e da maior facilidade de acesso ao crédito.

Ao longo dos últimos anos, Cabo Verde tem vindo a proceder a um esforçado processo de consolidação orçamental, permitindo que, de um défice orçamental correspondente a 20% do PIB em 2000, tenha alcançado um valor de 0,8% do PIB em 2007. Posteriormente, com a forte desaceleração da economia, o défice voltou a aumentar. Em 2010 e segundo estimativas da EIU, o saldo orçamental voltou a deteriorar-se (-9,1% do PIB), refletindo sobretudo o aumento das despesas de investimento (+68,4% em termos homólogos), numa altura em que as receitas fiscais cresceram a um ritmo muito inferior (+2,3%).

Os défices públicos são fundamentalmente financiados por empréstimos externos, permitindo que o Governo não se afaste dos objetivos fixados no Instrumento de Apoio à Política Económica (Policy Support Instrument – PSI), assinado com o FMI para o período 2006-2010.

O desemprego representa um dos mais graves problemas estruturais de Cabo Verde, continuando a manter-se em níveis muito elevados, apesar do crescimento económico do país ao longo de um período bastante dilatado. No entanto, têm vindo a registar-se progressos notórios nos últimos anos, o que coloca a taxa de desemprego ligeiramente abaixo dos 13% em 2011, de acordo com dados recentemente publicados pelo INE cabo-verdiano. As ilhas de S. Vicente (14,8%) e de Santiago (11,3%), cuja população representa 67% do total, são as zonas mais afetadas, enquanto as ilhas que têm vindo a beneficiar dos projetos de desenvolvimento turístico, como o Sal e Boavista, apresentam taxas inferiores.

O novo executivo de Cabo Verde apresentou o Programa de Governo que pretende implementar nos cinco anos de mandato, e que se insere numa estratégia de



atração de investimento interno e externo em áreas como o turismo, cultura e sector financeiro, bem como nos chamados *clusters* virados para o mar (pesca, transportes marítimos e pesquisa oceanográfica), céu (transporte aéreo de passageiros e carga, serviços aéreos e de manutenção) e as novas tecnologias (backoffice, call centers e parques tecnológicos).

A agricultura, enquanto atividade fundamental para a criação de empregos e redução da pobreza, é considerada um eixo estratégico, com um ambicioso projeto de construção de barragens e diques um pouco por todo o arquipélago. A área da energia constitui igualmente uma prioridade, abrangendo a reorganização do sector, atração de investimento e melhorias na transmissão e distribuição de eletricidade.

De salientar ainda que, no contexto africano, Cabo Verde insere-se no grupo dos países mais desenvolvidos, apresentando um PIB por habitante que corresponde sensivelmente ao dobro da média do continente. Este facto é extremamente significativo se considerarmos que Cabo Verde não conta com quaisquer recursos naturais relevantes, ao contrário da generalidade dos outros países africanos, que assentam a sua economia na exploração e exportação de matérias-primas energéticas e outros produtos minerais

2.5. Tecnologias de Informação e Comunicação em Cabo Verde

Tendo conquistado a independência em 1975, Cabo Verde precisou de criar condições para o funcionamento autónomo dos serviços dos correios e das telecomunicações, que era feito por acordos específicos com companhias portuguesas. Depois da independência, houve a substituição dos acordos da companhia portuguesa de Rádio Marconi por uma empresa nacional de Correios e Telecomunicações.

O ambiente legal para o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação não está ainda suficientemente regulamentado em Cabo Verde. O quadro



2. OBJETIVOS DO ESTUDO

legal existente está mais configurado para as telecomunicações, que constituem um dos eixos principais das TIC, mas não as absorvem em toda a sua dimensão.

As TIC não têm ainda um quadro autêntico de intervenção na vida económica na medida em que não existe legislação referente às atividades comerciais eletrónicas. A assinatura digital não foi introduzida na atividade económica nem formalmente reconhecida. Após vários anos de utilização da internet, que se constitui cada vez mais numa ferramenta importante da vida política, económica e social do país, mantém-se completamente deserto o seu enquadramento legal. Aliás, na legislação em vigor não há referência direta à internet. A internet está subentendida quando se fala de (serviços de valor adicionado) ou de função de fornecedor de acesso.

A comunicação social em Cabo Verde, enquanto elemento necessário de um Estado de direito democrático, tem importância relevante e a ela está reservado um papel decisivo na intermediação entre os poderes instituídos e a sociedade

Numa era em que se fala muito da Sociedade de Informação, é muito relevante que se fale da presença da sociedade cabo-verdiana na Internet, tendo em vista que o país tem vindo a fazer uma aposta muito grande nesse domínio. Sendo a Internet a maior fonte de informação que existe, é de se esperar que uma sociedade tenha uma presença forte nela se quiser ser considerada sociedade de informação, já que para o ser, ela precisa estar bem representada neste repositório gigante de informação.

O Governo e a sociedade cabo-verdiana no seu todo apreenderam já o potencial das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação no progresso e no desenvolvimento de todas as atividades política, económica e social do país.



2.5.1. O plano tecnológico de Cabo Verde

A tecnologia encontra-se presente na vida dos indivíduos há muito tempo, mas só no séc. XX é que esse se tornou o fenómeno da humanidade. Plano Tecnológico é uma agenda de mudança para a sociedade cabo-verdiana que tem como objetivo recrutar as empresas, as famílias e as instituições para que, com o empenho de todos, possam ser vencidos os desafios de modernização que Cabo Verde enfrenta.

2.5.2. NOSI - Núcleo Operacional para a Sociedade de Informação

O método de administração eletrónica inserida em Cabo Verde está sendo o suporte da sociedade de informação, que foi traçada como um instrumento primordial da modernização administrativa e da governação, tendo promovido o aparecimento de um novo conceito de prestação pública e uma nova geração de serviços públicos, inclinados para a promoção do empreendedorismo e da cidadania, ao colocar os interesses do cidadão no centro do serviço público.

O NOSI vem ajudando muito na inovação do aparelho do Estado e no desenvolvimento da sociedade civil na área da sociedade de informação e do conhecimento, tendo um papel muito ativo enquanto guia direto de um conjunto de projetos essenciais.

O NOSI tem resultados verídicos das suas atividades, com capacidades exclusivas, das quais resultaram também fortes expectativas no mercado, neste domínio destacam várias ações, nomeadamente, o Portal de Cabo Verde – Porton di nos ilha, a Casa do Cidadão, as certidões online, a empresa no dia, a implantação do SIGOF, o Sistema de Informação Municipal, o Sistema da Previdência Social, as várias ações em torno dos objetivos do acesso e utilização da Internet de banda larga – projeto Konekta, o projeto SNIAC, entre muitos outros (NOSI, 2009).



2. OBJETIVOS DO ESTUDO

Ao NOSI, enquanto organização de planeamento da divulgação da sociedade de informação e da governação eletrónica, abrangendo toda a administração direta e indireta do Estado e as autarquias locais, cabe o encargo de propor e efetuar as medidas de política nas áreas da novidade, da sociedade de informação e da governação eletrónica.

O NOSI tem como principais objetivos:

- Atualizar o sistema de ensino através da utilização das tecnologias de informação e comunicação;
- Aperfeiçoar a qualidade do ensino e da aprendizagem;
- Aumentar expressivamente o nível de conhecimento dos cabo-verdianos;
- Transformar Cabo Verde num país mais competitivo na economia global;
- Desenvolver a equidade social na Sociedade de Informação, através da diminuição das diferenças sociais e da infoexclusão

O desenvolvimento do Programa possibilitará atingir um conjunto de objetivos, com impactos nos indicadores de ensino, indicadores económicos e indicadores de equidade social (NOSI, 2009).

2.5.3. Programa "Mundu Nobu"

O Programa "Mundu Novu" tem por objetivo inovar o sistema de ensino, através da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), criando um novo modelo de ensino interativo que irá melhorar a qualidade do ensino e da aprendizagem, ampliando expressivamente o nível de conhecimento dos Cabo-verdianos, transformar Cabo Verde num país mais competitivo na economia global e desenvolver a igualdade social na Sociedade da Informação. (Programa Mundu Novu., 2010-2012)



2. OBJETIVOS DO ESTUDO

As TIC vão fazer com que Cabo Verde se aproxime dos países mais desenvolvidos, através de uma simples ligação à internet, o acesso à informação e ao conhecimento serão iguais para todos, sem exceção. A tecnologia funcionará como um nivelador de oportunidades entre países ricos e pobres.



3. METODOLOGIA DE ESTUDO

A investigação em ciências sociais é caracterizada por utilizar os conceitos, as teorias, a linguagem, as técnicas e os instrumentos de trabalho com o objetivo de dar resposta aos problemas e questões de investigação, pelo que a definição metodológica se constitui como uma ferramenta essencial para alcançar os objetivos previamente traçados.

A pesquisa é de caráter exploratório, pois os objetivos estabelecidos se relacionam com análise documental e entrevistas a fim de se obter informações, para melhor definição do problema e classificar e analisar adequadamente todos os fatores críticos. Ainda que o trabalho apresente dados quantitativos, a abordagem da pesquisa é essencialmente qualitativa.

A pesquisa é qualitativa porque busca entender a natureza de um fenômeno social e responde a questões muito específicas, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Segundo (Minayo 1994), a abordagem qualitativa baseia-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas, permitindo ainda ampliar as relações descobertas.

Este capítulo tem por objetivo fazer uma apresentação das metodologias utilizadas para a realização do estudo. Inicialmente, apresentam-se os objetivos da investigação, em seguida apresentam-se os critérios de seleção da amostra e a sua descrição, seguindo-se a descrição dos procedimentos de recolha de dados, das variáveis estudadas e dos instrumentos utilizados, finalizando com a descrição dos procedimentos estatísticos realizadas.



3.1. Escolha do tema

O surgimento das novas tecnologias e sua complexificação tornaram nos últimos anos uma realidade para o povo cabo-verdiano, estimulando melhorias na qualidade de vida dos mesmos.

Com o desenvolvimento e a utilização das novas tecnologias, surge uma nova sociedade, designada de sociedade de informação e do conhecimento, trazendo mudanças, através do uso das tecnologias, facultando novas formas de comunicação, trabalho e sobretudo maior acesso às informações, sem dificuldades sociais, culturais e geográficas.

A preferência pelo tema foi devido ao facto de este assunto ter despertado muita atenção e interesse, dado o impacto que teve na sociedade, nomeadamente na cabo-verdiana. Por outro lado, é muito importante saber o contributo que as tecnologias tem dado às empresas de Cabo Verde e, conseqüentemente, quais são os benefícios que as instituição do Estado, que utilizam as tecnologia como um fator de sucesso, estão a oferecer aos cidadãos Cabo-verdianos.

3.2. Caracterização do campo de estudo

A ilha de Santiago, a maior ilha do arquipélago de Cabo Verde, pertencendo ao grupo de Sotavento, do qual também fazem parte as Ilhas do Maio, Fogo e Brava, tem origem vulcânica, com uma área de 991 km² e 970 km de perímetro. É a ilha mais populosa, albergando mais de metade da população do país (Gonçalves, 2006).



Figura 3- Mapa da ilha de Santiago Cabo Verde

A ilha de Santiago é o núcleo económico e político do país, é onde fica situado a capital do país a Cidade da Praia. De acordo com os dados do censo realizado em 2010, o concelho da Praia é o maior centro urbano de Cabo Verde, que reúne metade da população da ilha, cerca de 131.719 habitantes, sendo que 64587 são do sexo masculino e 67015 são do sexo feminino (INE, 2010). Este alargamento da população é consequência do êxodo rural, migrações de outras ilhas, bem como da entrada de



imigrantes oriundos da África Ocidental. O aumento significativo da população neste concelho desencadeou alguns problemas e consequências negativas como o desordenamento territorial devido às construções clandestinas, falha no planeamento e na gestão (CMP,2013).

O concelho da Praia, com uma área de 110 km², acolhe os principais centros de negócios, visto que a sede da administração central fica situada na cidade, e as instituições de soberania, instituições públicas e entre outros, concedendo assim, as maiores possibilidades de negócios a maioria dos Cabo-Verdianos. (CMP, 2013).

3.3. Etapas do estudo

A natureza da pesquisa tem um carácter exploratório, tem por objetivo desenvolver ideias e buscar conceitos para alcançar os objetivos propostos. Escolheu-se realizar um estudo qualitativo.

Etapa 1: Pesquisa bibliográfica	Etapa 2: Elaboração do guião da entrevista e elaboração do pré teste do questionário		
	Etapa 3: Aplicação do pré teste do questionário (elaboração do questionário final)		
	Etapa 4: Realização e análise da entrevista com os dirigentes das instituições		
	Etapa 5: Elaboração do plano para o estudo de caso		
	Etapa 6: Estudo de caso: INCV	Etapa 7: Estudo de caso: HAN	Etapa 8: Estudo de caso: Direção Geral dos Registos
	Etapa 9: Resultados e conclusão (identificação dos fatores críticos de sucesso)		

Descrição das etapas de pesquisa com as quais se tentou atingir o objetivos propostos.



Etapa 1: Pesquisa bibliográfica

A exploração das fontes bibliográficas constitui a primeira etapa da pesquisa, tendo em conta o carácter exploratório deste estudo. Esta etapa revela uma grande importância dentro deste trabalho, sendo que permite uma ampla cobertura dos fenómenos estudados (Gil, 1994). A pesquisa não foi realizada só no início, mas esteve sempre presente no desenvolvimento do trabalho, na medida em que havia necessidade de uma exploração mais profunda de determinadas questões, dado que os fatores críticos de sucesso são um assunto vasto e que requerem muita atenção.

Etapa 2: Elaboração do guião da entrevista e elaboração do pré teste do questionário

Feito a pesquisa bibliográfica (etapa 1), conseguiu-se elaborar o guião para as entrevistas e o pré teste do questionário. Para identificação dos fatores críticos de sucesso, procurou-se analisar os elementos considerados mais importantes e aqueles que possam conduzir a problemas significativos, verificados por (Furlan et al, 1994) tendo em conta essa teoria a elaboração do guião teve o seguinte plano:

a) Elaboração de questões genéricas para perceber como é que as tecnologias estão a ser um fator crítico de sucesso nas instituições governamentais de Cabo Verde. Estas questões foram aplicadas no início do questionário.

b) Elaboração de questões específicas teve como base as pesquisas bibliográficas. O principal objetivo destas questões é perceber até que ponto as tecnologias são fatores críticos de sucesso dessa instituição.



Etapa 3: Elaboração do questionário final

Depois de se ter aplicado o pré teste do questionário sobre a percepção que os utentes sobre o Hospital Doutor Agostinho Beto, chegou-se à conclusão que se devia considera as sugestões dos inquerido para a realização do questionário final.

Etapa 4: Realização e análise da entrevista com os dirigentes das instituição

A importância desta etapa de pesquisa deve-se ao fato de o tema em estudo ser um assunto que podemos considerar novo. A experiência de algumas pessoas envolvidas na pesquisa é um importante contributo para a realização do trabalho.

As entrevistas foram realizadas com temas e questões abertas previamente selecionadas para serem discutidas (Mason, 1996; Gil, 1994; Yin, 2001); teve-se muito cuidado com o planeamento e a condução das entrevista para garantir a qualidade dos dados.

Etapa 5: Elaboração do protocolo para o estudo de caso

O protocolo do estudo de caso foi definido através da análise das entrevistas. Segundo Yin (2001, p.89) " o protocolo é uma das características principais para se aumentar a confiabilidade da pesquisa de estudo de caso, tem por objetivo orientar o pesquisador na conduzir o estudo de caso. o protocolo é constituído por quatro itens (Yin, 2001)

3.4. Opções metodológicas

A metodologia de um estudo é uma fase decisiva num trabalho de investigação, pois só através da utilização de métodos adequados é possível percorrer o caminho para alcançar os objetivos traçados, conferindo validade científica à investigação.



A investigação em ciências sociais faz uso de um vasto conjunto de métodos, quer qualitativos quer quantitativos. O investigador necessita ser capaz de identificar um problema de pesquisa, decidir sobre os objetivos da investigação e selecionar os métodos apropriados para levar a cabo a investigação.

O tipo de estudo especifica as atividades que permitem a obtenção de respostas fiáveis às questões de investigação. Para além disso, descreve “(...) a estrutura utilizada segundo a questão de investigação vise descrever variáveis ou grupos de sujeitos, explorar ou examinar relações entre variáveis” (Fortin, 1999, p. 133).

3.4.1. Método e instrumentos de recolha de dados

É um procedimento lógico de investigação empírica, que tem por objetivo identificar técnicas de recolha e tratamento de dados. São conjuntos de processo definidos para originar certos resultados na recolha e tratamento da informação solicitada pela atividade de pesquisa.

3.4.2. Método quantitativo (Inquérito)

É um dos métodos de pesquisa com características próprias, de acordo com a definição da problemática a estudar e consequente pormenorização de hipóteses a testar, a especificação da metodologia a seguir para a recolha (inquéritos por questionário,) caracterização da amostra, aplicação da metodologia de recolha e análise desses dados, interpretação e integração dos resultados de acordo com as hipóteses e problemática.

Neste estudo, utilizámos como instrumento de recolha de dados o método quantitativo e o inquérito por questionário, método este que possibilitou a recolha das opiniões dos utentes do hospital doutor Agostinho Neto (HAN). Os questionários foram distribuídos aos inquiridos e depois recolhidos com as respostas por escrito. Continham



questões fechadas, em que os sujeitos foram submetidos à escolha de respostas a partir de uma lista previamente estabelecida; e questões abertas, cuja resposta era livre (Fortin, 1999, p. 250).

3.4.3. Método qualitativo (Entrevista)

Segundo Leedy (1993), as metodologias qualitativas podem ser definidas como aproximações ou abordagens "warm" a um problema principal porque, em parte, estão comparadas com estudos humanos. O investigador tenta uma aproximação de um ponto de vista racional, mas indutivo. Esta metodologia é pouco experimental, em contraste com a quantitativa.

3.5. Definição da amostra

3.5.1. Entrevista

Na realização do trabalho, utilizou-se a amostragem probabilística, tanto do tipo por conveniência, quanto do tipo intencional (Mattar 1998). Com relação à conveniência, considerou-se a disposição do entrevistado em se submeter a entrevista, é baseada na escolha deliberada e exclui qualquer processo casual. Os elementos que deverão fazer parte da amostra são julgados como adequados tendo como base a escolha de casos específicos, da população onde o pesquisador está interessado.

3.5.2. Questionário

De uma maneira geral, podemos dizer que a população ou universo de um estudo refere-se ao conjunto de elementos que têm em comum uma ou mais características, podendo este termo referir-se tanto a um conjunto de pessoas,



3. METODOLOGIA DE ESTUDO

organizações ou objetos de qualquer natureza como referem (Quivy & Campenhoudt 2005).

Antes de se aplicar definitivamente o questionário construído, foi realizado um pré-teste a um conjunto de pessoas com as mesmas características que a amostra, com intuito de testar a adaptabilidade das questões formuladas, verificando se as perguntas estão claras, objetivas, legíveis, organizadas e acessíveis.

O questionário final contém um conjunto coerente de perguntas, tanto de resposta aberta como as de resposta fechada. Encontra-se organizado em duas partes: a primeira refere-se à recolha de dados das informações dos inqueridos (sexo, utilização do hospital, finalidade de utilização, frequência que utiliza o hospital) e a segunda é dedicado à recolha das opiniões dos inqueridos referentes percepção dos utentes sobre o hospital.

Assim, a população deste estudo é constituída 250 indivíduos, escolhidos aleatoriamente, Polit & Hungler (1995, p.34) definem população como “um conjunto ou totalidade de objetos, sujeitos ou membros, que estão em conformidade com um conjunto de especificações.

O questionário encontra-se dividido em duas partes: a primeira parte destina-se à recolha de dados referentes a características dos respondentes como a sexo, frequência de utilização do HAN, finalidade de utilização do HAN.

De acordo com as respostas a as perguntas, foram construídas as tabelas abaixo, que mostram como os elementos da amostra se encontram distribuídos por sexo, frequência de utilização do HAN, finalidade de utilização do HAN



3.5.3. Procedimentos de recolha de dados

Na escolha do método de recolha de dados, o investigador deve questionar-se se o instrumento que pretende utilizar se enquadra nos objetivos da sua investigação, uma vez que os dados podem ser recolhidos de diversas formas junto dos sujeitos.

A pesquisa se centra numa investigação quantitativa e qualitativa, pretendeu-se obter junto da população e dos dirigentes das instituições respostas suscetíveis de serem tratadas mediante uma análise quantitativa e qualitativa. Como tal, considerou-se pertinente utilizar neste estudo, como instrumento de recolha de dados, o inquérito por questionário e a entrevista.

O inquérito é um poderoso instrumento de investigação científica com diversas vantagens, mas que acarreta também alguns inconvenientes. Se por um lado agiliza a recolha e análise dos dados e facilita a sistematização dos resultados, por outro lado a sua conceção é altamente complexa e repleta de pormenores igualmente importantes, tais como, a comodidade do público-alvo, o rigor e relevância da informação.

Segundo os autores Anderson e Arsenault, o inquérito “transformou-se numa das mais usadas e abusadas ferramentas de recolha de informação”. No entanto, na opinião dos mesmos autores, “se bem construído, permite a recolha de dados fiáveis e razoavelmente válidos de forma simples, barata e atempadamente” (Anderson & Arsenault, 1999, 140).

Por sua vez, Fortin sustenta que “o questionário é um dos métodos de colheita de dados que necessitam das respostas escritas a um conjunto de questões por parte dos sujeitos” (Fortin, 1999, p.249). Este instrumento permite organizar, normalizar e controlar os dados, de tal forma que as informações procuradas possam ser colhidas de forma rigorosa.



O questionário é constituído por perguntas predominantemente fechadas, nas quais “o respondente tem de escolher entre respostas alternativas fornecidas pelo autor” (Hill e Hill, 2000, p.93).

3.5.4. Método de análise dos dados

A análise de dados “(...) permite produzir resultados que podem ser interpretados pelo investigador” (Fortin, 1999, p.42).

Neste estudo, o tratamento de dados foi efetuado através do programa informático SPSS, versão 20.0 para Windows. O SPSS foi concebido, essencialmente, para a análise estatística em ciências sociais e humanas, no âmbito da metodologia quantitativa. “O IBM SPSS é uma ferramenta de trabalho poderosa nos dias de hoje” (Martins, 2011, p. 21), que não podíamos de forma alguma escamotear. Na verdade, “o SPSS é uma poderosa ferramenta informática que permite realizar cálculos estatísticos complexos, e visualizar os seus resultados, em poucos segundos” (Pereira, Alexandre, 2004, p. 15).

Inicialmente, procedeu-se ao pedido de autorização, via e-mail, para a realização das entrevistas aos dirigentes das instituições do Estado, nomeadamente ao Presidente da INCV (Imprensa Nacional de Cabo Verde), à Diretora geral dos Registo civil de Cabo verde e à Diretora do HAN (Hospital Dr. Agostinho Neto). Para operacionalizar a busca de evidências e coleta de dados foi efetuada pesquisa documental sobre as instituições e sobre os estudos teóricos feito por outros autores sobre o tema " *Fator Crítico de Sucesso* " A partir do referencial teórico foram realizadas entrevistas focalizadas (MINAYO 1996).



3.5.5. Análise dos resultados

Neste capítulo, começamos por realizar a análise dos resultados obtidos. Depois fazemos o tratamento e interpretação das respostas aos inquéritos.

A análise dos resultados obtidos através dos inquéritos é traduzida em tabelas e gráficos, registados e trabalhados no programa SPSS.

A análise dos dados qualitativos foram efetuados por meio da técnica de análise de conteúdo. Esta abordagem possibilita, segundo Freitas e Janissek (2000), o aprofundamento no mundo dos significados das ações e relações humanas, um dado pouco perceptível ou captável pelos métodos quantitativos. A análise de conteúdo, segundo os autores, permite ir além do que se tem como resultado claro e manifesto, pode-se obter por dedução, até mesmo aquilo que o autor deixou subentendido. Vai-se além do que é dito.

A análise de conteúdo geralmente permite o surgimento de variáveis e fatores de influência que ignorados no início dos trabalhos. As categorias surgem com base no conteúdo, Na análise de categorias elas constituem o quadro, objeto ou contexto da análise; enquanto na pesquisa de confirmação de uma hipótese pode-se ter categorias pré-definidas.

A análise de conteúdo permite o surgimento de variáveis e fatores e influências ocultas no início do trabalho, as categorias surgem com surgem com base no conteúdo.

As categorias podem originar, seja do documento objeto da análise ou de um dado, conhecimento geral da área do conhecimento ou de atividade no qual ele se inclui. Das respostas, quando se trate de uma entrevista, não sem considerar elementos ausentes que tendem a ser significativos.



3. METODOLOGIA DE ESTUDO

De acordo com Freitas e Janissek (2000), as análises, bem como a sistematização de suas ações, dependem do valor e da competência do pesquisador, de forma que este possa levar a cabo sua investigação e extrair o máximo de hipóteses ou conclusões a partir de um conjunto de dados ou realidade estudada: é fundamental o domínio por parte do analista (ou equipe) do tema, objeto ou foco de estudo.

Neste capítulo começamos por realizar a análise dos resultados obtidos. Depois fazemos o tratamento e interpretação das respostas aos inquéritos, em primeiro lugar no que respeita à perceção que os utentes inquiridos têm sobre o hospital Dr. Agostinho Neto; em seguida, começamos por analisar as entrevistas realizadas aos dirigentes das instituição.

A análise dos resultados obtidos através dos inquéritos dirigidos respetivamente a um grupo de indivíduos é traduzida em tabelas e gráficos, registados e trabalhados no programa SPSS.

As tabelas e gráficos gerados pelo SPSS, que em seguida apresentamos, facultam-nos uma visão precisa sobre os dados recolhidos. A sua análise permite-nos conhecer a realidade da amostra no que respeita às questões da investigação, tendo em vista sobretudo a questão de fundo, isto é, “Perceção dos Utentes em Relação ao Hospital Dr. Agostinho Neto“.

3.5.6. Segmentos consultados

Os segmentos consultados no presente estudo foram os gestores e o método quantitativo de recolha de dados (Inquérito). Embora o conceito de fatores críticos de sucesso se refira àqueles fatores que são percebidos como de valor pelos clientes externos de uma organização, nesta pesquisa foram incluídos os gestores e



3. METODOLOGIA DE ESTUDO

pesquisadores da própria organização neste processo de identificação, dada a importância do cliente interno na formação da imagem institucional.

Os gestores entrevistados foram:

Presidente da Imprensa Nacional de Cabo Verde (INCV)

Diretora Geral do Hospital Doutor Agostinho Neto (HAN)

Diretora dos Registo civil de Cabo Verde



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

4.1. Apresentação dos dados

Este subcapítulo dedica-se à apresentação dos dados obtidos através do questionário e encontra-se organizado em quatro grandes grupos.

4.1.1. Sexo

Relativamente ao sexo dos inquiridos, conforme a tabela nº 1, foi aplicado a uma amostra de 250 indivíduos, onde 7 dos 250 indivíduos inqueridos não chegaram a concluir o questionário. Dos 250 inquilinos, 57,2% são do sexo feminino e 42,8% do sexo masculino. A maior representatividade do sexo feminino na amostra, em nosso entender, não compromete os objetivos da nossa investigação.

Distribuição dos inquiridos por sexo		
Género	Frequência	Percentagem (%)
Masculino	107	42,8
Feminino	143	57,2
Total	250	100,0

Tabela 1- distribuição dos inquiridos por sexo (N=250)



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

4.1.2. Utilização do Hospital HAN

Em relação à utilização do Hospital Agostinho Neto, como podemos verificar na tabela nº 2, dos 250 inquiridos, 229, que equivale a 91,60%, responderam que já utilizaram o Hospital Dr. Agostinho Neto, e 21 inquiridos, que equivale a 8,4%, responderam que nunca utilizaram o hospital. Podemos verificar que a maioria dos indivíduos inquiridos já utilizou o hospital.

Utilização do Hospital		
	Frequência	Percentagem (%)
Não	21	8,4
Sim	229	91,6
Total	250	100,0

Tabela 2- utilização do hospital

Questionámos os utentes da amostra a respeito de utilização do hospital. A questão assim formulada: “Já utilizou o Hospital Doutor Agostinho Neto” refere-se ao uso pessoal que cada indivíduo.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

4.1.3. Frequência de Utilização do Hospital

Frequência de Utilização do Hospital		
	Frequência	Porcentagem(%)
Como paciente	127	50,8
Como acompanhante	44	17,6
Como paciente e como acompanhante	29	11,6
Funcionário	7	2,8
Estagiaria	10	4,0
Visitar paciente	10	4,0
Total	227	90,8
Não resposta	4	1,6
Não contemplada	6	2,4
Total	23	9,2
Total	250	100,0

Tabela 3 - Frequência utilização do hospital

Da análise da tabela nº 3, inferimos que dos 250 inquiridos, 50,8% frequenta o Hospital como paciente, 17,6% como acompanhante, 11,6 % como paciente e acompanhante, 4,0% como visitante, 4% como estagiário, 2,8% como funcionário do Hospital. Podemos concluir que os indivíduos inquiridos, na sua maioria, frequentam o Hospital como pacientes.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

4.1.4. Relação funcionário / paciente do hospital

Relação Funcionário Paciente do hospital		
	Frequência	Porcentagem (%)
Mau	76	30,4
Razoável	99	39,6
Bom	56	22,4
Total	231	92,4
não contemplada	6	2,4
Total	19	7,6
Total	250	100,0

Tabela 4- Relação funcionário paciente do hospital

A tabela faz referência à forma como, de acordo com a escala de classificação, Mau, Razoável e Bom, os inquiridos classificam a relação entre paciente e funcionário do hospital. Num universo de 250 inquiridos, 30,4 % dos indivíduos classificam sendo mau a relação entre funcionário e paciente do hospital, 39,6 % classificam-na como sendo razoável e 22,4% classificam essa relação como sendo boa.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

4.1.5. Relação médico e funcionário com os utentes do Hospital

Relação médico e funcionário com os utentes do hospital		
	Frequência	Percentagem (%)
Insatisfeito	37	14,8
Pouco satisfeito	62	24,8
Satisfeito	112	44,8
Muito satisfeito	20	8,0
Total	231	92,4
Não contemplada	6	2,4
Total	19	7,6
Total	250	100,0

Tabela 5- Relação medico funcionário e paciente do hospital

Através da observação da tabela nº 6, observamos que 14,8% dos indivíduos inqueridos responderam que estão insatisfeito com a relação que existe entre os médicos, funcionário e utentes dos hospital, e com 95% de confiança podemos afirmar que o intervalo entre 10,35 e 19,25 contem a verdadeira proporção da população que respondeu que está insatisfeita com a relação que os médicos e funcionários do Hospital Agostinho Neto têm com os utentes, apesar do intervalo de 10,35 e 19,25 pode não conter a verdadeira proporção, 95% dos intervalos formados desta maneira a partir de uma amostra de 250 inqueridos conterão a verdadeira proporção.

Através da tabela acima, observamos que 24,8% dos inqueridos estão pouco satisfeito com a relação dos médicos e funcionários com os utentes do hospital. Com uma probabilidade de 95%, podemos verificar que no intervalo de 30,25 e 19,35 os inqueridos estão poucos satisfeitos com essa relação, embora o intervalo de 30, 25 a 19,35 possa não conter a verdadeira proporção, mais 95% dos intervalos formados desta maneira a partir de uma amostra de 250 inqueridos terão a verdadeira proporção.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

Analisando a tabela acima verificamos que 44,8% dos indivíduos dizem-se satisfeito com a relação que os médicos e funcionários têm com os utentes, embora com 95% de confiança podemos afirmar que no intervalo de 38.55% e 51.05% os inquiridos estão satisfeitos, , mesmo que esse intervalo possa não conter a proporção real, mais 95% dos intervalos formados da mesma maneira a partir de uma amostra de 250 indivíduos abrangeram a proporção verdadeira.

Ainda na mesma tabela acima podemos verificar que 8,0% dos inquiridos responderam que estão muito satisfeito com a relação que os médicos e funcionários têm com os utentes do hospital. Com 95% de confiança podemos concluir que o resultado real da população que está muito satisfeita com a relação medico funcionário e paciente deste hospital está situado no intervalo entre 4,2% a 11,8% da população.

4.1.6. Grau de satisfação dos pacientes em relação a higiene do hospital

Grau de satisfação dos pacientes em relação a Higiene		
	Frequência	Percentagem(%)
Insatisfeito	24	9,6
Pouco satisfeito	46	18,4
Satisfeito	122	48,8
Muito satisfeito	39	15,6
Total	231	92,4
Não contemplados	19	7,6
Total	250	100,0

Tabela 6- Satisfação dos pacientes em relação a higiene dos hospital

Como se pode ver na tabela nº 6 as respostas recolhidas, indicam-nos que, dos 250 indivíduos inquiridos, 9,6% da amostra responderam que estão insatisfeitos com a



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

higiene do hospital, 18,4% responderam que estão pouco satisfeitos com a higiene do hospital, 48,8% dos inquiridos estão satisfeitos com a higiene do hospital, 15,6% dos inquiridos, onde 7,6% dos indivíduos inquiridos não responderam a questão, existe uma probabilidade de 95% de certeza que dos 250 indivíduos inquiridos a percentagem dos utentes que estão insatisfeito com a higiene do hospital situa-se entre 5,4% e 13,4%. Os indivíduos que estão pouco satisfeitos com a higiene do hospital ficam situados entre 13,4% e 23,4%. Com 95% de certeza também podemos afirmar que os indivíduos que estão satisfeito com a higiene do hospital ficam situados entre 42,5% e 55,1%, e com 95% de confiança podemos afirmar que os indivíduos que estão muito satisfeitos com a higiene do hospital situam-se entre 10,6% e 20,6%.

4.1.7. Utilização de meios informáticos para a prestação de serviços

Utilização de meios informáticos na prestação dos serviços no HAN		
	Frequência	Percentagem (%)
Não	17	6,8
Sim	131	52,4
Não sei	83	33,2
Total	231	92,4
Não contemplado	6	2,4
Não resposta	13	5,2
Total	250	100,0

Tabela 7- Utilização dos meios informáticos no HAN

Questionámos os indivíduos inquiridos da amostra se o HAN utiliza meios informáticos no desenvolvimento e prestação dos seus serviços. De acordo com as respostas obtidas, o que podemos analisar na tabela é que 6,8% dos indivíduos



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

responderam que o hospital não utiliza os meios informáticos na prestação dos serviços, 52,4% responderam que o hospital utiliza sim os meios de informáticos na prestação dos serviços e 33,2% responderam que não sabem se o hospital utiliza meios informáticos na prestação dos seus serviços.

A análise da tabela 7 permite-nos ainda concluir que a maioria dos inquiridos respondeu que o hospital utiliza os meios informáticos para o desenvolvimento e prestação dos seus serviços.

Através da pergunta sobre a utilização dos meios informáticos na prestação e desenvolvimento dos serviços do HAN, surgiu a curiosidade de perguntar aos utentes que responderam que o hospital utiliza esses meios, se a utilização desses meios melhorou o atendimento e o trabalho dos colaboradores? Porquê?

Utilização dos meios informáticos melhorou o atendimento e o trabalho dos colaboradores? Porquê?		
	Frequência	Porcentagem (%)
Mais eficiência	16	6,4
Mais organização	39	15,6
Mais rapidez	42	16,8
Modernização no serviço	1	0,4
Os processos ainda são lentos	1	0,4
Total	250	100,0

Tabela 8- utilização dos meios informáticos melhorou o atendimento

Dos 131 (52,4%) indivíduos inquiridos que responderam que o hospital utiliza meios informáticos no desenvolvimento e prestação dos seus serviços, foram questionados se a utilização desse métodos melhorou o atendimento e o trabalho dos



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

colaborados e porque? 6,4% desses indivíduos responderam que o hospital passou a prestar um serviço com mais eficiência e com mais qualidade devido ao uso dos meios informáticos, 15,9% desses indivíduos responderam que melhorou muito e que houve mais e melhor organização nos serviços prestados, 16,8% dos indivíduos defendem que houve mais rapidez nos serviços prestados com a utilização dos meios informáticos.

É de constatar ainda que 0,4% desses indivíduos responderam que houve mais modernização na prestação dos serviços com o uso dos meios informáticos.

Questionámos os indivíduos inquiridos se gostariam de ter mais informação do hospital Agostinho Neto na internet.

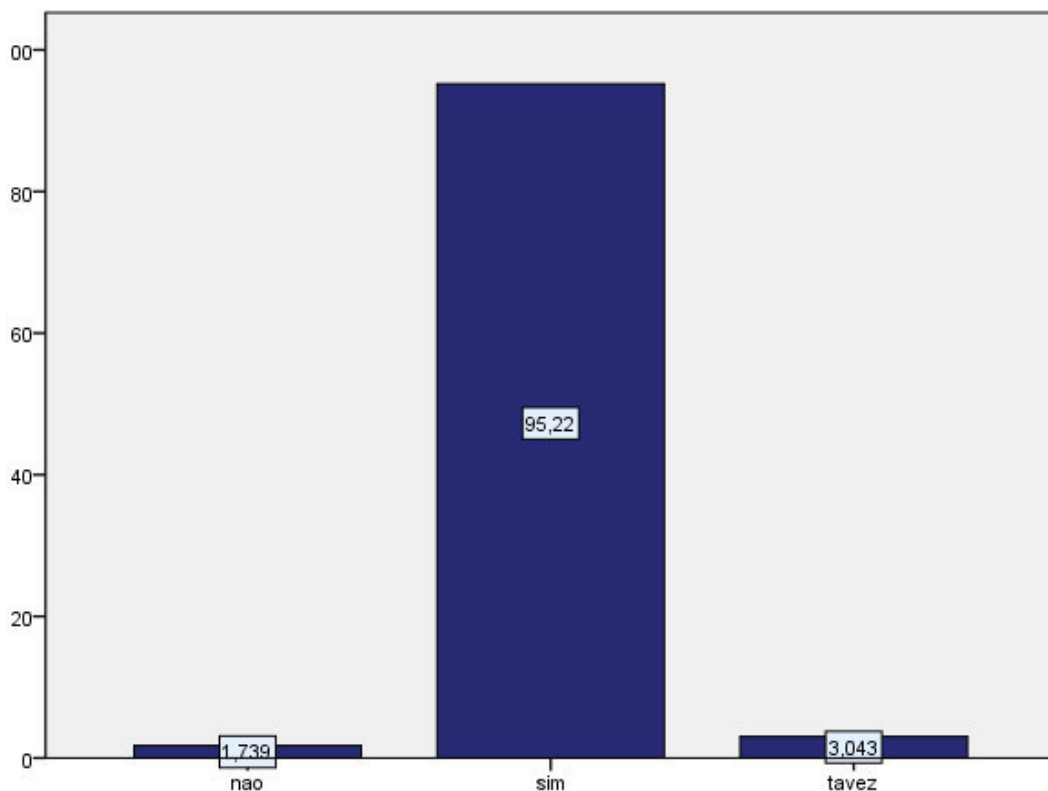


Gráfico 1 - informação do hospital na internet

Observando o gráfico nº 1, podemos afirmar que dos 250 indivíduos inquiridos, 1,74% afirmam que não gostariam de ter mais informação sobre o hospital na internet, 95,22% afirmam que gostariam de ter mais informação sobre o hospital na internet, 3,04



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

ainda estão em dúvida se gostariam ou não ter informação sobre o hospital na internet, pois responderam que talvez.

A partir da pergunta: Gostaria de ter mais informação sobre o Hospital através da Internet? surge uma outra pergunta para os indivíduos que responderão “talvez”.

Perguntámos sobre o porquê de terem respondido talvez?

Porque respondeu Talvez à pergunta : Gostaria de ter mais informação sobre o HAN na internet		
	Frequência	Percentagem (%)
Mais no ponto deles deveriam colocar listas de listas para utentes	1	0,4
Para poder ter informações sem necessidade de deslocar	1	0,4
Para saber mais sobre o hospital	1	0,4
Porque é a principal fonte de comunicação atualmente	1	0,4
Porque eu não tenho paciência, talvez não gosto	1	0,4
Porque não disponho desses meios	1	0,4
Porque nem todos os funcionários do hospital dominam bem os meios informáticos	1	0,4
Total	251	100,0

Tabela 9 - Gostaria de ter mais informação sobre o HAN na internet.

Podemos constatar na tabela acima que a maioria dos indivíduos inquiridos que responderam talvez à pergunta *gostaria de ter mais informação sobre o hospital na internet* não tinha um motivo específicos: uns é porque não dispõem desses meios e outros porque não têm habilidades com a internet.



4.1.8. Disponibilidade de computadores para utilização de doentes internados

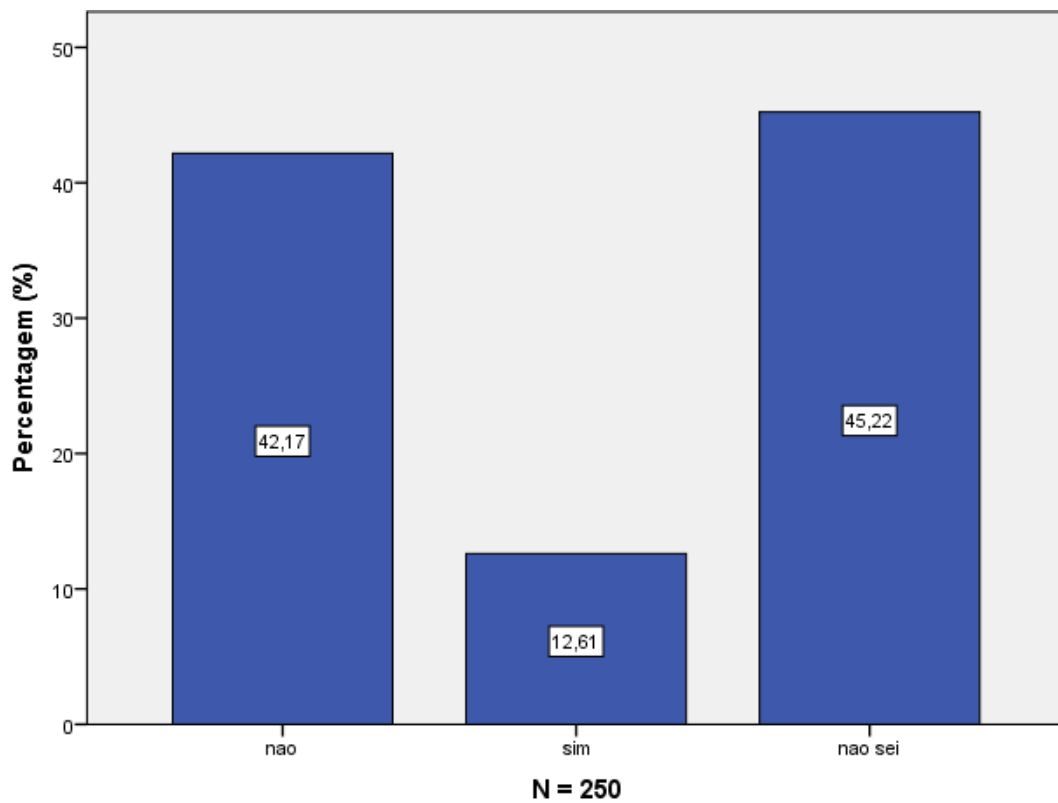


Gráfico 2- Hospital disponibiliza computadores para doentes internados

Através da observação do gráfico nº 2 podemos tirar as seguintes conclusões: dos 250 indivíduos inquiridos, 42,17% afirmam que o hospital não disponibiliza computadores para os doentes internados, 12,61% responderam que o hospital disponibiliza computadores para os doentes internados e 45,22% afirmam que o não sabe se o hospital disponibiliza computadores para os doentes internados.



4.1.9. Nível de satisfação sobre a prestação de serviços do Hospital Dr. Agostinho Neto

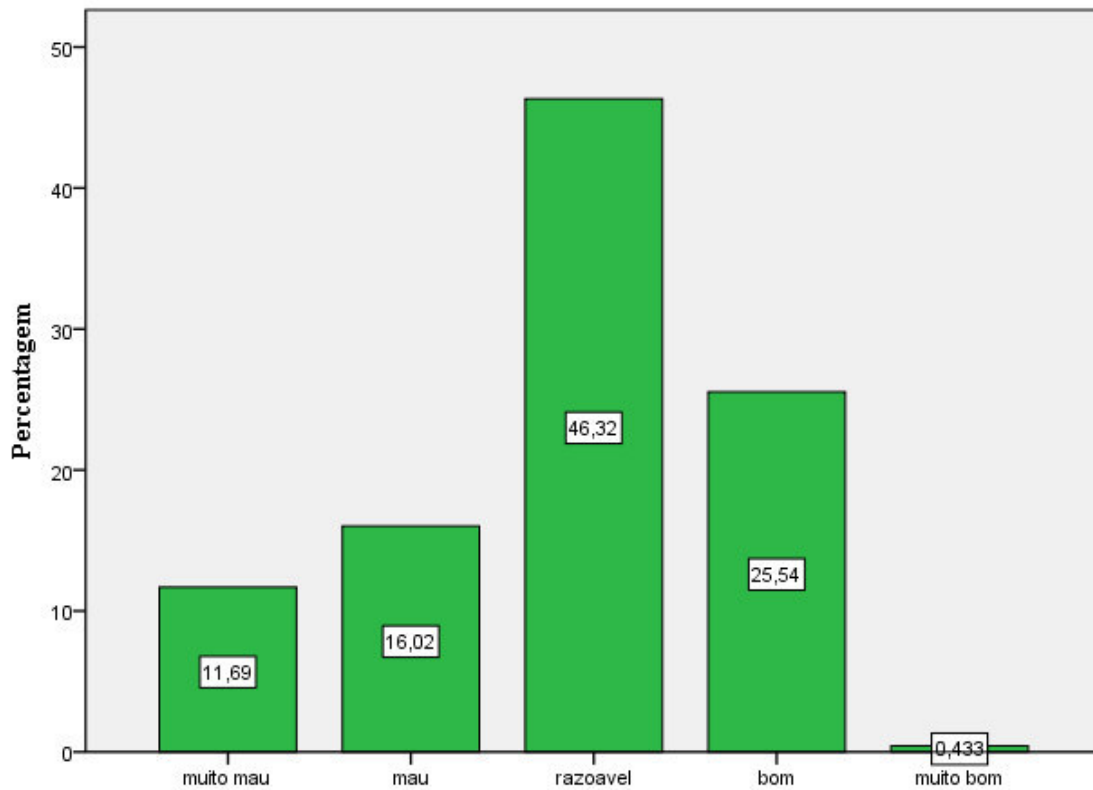


Gráfico 3- nível de satisfação sobre a prestação de serviços do Hospital

O gráfico nº 3 mostra-nos qual é o nível de satisfação que os inquiridos têm sobre a prestação de serviços do hospital. Como podemos observar, 11,69% dos indivíduos inquiridos responderam que é muito mau o nível de satisfação sobre a prestação de serviço do hospital, 16,02% responderam numa escala de 0 a 5 que é mau o nível de satisfação sobre a prestação de serviço de hospital, 46,32% responderam que é razoável o nível de satisfação sobre a prestação de serviço do hospital, 25,54% responderam que é bom o nível de satisfação sobre a prestação de serviço do hospital e 0,43% dos indivíduos inquiridos responderam que é muito bom o nível de satisfação sobre a prestação de serviço do hospital.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

Com 95% de confiança, podemos afirmar que os indivíduos que responderam que o nível de satisfação sobre a prestação de serviço do hospital é muito mau situa-se no intervalo entre 7,24% e 16,14%.

Situa-se no intervalo entre 11,02% e 21,02% os indivíduos que responderam como sendo mau o nível de satisfação sobre a prestação de serviço do hospital, com uma margem de erro de 5% e com 95% de confiança.

Com uma margem de erro de 6,3%, podemos ainda afirmar com 95% de confiança que a real percentagem dos indivíduos que responderam que o nível de satisfação sobre a prestação de serviço do hospital é razoável encontra-se entre 40,02% e 52,625.

Os indivíduos que responderam que é bom o nível de satisfação sobre a prestação de serviço do hospital situam-se entre 19,74% e 31,34%, com uma margem de erro de 5,8% e com 95% de confiança, e os indivíduos que responderam que é muito bom o nível de satisfação sobre a prestação de serviço do hospital encontram-se no intervalo entre - 2,31% e 3,18% e com uma probabilidade de 95% de confiança.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

4.1.10. Nível de satisfação da comunidade em geral

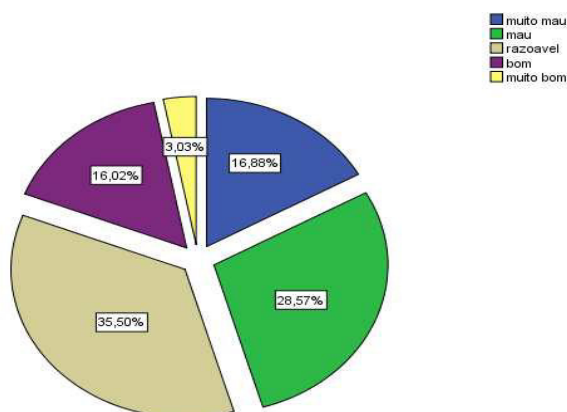


Gráfico 4- Nível de satisfação da comunidade em geral

Como se pode observar no gráfico nº 4, 16,88% dos indivíduos inquiridos responderam que a comunidade em geral numa escala de 0 a 5 acha muito mau o nível de satisfação, 28,57% dos inquiridos responderam que a comunidade em geral acha mau o nível de satisfação sobre o hospital, 35,50% responderam que a comunidade em geral acha razoável o nível de satisfação sobre o hospital, 16,02% defendem que a comunidade acha bom o nível de satisfação sobre o hospital e 3,03 responderam que a comunidade acha muito bom o nível de satisfação sobre o hospital.

Com 95% de certeza podemos afirmar que os inquiridos que responderam que o nível de satisfação da comunidade em geral sobre o hospital é muito mau está situado no intervalo entre 11,88% e 21,88%, os inquiridos que responderam que o nível de satisfação da comunidade sobre o hospital é mau está situado no intervalo entre 22,77% e 34,37%, no intervalo de 25,35% e 41,65% situam os inquiridos que responderam que acham razoável o nível de satisfação da comunidade sobre o hospital. Os indivíduos que responderam que a comunidade acha bom o nível de satisfação sobre o hospital estão situado no intervalo entre 11,02% e 21,02% da população absoluta e por fim os inquiridos que responderam que a população acha que o nível de satisfação sobre o hospital é muito bom está situado no intervalo entre 0,28% e 5,78% da população absoluta.



4.1.11. Relação entre o sexo e a pergunta: Gostaria de ter mais informação sobre o Hospital através da Internet?

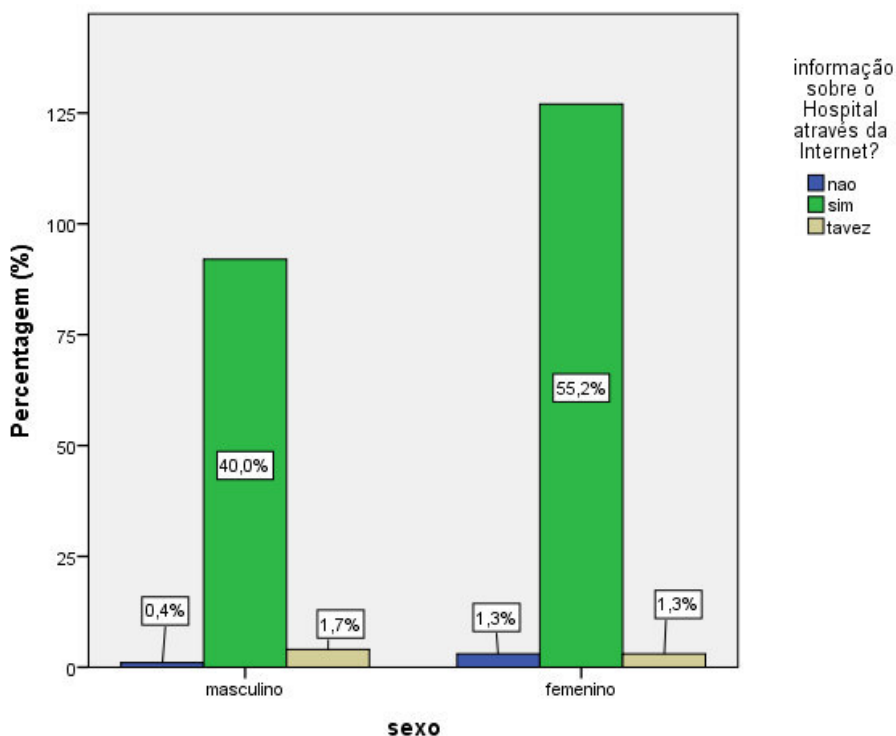


Gráfico 5 - Relação entre o sexo e a pergunta; Gostaria de ter mais informação sobre o Hospital através da Internet?

Observando o gráfico nº 5, podemos afirmar que a maioria dos inquiridos que respondeu que gostaria de ter mais informação sobre o hospital através da internet é do sexo feminino (55,2%).

4.2. Análise de dados quantitativos

Uma entrevista é geralmente uma conversa propositada, que muitas vezes acontece entre duas pessoas, mas por vezes pode envolver mais pessoas, dirigida por uma delas com o objetivo de obter informação sobre um determinado assunto ou pessoas "(Morgan, 1988, citado por Bogdam e Biklen 1994; 134)"

Os dados da entrevistas foram tratados através da análise de conteúdos que consiste num conjunto de técnicas de análise de comunicação (Bardin, 1977).



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

A análise de dados quantitativos passa pela identificação e categorização apropriados dos conteúdos na busca pela produção de conhecimento e identificação de relações que nos permite avançar na compreensão dos fenómenos estudados (Freitas e Janissek, 2000 .p 19)

As entrevistas para essa dissertação foram realizadas com três gestores de três instituições do Estado de Cabo Verde, nomeadamente a INCV, HAN, e a Direção Geral dos Registos Notariados . As entrevistas foram realizadas presencialmente com cada gestor numa sala da respetiva instituição. Cada entrevista demorou entre 25 e 30 minutos. A entrevista foi previamente planeada, tendo sido elaborado um Guião da Entrevista, que será seguidamente objeto de uma breve análise.

Depois de ter sido realizado as entrevistas, foram agrupadas pelas suas características

- Existência de um guião, previamente preparado com linhas orientadas da entrevista
- Os entrevistados responderam às mesmas questões
- As perguntas foram feitas em ordens
- Elevado grau de flexibilidade na exploração das questões

Muitos autores definem a análise de conteúdo como sendo um conjunto de técnicas de análise das comunicações tendo em vista obter por conduta sistemáticos indicadores (quantitativos ou não) que permitam a dedução do conhecimentos referentes aos estados de produção/receção variáveis apuradas destas mensagens” (Bardin, 2009, p. 44).

Esta técnica tem como principal objetivo analisar o que é explícito no texto para obtenção de indicadores que permitam fazer conclusões. Para o tipo de entrevista em



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

questão é indicada a modalidade de análise qualitativa (busca-se analisar a presença ou a falta de uma ou de várias características do texto).

4.2.1. Estudo do caso 1: Direção Geral dos Registo Notariados e Identificação de Cabo Verde

Uma das entrevistas foi realizada com a Diretora Geral dos Serviços Notariados de Cabo Verde. A Direção Geral dos Registos Notariados foi fundada em 1911, como nos relata a diretora geral dessa instituição.

A entrevista é dirigida à Dra. Maria Albertina Duarte, Diretora Geral dos Registo Notariados e Identificação de Cabo Verde.

A entrevistada foi contactada antecipadamente para que tomasse conhecimento dos objetivos do estudo e da importância da respetiva participação, entre outros elementos. Este contacto é de grande utilidade, pois pode contribuir para uma maior motivação e adesão da entrevistada e, por conseguinte, para o sucesso da entrevista.

A Direcção-Geral dos Registos, Notariado e Identificação, DGRNI, é o serviço central de Cabo Verde que tem como principal objetivo apontar, executar e fazer executar, acompanhar, avaliar e fiscalizar a execução das políticas, medidas de política e estratégias do Ministério da Justiça de Cabo Verde relativas aos registo, notariado e identificação civil e criminal, bem como de zelar pelo cumprimento das normas e princípios legais nessa matérias. (www.mj.cv, 2014)



A divisão da Direção Geral dos Registos, Notariado e Identificação

Nível central
<ul style="list-style-type: none">• A Conservatória dos Registos Centrais
<ul style="list-style-type: none">• O Arquivo Nacional de Identificação Civil e Criminal
<ul style="list-style-type: none">• O Registo de Firmas
<ul style="list-style-type: none">• A Conservatória dos Registos Centrais
<ul style="list-style-type: none">• O Arquivo Nacional de Identificação Civil e Criminal
Nível de base Territorial
<ul style="list-style-type: none">• As conservatórias dos Registos
<ul style="list-style-type: none">• Os cartórios notariais
<ul style="list-style-type: none">• As delegações dos Registos e do Notariado
<ul style="list-style-type: none">• Os postos de registo civil

Tabela 10 - A divisão da Direção Geral dos Registos, Notariado e Identificação

Questionada a entrevistada sobre quantos anos tem a sua instituição, ela respondeu:

" (...) Registo civil já existe de 1911 começou os registos cíveis as coisas foram evoluindo começou nos tribunais uma secretaria junto aos tribunais foi evoluindo agora neste momento temos 28 serviços espalhados por tudo o país. Antes não tínhamos uma sede que era a direção geral em 2010 passamos a ter esse edifício , não a direção geral porque a direção geral já vem logo após a independência".

Com cerca de 275 funcionários, afirma ainda a entrevistada que a direção geral dos serviços notariais de Cabo Verde, tem como principal objetivo/finalidade a prestação de serviço ao público, não tem um público alvo definido prestam serviço a população em geral, possuem um departamento de informática.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

" (...) temos um departamento que trata da informação que apoia os serviços do registo em termos de utilização de sistemas porque o sistema não é feito pelos registos notariados mais sim pelo NOSI que é o núcleo operacional, e então a direção tem uma gabinete ,tem la uma engenheira que é para apoiar os trabalhos dos registo notariados...", a direção não faz outsourcing é o NOSI que cuida do departamento de informática "(...) exatamente é a NOSI que gera todos os programas da implementação do sistema aplicativo dos serviços notariados. No momento quem faz o gerenciamento da implementação dos sistemas aplicativos (informáticos) das empresas do estado é a NOSI."

A diretora afirma que o modelo de negócio que a instituição varia de serviço para serviço:

(...) varia de serviço para serviço, nos temos assim, sectores do serviço predial, comercial, temos conservatórios de registo temos cartório notarial e delegações de serviços portanto temos serviços de base territoriais e temos serviços centrais, direção geral é um serviço central junto da delegação geral de registo temos registo centrais que trata de ato relacionados com pessoas que vivem la fora ou pessoas que estão ca mas atos que acontece fora do território, depois temos a direção nacional do arquivo de identificação civil são serviços centrais depois temos 28 serviços que estão espalhado por tudo Cabo Verde."

Depois de ter sido realizado a primeira leitura da entrevista a analisar, pretendeu-se agrupar e categorizar excertos da entrevista transcrita, que passamos a apresentar em forma de matriz de análise de conteúdo para a identificação dos indicadores na transcrição da entrevista.

- Categoria
- Unidade de registo
- Unidade de contexto



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

Estes elementos permitiram estruturar melhor uma matriz de observação muito mais eficaz, e identificar os aspetos realizado respeitaram os limites temporais estabelecido no guião.

Categoria	Unidade de Registo	Unidade de Contexto
	Qualidade	" (...) é conseguir atingir a meta, e Cabo Verde propõe-se a prestar melhor serviço ao cidadãos, ou seja prestar serviços com qualidade e célere.
	Celeridade	
Sucesso	Qualidade	"(...) Cabo Verde propõe-se a prestar melhor serviço ao cidadão"
	Inovação	"(...) o governo está a implementar novas tecnologias nos serviços de registos e notariado e na administração pública, em geral."
	Expandir os serviços	"(...) Neste momento nós já recolhemos ganhos reconhecidos a nível internacional e, em Cabo Verde, tendo em conta que os cabo-verdianos residentes na diáspora em vários países Europeus, América e Ásia, já podem tirar as suas certidões de registo civil no país onde se encontram."
	Reconhecimento internacional	
Fator	Internet	" (...)claro que sim , não se compara não a termos de comparação " Fluentemente, teve um impacto positivos



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

crítico	Rapidez	pois antes dos certidões online as pessoas aglutinavam dentro do serviço e apos a disponibilização das certidões temos menos enchente de pessoas no serviço
	Internet	" (...) são as certidões online que nos temos que são normalmente disponibilizados nos consulados também temos lojas do cidadão que não estão dentro do consulado por exemplo em Portugal"
	VoIP (Voice over Internet Protocol)	" (...) Utilizamos esses tipo de tecnologia que estão a ajudar-nos muito na realização dos nossos serviços, computador redes sociais temos esse aparelho (telefone VoIP) que prestamos os serviços de estados, comunicamos com esse aparelho ...
	Redes sociais	
	Internet	

4.2.2. Estudo do caso 2: INCV - Imprensa Nacional de Cabo Verde

A segunda entrevista é dirigida ao Doutor Lucídio Moreira, diretor da INCV Imprensa Nacional de Cabo Verde, em relação a entrevista, o entrevistado foi contactado com alguma antecedência para que pudesse ter conhecimento dos objetivo do estudo tal como aconteceu na primeira entrevista. Este contacto é de grande utilidade, pois pode contribuir para uma maior motivação e adesão da entrevistada e, por conseguinte, para o sucesso da entrevista.

A INCV é das instituição mais antiga da Republica do Estado de Cabo Verde é a primeira imprensa oficial da chamada colónia da África Portuguesa a INCV foi fundada a 24 de Agosto de 1842, relata-nos o presidente da Imprensa Nacional de Cabo Verde o Doutor Lucídio Moreira.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

A Imprensa Nacional de Cabo Verde é um estabelecimento (instituição) industrial do Estado com sede na cidade da Praia capital de Cabo Verde, ao qual compete em regra a execução de todos os trabalhos referentes às artes gráficas, necessárias aos serviços públicos do país.

Os serviços da Imprensa Nacional constituem duas secções distintas e, entre si, independentes: a secretaria e as oficinas.

À Imprensa cumpre, obrigatoriamente, a execução dos seguintes trabalhos ordinários de composição e impressão, tendo como missão principal a edição, a impressão e a distribuição do Boletim Oficial, meio de publicação das decisões dos órgãos de soberania, como condição de eficácia jurídica, nos termos do artigo 269º da Constituição da República de Cabo Verde e das informações de interesse público.

(www.incv.cv, 2014)

A segunda entrevista foi realizada na sala do diretor da INCV, para dar o início à entrevista comecei por fazer algumas perguntas sobre a instituição.

Questionado sobre a quanto tempo existe a INCV, respondeu:

(...)A INCV é das instituição mais antigo da republica de Cabo Verde com 65 funcionários é a primeira imprensa oficial da chamada colonia da africa portuguesa a INCV foi fundada a 24 de Agosto de 1842 portanto faz as contas dos numero de ano que se (...) ".

Não possuem um departamento de informática na própria instituição, mas têm dois técnicos informáticos disponíveis para o caso de acontecer alguma emergência.

" (...) não, não temos um departamento de informática aqui temos dois técnicos de informático e trabalhamos com o apoio do NOSI.", " (...) temos é os 2 técnicos locais que digamos que servem para atividades mais urgentes e esse dois técnicos estão no serviço do NOSI de uma maneira geral (...) fazem elo de ligação com o NOSI.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

Questionado sobre o modelo de negócio que a instituição utiliza, respondeu o entrevistado:

" (...) a atividade principal da INCV é a produção e distribuição do boletim oficial, para isso recebemos do estado e das outras instituições o pedido de publicação.

" (...) para objeto social um dos ... a atividade córdia a atividade principal da INCV é a impressão e distribuição do boletim oficial para isso recebemos do estado e das outras entidades o pedido de publicação que é enviado em suporte digital ou em suporte de papel particularmente agora na era de informatização de serviço o pedido é enviado em suporte digital fazemos o jornal oficial que é o boletim oficial distribuimos o jornal oficial que é o boletim oficial sobretudo através da internet das tecnologia de informação e exclusive a parte de comercialização para todo o circuito dès do inicio das matéria para publicação a produção do jornal em si a face da produção do jornal é eletrônico e a distribuição. Portanto o modelo de negocio começa dès do envio ou pedido de publicação das leis e outras matérias, o envio eletrônico a elaboração eletrônica do jornal oficial a distribuição e o recebimento eletrônico do boletim oficial este é o nosso modelo e basicamente suportado nas TIC, isso não significa que pontualmente não recebamos expedido de publicação em suporte de papel e não significa que as pessoa não se dirigem as nossas lojas para a compra do jornal oficial e por outra forma basicamente o jornal eletrônico pereceste residualmente jornal em suporte de papel, portanto isso é a nossa atividade córdia atividade principal da INCV diariamente a INCV recebe uma gráfica (...) produz livros e faz operação de outros suportes aqui o modelo de negocio é . Os clientes dirigem-se a INCV solicitam um orçamento de produtos de impressão ele e atendido estando de acordo encomendam o serviço a INCV produz o livros e/ou outros serviços dependendo da importância do peso da quantidade da encomenda ele é entregue na sua instalação ou o cliente vem levantar a encomenda aqui na INCV, mas a atividade de



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

impressão e outros assuntos que não seja o jornal oficial é residual não é a atividade principal da INCV ... "

Categoria	Unidade de Registo	Unidade de Contexto
	Diferenciação	"(...) é verídico que as TIC estão a ter um papel decisivo importante e determinante para os negócios da imprensa nacional"
Sucesso	Objetivo social	"(...) cumprir o papel para qual foi criada.
	Celeridade	" (...) na medida em que o objetivo da INCV e produzir e distribuir em tempo útil o Boletim oficial fazer chegar aos destinatário em tempo útil o mais rápido possível e de uma forma mas célere possível e da forma mas comoda possível. "(...) o boletim oficial neste momento é mas rápido.
	Preço	"(...) e num cotexto de produção e distribuição do boletim oficial o jornal oficial em ambiente industrial com suporte de papel offset era mas caro era muito mas lento o boletim oficial por isso.



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

Objeto social	"(...) permita cumprir o objeto social com carácter de sustentabilidade e referir a parte da relação com os trabalhadores sendo empresa do sector publico as normas de ética as normas de relacionamento com os trabalhadores não devem ser as normas , normalmente não são normas de outras empresas é por isso que eu referi nos aspeto que no meu ponto de vista caracterizam o sucesso de uma empresa desta natureza do sector publico referi-me ao cumprimento do apreso social ao desenvolvimento institucional compre o desenvolvimento institucional e o desenvolvimento de recursos humanos.
Sustentabilidade	"(...) ao mesmo tempo permita cumprir o objeto social com carácter de sustentabilidade e referir a parte da relação com os trabalhadores sendo empresa do sector publico as normas de ética as normas de relacionamento com os trabalhadores não devem ser as normas , normalmente não são normas de outras empresas
TIC	"(...) é verídico que as TIC estão a ter um papel decisivo importante e determinante para os negócios da imprensa nacional”
Lucro	" (...) aqui o que é preciso relevar no meu ponto de vista é o seguinte primeiro é a empresa sendo a empresa deve perseguir o lucro que de outra forma para perseguir o resultado que seja positivo, mais sendo uma empresa do sector publico para alem de perseguir o resultado para alem de perseguir o lucro que não deve ser de qualquer maneira deve sobre tudo é poder cumprir o objeto social que obriga o Estado criar empresa , neste caso eu acho que é preciso por na balança as duas condições



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

No que toca ao seu público alvo, o diretor da INCV respondeu que o público alvo da sua instituição são as entidades públicas e o governo de Cabo Verde

" (...) tendo em conta a atividade o objeto social da INCV a razão da existência da INCV o seu público alvo principal são as entidades públicas, o governo de Cabo Verde que produz as leis da República que tem necessidade de publicá-las ... fora isso a um conjunto de assunto e aspeto que a lei obriga a publicação para que seja salvaguardado o interesse público esse podem incluir a parte dos privados, empresas privadas particulares " .

4.2.3. Estudo do Caso 3 -Hospital Doutor Agostinho Neto

Cabo Verde, no que toca à saúde, é um país que possui dois hospitais centrais, um localizado na Cidade da Praia, ilha de Santiago que é a capital económica e administrativa do país, e o outro no Mindelo, ilha de S. Vicente. Estes hospitais atendem mais de 1/4 da população residente no arquipélago.

O Hospital Dr. Agostinho Neto na cidade da Praia é um centro hospitalar direcionado para a prestação de serviços a nível secundário e terciário, ou seja, mais orientado para serviços clínicos especializados que envolvem procedimentos médicos mais complexos e técnicas clínicas mais invasivas. O Hospital Dr. Agostinho Neto desenvolve também a sua atividade em articulação com todos os Centros de Saúde, Hospitais Regionais e Delegações de Saúde do país, funcionando como centro de referência para a prestação de cuidados diferenciados, facto que muitas vezes a leva à sua sobrelotação. Este hospital encontra-se estruturado em vários blocos, organizado em diferentes áreas de prestação de serviços, desde os serviços de atendimento de referência aos serviços de atendimento de urgência/emergência (Tabela).



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

As áreas de prestação de cuidados de saúde no Hospital Dr. Agostinho Neto em Cabo Verde

Especialidades com serviço de internamento	Especialidades sem serviço de internamento	Serviços complementares de diagnóstico e terapêutica
<ul style="list-style-type: none">• Psiquiatria	<ul style="list-style-type: none">• Estomatologia	<ul style="list-style-type: none">• Imagiologia
<ul style="list-style-type: none">• Infeciologia e Hemodiálise	<ul style="list-style-type: none">• Anestesia	<ul style="list-style-type: none">• Análises Clínicas
<ul style="list-style-type: none">• Cirurgia (Geral, Córdio-Torácica, Maxilo-facial);	<ul style="list-style-type: none">• Medicina Física e Reabilitação	<ul style="list-style-type: none">• Endoscopia
<ul style="list-style-type: none">• Pediatria e Neonatologia	<ul style="list-style-type: none">• Quimioterapia oncológica	<ul style="list-style-type: none">• Bloco cirúrgico
<ul style="list-style-type: none">• Orto-Traumatologia	<ul style="list-style-type: none">• Urologia	<ul style="list-style-type: none">• Anatomia patológica
<ul style="list-style-type: none">• Infeciologia e Hemodiálise	<ul style="list-style-type: none">• Neurologia	<ul style="list-style-type: none">• Hemoterapia
<ul style="list-style-type: none">• Obstetrícia-Ginecologia	<ul style="list-style-type: none">• Oftalmologia	<ul style="list-style-type: none">• Farmácia
<ul style="list-style-type: none">• Medicina Interna	<ul style="list-style-type: none">• Otorrinolaringologia	<ul style="list-style-type: none">• Dietética
<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">• Pneumologia	<ul style="list-style-type: none">• Imagiologia
	<ul style="list-style-type: none">• Dermatologia	<ul style="list-style-type: none">• Análises Clínicas

Tabela 11 - Fonte: Ministério da Saúde de Cabo Verde (2014) Disponível em <http://www.minsaude.gov.cv>



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

Entrevistada

A terceira entrevista foi realizada no Hospital Doutor Agostinho Neto na cidade da Praia e foi dirigida à Doutora Ricardina Andrade, Diretora do Hospital.

A entrevista teve início com algumas perguntas relativas à instituição. Questionada sobre **o ano de construção do Hospital**, respondeu:

(...) o hospital, foi inaugurado em 1832 ou 1842 não me recordo da data certo mas foi em 1832 foi nesta data. (...) Temos cerca de 719 trabalhadores, somos a 3 maior empresa do país

Afirmou ainda a diretora que o hospital tem um departamento de informática que foi criada recentemente

(...) é uma unidade que criamos agora que é um gabinete que fica dentro do gabinete de planeamento e controle e gestão, temos no momento um engenheiro informático licenciado e um técnico de informático eles dão todo apoio a nível do hardware e também a nível do sistema de gestão preenchimento coreto das planilhas , etc .

Relata-nos ainda que tem alguns serviços de informáticas que foram realizados pela NOSI.

(...) temos alguns por exemplo, temos alguns software que são terceirados temos o primavera na gestão dos recursos humanos o SIS que e o sistema de saúde que é o NOSI que instalou que e um programa do NOSI de acordo com o software penso que existem programas que não precisam ser terceirizados.

No que toca ao modelo de negocio utilizado no Hospital, a Diretora afirmou que:

(...) O modelo, o plano, estratégico que usamos é ate 2015, que é o modelo de gestão por objetivo .



4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE DADOS

Categoria	Unidade de registo	Unidade de contexto
<p>Sucesso</p>	<p>Plano estratégico</p>	<p>" (...) baseando no ponto de partida eu assumi a direção do hospital em 2011 pela planificação que nos fizemos eu considero que temos tido muito sucesso porque já cumprimos praticamente quase 100% do nosso plano, tudo aquilo que foi planificado conseguimos e conseguimos ultrapassar alguns aspetos.</p>
	<p>Atingir a meta</p>	<p>"(...) e conseguimos atingir o nosso objetivos com efetividade, quando digo com efetividade e sermos eficientes naquilo que fazemos sermos eficazes e conseguimos efetivamente na área da saúde com que os nossos utentes saiam do hospital satisfeitos.</p>
	<p>Satisfação do cliente</p>	<p>" (...) e sermos eficientes naquilo que fazemos sermos eficazes e conseguimos efetivamente na área da saúde com que os nossos utentes saiam do hospital satisfeitos.</p>
	<p>Ser eficiente</p>	<p>" (...) e sermos eficientes naquilo que fazemos sermos eficazes e conseguimos efetivamente na área da saúde com que os nossos utentes saiam do hospital satisfeitos.</p>
<p>Fator crítico</p>	<p>Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC)</p>	<p>" (...)sim e muito acho que se não tivesse estas tecnologia teria sim sucesso mas muito menos do que temos agora , menos filas nos hospital para as pessoas terram fichas , é muito mas fácil as pessoas terem informação sobre o hospital com as tecnologias , ajudou-nos a ter as informações dos doentes em base de dados, isto quer dizer que as fichas de todos os utentes que já passaram pelo hospital esta guardados e poder acesso a eles em qualquer hora.</p>



Conclusão

O estudo de caso pretende perceber como é que as tecnologias estão a ser um fator crítico de sucesso nas instituições governamentais do Estado de Cabo Verde. O objetivo principal é perceber até que ponto as tecnologias são fatores críticos de sucesso dessas instituições.

A identificação dos fatores críticos foi efetuada através da revisão da literatura e de entrevistas realizadas a três gestores das três instituições em estudo e um questionário sobre a perceção que os utentes têm sobre o Hospital Dr. Agostinho Neto.

Tendo em conta que a definição do sucesso que nós utilizamos para a realização do estudo é de carácter qualitativo, a nossa visão de sucesso aqui não é só sucesso por ter "lucro", mais sim é o de oferecer um serviço de qualidade a um preço razoável a que toda a população tenha acesso. Neste sentido, interessa-nos saber se as tecnologias utilizadas nessas instituições estão a oferecer ao seus públicos-alvo um serviço de qualidade a um preço razoável, partindo do princípio de que as instituições pelo facto de serem do Estado têm sucesso.

Observando o questionário, podemos concluir que a comunidade em geral, que usa os serviços do Hospital, classifica como sendo razoável o nível de satisfação com os serviços prestados, tendo em conta que é um serviço do estado em que a relação entre qualidade do serviço e o custo está em conformidade, comparado com os serviços prestado em outras instituições do mesmo setor.

Não achámos necessária a realização de um questionário para perceber o que o público-alvo das duas outras instituições, nomeadamente a INCV e a DGSN, tem sobre a prestação dos serviços, visto que não há termo de comparação, pois tanto a INCV



como a Direção Geral dos Serviços Notariados de Cabo Verde são monopólio nos setores em que atuam.

Observando a análise dos resultados no que se refere às Tecnologias como fatores críticos das instituições, a pesquisa mostra-nos ainda que as instituições em estudo utilizam as tecnologias como base para aumentar a sua produtividade e a sua expansão, criando condições para o crescimento sustentável e a consolidação do negócio.

A análise das entrevistas realizadas mostra-nos que há indicadores fortes que mostram que as tecnologias estão a ter um papel crítico de sucesso nessas instituições. Observou-se que depois de essas instituições adotarem as tecnologias, houve ganhos reconhecidos, tanto para a instituição como também para o público-alvo, tornando o trabalho mais rápido e, conseqüentemente, o serviço prestado aos cidadãos com mais qualidade e celeridade.

As tecnologias aparecem uma das principais apostas dos gestores para a expansão e o reconhecimento internacional das instituições.

Esses indicadores identificados com o estudo mostram-nos que as tecnologias revelam-se como sendo uma ferramenta decisiva para para o desenvolvimento e o sucesso dessas instituições.



Recomendações de trabalhos futuros

O presente estudo limitou-se a utilizar o conceito de fatores crítico de sucesso para perceber se as tecnologias estão a ser o fator crítico das instituições em estudo. Tentou-se perceber até que ponto as tecnologias estão a ter um papel crítico nas instituições.

Entretanto, durante a condução das entrevistas, o tema, segundo o ponto de vista de muitos atores das diferentes secções, mostrou-se altamente relevante, tendo ficado clara a necessidade de realizar mais estudos relacionados o tema que tratámos. Acreditamos que este assunto se pode tornar objeto de futuras investigações académicas.

Entendemos que o fato deste estudo ter sido realizado em apenas três das instituições de Cabo Verde não limita a possibilidade de extensão dos resultados obtidos. Mas seria muito interessante que futuros trabalhos sobre o tema abrangessem outras instituições de forma a ter uma perspectiva mais alargada e mais dados que mostrem que as tecnologias desempenham um papel crítico de sucesso nas instituições de Cabo Verde.

Referências bibliográficas

AMIT, R.; ZOTT, C. Value creation in E-business. *Strategic Management Journal*, v. 22, n. 6-7, p. 493-520. doi: 10.1002/smj.187, 2001.

ASSMANN, Hugo, MO SUNG, Jung. *Competência e sensibilidade solidária: educar para a esperança*. Petrópolis : Vozes, 2000.

BULLEN, C. V. e ROCKART, J. F. *A primer on critical success factors*. Center for Information Systems Research, Sloan School of Management, 1981.

CARVALHAIS, Isabel *Poder Local na África lusófona – da herança centralista colonial e pós-independência aos desafios da descentralização*, In Teresa Cruz e Silva, Manuel M. de Araújo, Carlos Cardoso (orgs.), *Lusofonia em África – História, Democracia e Integração Africana*. Dakar: Codesria: pp. 175-190. 2005

CASTELLS, MANUEL (2003). *A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

CASTELLS, MANUEL. (1999). *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura*, vol. 3. São Paulo: Paz e terra.

DAY, G. S.; WENSLEY, R. *Assessing advantage: a framework for diagnosing competitive superiority*. *Journal of Marketing*, v. 52, n. 2, p. 1-20, 1988



DRUCKER, P. Administração de organizações sem fins lucrativos: princípios e práticas. São Paulo: Pioneira, 1995.

FIATES, G. G. S. Avaliação de ferramentas da internet para apoiar o desenvolvimento de organizações de aprendizagem. 2001. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

FISCHER, R. M.; FALCONER, A. P. Desafios da parceria governo e terceiro setor. Revista de Administração, São Paulo: USP, v.33, n.1, p.12-19, jan./mar., 1998.

FORTIN, M.F (1999). O Processo de Investigação - da concepção à realização. Loures Lusodidacta.

GOMES, João, “O Impacto da Descentralização no processo de Desenvolvimento Local: A Experiência de Cabo Verde” http://www.igadi.org/fondogalego/comunicacion/doc/iv_xac_ponencia_joao_gomes_du_arte_c_sao_miguel..pdf., Consultado em 26 de Março de 2013.

GRAEML, ALEXANDRE R. Sistemas de Informação: O alinhamento da estratégia de TI com a estratégia corporativa. São Paulo: Atlas, 2000. 135p.

HARGREAVES, ANDY (2003). O Ensino na Sociedade do Conhecimento: a educação na era da insegurança. Coleção Currículo, Políticas e Práticas. Porto: Porto Editora.



JESTON, J. e NELIS, J. Business Process Management Pratical Guidelines to Sucessfil Implementations, XIV, 5, 21. 2006

MAGNANI, M. (2004). Identificação de factores críticos de sucesso para. Florianópolis,, Brasil: Universidade Federal de Santa Catarina .

MARCOVITCH, J. Da exclusão à coesão social: profissionalização do terceiro setor. In: IOSCHPE, E. B. (Org.). Terceiro Setor: desenvolvimento social sustentado. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1997

MORRIS, M.; SCHINDEHUTTE, M.; ALLEN, J. The entrepreneur's business model: toward a unified perspective. Journal of Business Research, v. 58, n. 6, p. 726-735. doi: 10.1016/j.jbusres.2003.11.001, 2005.

NOSI . NOSi: Novos Tempos, Nobres Desafios desponivel em WWW.NOSI.CV. . Consultado em 17 Dezembro de 2012, 2009

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y.; TUCCI, C. L. Clarifying Business Models: Origins, Present and Future of the Concept. Communications of the Association for Information Systems. Anais... . v. 16, p.1-29, 2005

OSTERWALDER, A. The Business Model Ontology - A proposition in a design science approach Business, 2004



POZO, J. I. POSTIGO, Y. Os procedimentos como conteúdos escolares: uso estratégico da informação. Barcelona: Edebé, 2000

QUIVY, R., CAMPENHOUDT, L. V. (1995). Manual de Investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Gradiva

ROCKART, J. F. Chief executives define their own data needs. Harvard Business Review, v. 57, n.2, p. 81-83, mar./abr. 1979.

RODRIGUES, H. F. S. Motivações e Fatores Críticos de Sucesso para o Planejamento de Sistemas Interorganizacionais na Sociedade da Informação. Ciência da Informação, Brasília, v. 32, n. 2, p. 107-124, maio/ago. 2003

SILVEIRA, H. F. (Janeiro, Abril de 2008). Motivações e factores críticos de sucesso para o planeamento. pp. 117-134.

SILVEIRA, H. F. (2003). Motivações e factores críticos de sucesso para o planeamento de.

ZOTT, C.; AMIT, R. Business Model Design: An Activity System Perspective. Long Range Planning, v. 43, n. 2-3, p. 216-226. Elsevier Ltd. doi: 10.1016/j.lrp.2009.07.004, 2009.

ZOTT, C.; AMIT, R. The fit between product market strategy and business model: implications for firm performance. Strategic Management Journal, v. 26, n. August 2007, p. 1-26. doi: 10.1002/smj.642, 2008.



Sites

ANMCV:

<http://www.anmcv.net/anmcv/docs/O%20poder%20local%20e%20o%20processo%20de%20Descentraliza%C3%A7ao%20em%20Cabo%20Verde.pdf>... Consultado a 27 de Março de 2013 2002

FORCV: disponível em <http://www.forcv.com/blogs>... consultado em 26 de Março de 2013.

www.incv.gov.cv

http://www.worldmapfinder.com/Pt/Africa/Cape_Verde)

Anexos



Perceção dos utentes sobre o Hospital Dr. Agostinho Neto

1. Sexo

- Masculino
- Feminino

2. Já utilizou o Hospital Dr. Agostinho Neto?

- Sim
- Não

2.1. Se respondeu sim com que finalidade ?

3. Com que frequência vai ao Hospital Dr. Agostinho Neto na cidade da Praia ?

- 1 vez por semana
- 2 vez por semana
- 3 vez por semana

Outro (especifique)

4. Na sua opinião numa escala de 1 a 5 como classifica a relação funcionário paciente deste Hospital ?

- 1 Muito mau



- 2 Mau
- 3 Razoável
- 4 Bom
- 5 Muito Bom

5. Tendo em conta a sua frequência no HDAN qual é o grau de compreensão e atenção que os médicos e funcionários do hospital tem para com os utentes ?

- 1 Pouco Satisfatório
- 2 Satisfatório
- 3 Muito satisfatório

6. Qual é o grau de satisfação em relação ao higiene do hospital?

- 1 Pouco Satisfatório
- 2 Satisfatório
- 3 Muito satisfatório

7. O Hospital utiliza meios informáticos no desenvolvimento das suas atividades e prestações dos seus serviços ?

- Sim
- Não
- Não sei

7.1. Se respondeu sim acha que o uso de meios informáticos melhorou o atendimento e o trabalho dos colaboradores porque ?

8. Gostaria de ter mais informação sobre o Hospital através da Internet?



- Sim
- Não
- Talvez

8.1. Por que motivo respondeu Talvez ?

9. O Hospital disponibiliza Computadores para utilização de doentes internados?

- Sim
- Não
- Não sei

10. Qual é o seu nível de satisfação sobre a prestação de serviços do Hospital na escala de 1 a 5?

- 1- Muito mau
- 2- Mau
- 3- Razoável
- 4- Bom
- 5- Muito Bom

11. Qual é o nível de satisfação que você acha que a comunidade em geral tem sobre o Hospital na escala de 1 a 5?

- 1- Muito mau
- 2- Mau



- 3- Razoável
- 4- Bom
- 5- Muito Bom



Guião de entrevista



Universidade Católica Portuguesa

Centro Regional de Braga

Faculdade de Ciências Sórias

II Ciclo de Estudos em Formação Comunicação Multimédia

Guião de Entrevista

Tema: As Tecnologias Como Fator Crítico de Sucesso das Instituições Governamentais do Estado de Cabo Verde

Cleonice Moreira



Índice do guião da entrevista

- 1- Elaboração da entrevista
- 2- Planeamento da entrevista
- 3- Realização da entrevista



1 - Elaboração da entrevista

O estudo de caso ambiciona perceber como é que as tecnologias estão a ser um fator crítico de sucesso nas instituições governamentais do Estado de Cabo Verde.

1.1 Objetivos da entrevista

Perceber até que ponto as tecnologias são fatores críticos de sucesso dessas instituições.

Perceber o papel das tecnologias na forma como hoje o modelo de negócio é feito, até que ponto sem as tecnologias não haveria sucesso?

1.2 Entrevistados

Gestores e presidentes das instituições governamentais do Estado de Cabo Verde

2.Planeamento da Entrevista

2.1 Meio de comunicação

Tipo - oral (gravada);

Espaço - espaço reservado (uma sala da instituição)

2.2Tempo de entrevista

De 10 a 20 minuto (a cada entrevista)

2.3Variáveis a serem estudadas

- Objetivos e Tecnologias
- Modelos de negócios
- Elaborar perguntas



- Considerar as expectativas do entrevistador

3 Realização da entrevista

No âmbito da minha dissertação de Mestrado, na Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Católica, escolhi realizar um estudo sobre as tecnologias como fator crítico de sucesso nas instituições do Estado de Cabo Verde.

Os dados serão tornados públicos aquando da publicação da dissertação e dos resultados científicos que dela advenham.

3.1 Questões sobre a instituição

- 1) Quantos funcionários têm?
- 2) Quantos anos tem a instituição?
- 3) Possuem um departamento de Sistemas de Informação (SI)?
 - 3.1) Quantas pessoas colaboram no departamento de SI?
- 4) Fazem outsourcing? (Contratação de serviços de informática fora)

Outras questões

- 1) Para si o que a sua organização ter sucesso?
- 2) Que tipo de tecnologias usam?
- 3) Qual é o seu modelo de negocio?
- 4) Quem é o vosso publico alvo?
- 5) Qual é objetivo/finalidade desta instituição?



- 6) Qual o impacto de cada uma das tecnologias no sucesso da instituição?
- 7) Acha que as tecnologias estão a ter um papel crítico para o sucesso da sua instituição?
 - 7) Possuem alguma política de segurança escrita?
 - 8) Tem plano de contingência?
 - 8.1) Como o utilizam?

Agradeço a sua disponibilidade e ajuda, que são indispensáveis para a consecução desta tarefa.



Transcrição da entrevista - DGRN

Eu ... Boa tarde , chamo-me Cleonice Moreira sou estudante estou a frequentar o 2º ano de Mestrado em Formação Comunicação Multimédia na Universidade Católica Centro regional de Braga e estou aqui para entrevistar a senhora em relação a minha Dissertação de mestrado cujo o tema é "*Tecnologia como Fator Critico de Sucesso nas instituições do Estado de Cabo Verde*" é tentar perceber como é que as tecnologia estão a ter um papel de sucesso se estão a ter ou não , se estão a desenvolver mais o sucesso das empresas .

acho que é tudo sobre mim é tudo se a Sr.^a quiser falar alguma coisa antes de começar-mos a entrevista

Dr.^a Maria Duarte ... Chamo-me Maria Albertina Duarte estou a exercer o cargo de diretora geral dos "Serviços Notário e Identificação Civil de Cabo Verde" , a direção geral tem como missão coordenar , supervisionar todos os serviços de registo notariado de identificação a nível nacional .

Eu ... Muito bem então vamos começar para não perder mais tempo

Eu ... para si o que é ter sucesso ?

Dr.^a Maria Duarte ... sucesso é conseguir atingir a meta, e Cabo Verde propõem-se a prestar melhor serviço ao cidadãos, ou seja prestar serviços com qualidade e célebre é com esse objetivo que o governo esta a implementar novas tecnologias nos serviços de registos e notariado e na administração publica em geral , a nível dos registos e notariados iniciamos em 2003 com área de registo civil dez de 2003 estamos a produzir ato de registo civil no sistema informático, neste momento nos já recolhemos ganhos reconhecido a nível internacional e em Cabo Verde tendo em



conta que os Cabo-verdianos residentes na diáspora em vários países Europeu, América e Ásia já podem tirar as suas certidões de registo civil no país onde se encontram

Eu ... Eu mesma já tive o prazer de beneficiar desse serviço

*Dr.ª Maria Duarte ...*são as certidões online que nos temos que são normalmente disponibilizados nos consulados também temos lojas do cidadão que não estão dentro do consulado por exemplo em Portugal no conselho de já não mi lembro o nome do conselho ...

Eu ... fica situado a onde no norte , no sul ?

Dr.ª Maria Duarte não.. é mesmo em Lisboa no conselho de Loures já temos lojas de cidadão e não exatamente consulados, o que significa que em Portugal já temos vários pontos onde as pessoas podem solicitar as certidões online ...

Eu ... agora vou fazer algumas perguntas a cerca da instituição.. Quantos funcionários tem no geral ?

Dr.ª Maria Duarte ... cerca de 274

Eu ... Quantos anos tem a instituição ? anos de trabalho ...

Dr.ª Maria Duarte Registo civil existe de 1911 começou os registos civis, as coisas foram evoluindo começou nos tribunais uma secretaria junto aos tribunais foi evoluindo agora neste momento temos 28 serviços espalhados por tudo o país.

Eu ... Tem um departamento de sistema de informação ?

Dr.ª Maria Duarte ... temos um departamento que trata da informação que apoia os serviços do registo em termos de utilização de sistemas porque o sistema não é feito pelos registos notariados mais sim pelo NOSI que é o núcleo operacional, e então a direção tem uma gabinete.. temos uma engenheira la na NOSI que é para apoiar os trabalhos dos registo notariados...



Eu ... então não preciso fazer a pergunta seguinte que era se faz contratação de serviços de informática fora...É o NOSI que faz isso.

Dr.ª Maria Duarte ...exatamente é o NOSI que gera todos os programas da implementação do sistema aplicativo dos serviços notariados. No momento quem faz o gerenciamento da implementação dos sistemas aplicativos (informáticos) das empresa do estado é o NOSI.

Dr.ª Maria Duarte NOSI cria programas, e nos temos o nosso departamento de informática onde incluímos uma engenheira de informática e dois técnicos, os técnicos dão apoio a nível de equipamentos informático e a engenheira apoia os conservadores na utilização da aplicação

Eu ...Que tipo de Tecnologias usam ? computador , redes sociais ,internet, voip?

Dr.ª Maria Duarte computador redes sociais temos esse aparelho (telefone voip) que prestamos os serviços de estados, comunicamos com esse aparelho ...

Eu ... Qual é o tipo de modelo de negocio que utilizam aqui? como é que fazem para estruturar para expandir o negócio

Dr.ª Maria Duarte isso varia de serviço para serviço, nos temos assim , sectores do serviço predial , comercial , temos conservatórios de registo temos cartório notarial e delegações de serviços portanto temos serviços de base territoriais e temos serviços centrais, direção geral é um serviço central junto da delegação geral de registo temos registo centrais que trata de ato relacionados com pessoas que vivem fora do pais ou pessoas que estão em Cabo Verde, mas atos que acontece fora do território, temos a direção nacional do arquivo de identificação civil são serviços centrais depois temos 28 serviços que estão espalhado por tudo Cabo Verde.



Eu ... essa pergunta se calhar.... ia lhe perguntar qual é o **objetivo e a finalidade da sua instituição?**

Dr.^a Maria Duarte é servir o publico

Eu.... não tem um publico exato é servir publico em geral ?

Dr.^a Maria Duarte toda a população ... fazemos registo de moves e imoves de pessoas, identificação de pessoas

Eu ... Qual é o impacto de cada um das tecnologias de cada uma das tecnologias no sucesso da sua instituição , por exemplo qual é o impacto que teve quando aderiram a loja do cidadão online ... ?

Dr.^a Maria Duarte à fluentemente, teve um impacto positivos pois antes dos certidões online as pessoas aglutinavam dentro do serviço e apos a disponibilização dos certidões temos menos enchente de pessoas no serviço ..

Eu ... e isso é bom

Dr.^a Maria Duarte é muito bom isso é um ganho para a instituição

Eu... acha que as tecnologia esta a ter um papel critico de sucesso na sua instituição ?

Dr.^a Maria Duarte ahhhh

Eu... se não houvesse tecnologias no momento acha que a instituição teria menos sucesso?

Dr.^a Maria Duarte claro que sim , não se compara não a termos de comparação

Eu... Tem politica de segurança?

Dr.^a Maria Duarte de segurança de..... ?

Eu... Normalmente quando acontece alguma coisa aqui existe algumas regras que é editada aqui ?



Dr.ª Maria Duarte podia especificar melhor ...

Eu... Normalmente toda instituição tem uma política de segurança por exemplo imagine se acontecer um incêndio aqui tem como amenizar o fogo ate que chegue os bombeiro (existem extintores de fogo aqui) por exemplo ?

Dr.ª Maria Duarte por acaso não temos, temos já um projeto para aquisição de extintores e vamos ministrar ação de formação a partir de outubro mas ainda não implementamos efetivamente ...

Eu... Tem um plano de contingência ? como usa?

Dr.ª Maria Duarte um plano de contingênciapor acaso não temos

Eu... era só isso, agradeço muito a sua disponibilidade as sua resposta vão me ajudar muito na realização da minha tese ... muito obrigada

Dr.ª Maria Duarte obrigada eu , e parabéns pela tese e muita força falta pouco ...



Transcrição da Entrevistas HAN

Eu ... Boa tarde! Em 1º lugar, vou-me apresentar: chamo-me Cleonice Moreira, sou estudante e estou a frequentar o 2º ano de Mestrado em Comunicação Multimédia, na Universidade de Braga, Centro Regional de Braga, e estou aqui para entrevistar a senhora em relação à minha tese, cujo tema é Tecnologia como Fator Crítico de Sucesso nas Instituições do Estado de Cabo Verde. O objetivo é tentar perceber como é que as tecnologia estão a ter um papel de sucesso; se estão a ter ou não, se estão a desenvolver mais o sucesso das empresas.

Perceber ate que ponto as tecnologias são fatores críticos de sucesso dessa instituição

Eu Quantos funcionário tem a sua instituição

Entrevistada Temos cerca de 719 trabalhadores, somos a 3 maior empresa do pais

Eu Quantos anos de trabalho tem a sua instituição ?

Entrevistada o hospital, foi inaugurado em 1832 ou 1842 não me recordo da data certo mas foi em 1832 foi nesta data .

Eu..... possuem um departamento de sistema informação

Entrevistada é uma unidade que criamos agora que é um gabinete que fica dentro do gabinete de planeamento e controle e gestão, temos no momento um engenheiro informático licenciado e um técnico de informático eles dão todo apoio a nível do hardware e também a nível do sistema de gestão preenchimento coreto das planilhas , etc, etc .



Eu... então quando é para fazer a instalações de programas soa eles e que fazem? não fazem contratação de serviço de informática de fora ou fazem ?

Entrevistada temos alguns por exemplo, temos alguns software que são terceirados temos o primavera na gestão dos recursos humanos o SIS que e o sistema de saúde que é o NOSI que instalou que e um programa do NOSI de acordo com o software penso que existem programas que não precisam ser terceirizados.

Eu ... qual é o seu modelo de negocio que utilizam no Hospital ?

O modelo, o plano, estratégico que usamos é ate 2015, que é o modelo de gestão por objetivo .

Eu.... para si o que é ter sucesso ?

Entrevistada e conseguirmos atingir o nosso objetivos com efetividade, quando digo com efetividade e sermos eficientes naquilo que fazemos sermos eficazes e conseguimos efetivamente na área da saúde com que os nossos utentes saiam do hospital satisfeitos

Eu acha que o hospital tem sucesso ?

Entrevistada.... o ter sucesso aqui depende do plano que me esta a perguntar ... por exemplo baseando no ponto de partida eu assumi a direção do hospital em 2011 pela planificação que nos fizemos eu considero que temos tido muito sucesso porque já cumprimos praticamente quase 100% do nosso plano , tudo aquilo que foi planificado conseguimos e conseguimos ultrapassar alguns aspetos

Eu ... o Hospital possui um plano de contingência?

Entrevistada... temos mas ainda não posemos em pratica



Eu ...as tecnologias que utiliza esta a ter um papel critico na sua instituição

Entrevistada sim e muito acho que se não tivesse estas tecnologia teria sim sucesso mas muito menos do que temos agora , menos filas nos hospital para as pessoas terram fichas , é muito mas fácil as pessoas terem informação sobre o hospital com as tecnologias , ajudou-nos a ter as informações dos doentes em base de dados, isto quer dizer que as fichas de todos os utentes que já passaram pelo hospital esta guardados e poder acesso a eles em qualquer hora.



Transcrição da entrevista - INCV

Eu ... Boa tarde chamo-me Cleonice Moreira sou estudante estou a frequentar o 2º ano de mestrado em comunicação multimédia na universidade de braga centro regional de braga e estou aqui para entrevistar o senhor em relação a minha tese o tema é tecnologia como fator critico de sucesso nas instituições do estado de Cabo Verde é tentar perceber como é que as tecnologia estão a ter um papel de sucesso se estão a ter ou não , se estão a desenvolver mais o sucesso das empresas ou se esta a ser a mesma coisa . Se calhar o Sr. esta aqui a perguntar o porque deu ter escolhido esse tema e porque que eu escolhe essa instituição , bom esse tema sempre me chamou muita atenção principalmente as parte das tecnologia pois sou Licenciada em Tecnologias de Informação e Comunicação e escolhe esse a INCV pois no meu ver (no meu ver não sei) as tecnologias estão a ter um papel muito bom no desenvolvimento da mesma . bom vou passar a palavra ao Sr.

Entrevistado... Boa tarde eu agradeço a entrevista e agradeço a escolha da INCV é verídico que as TIC estão a ter um papel decisivo importante e determinante para os negócios da imprensa nacional deve saber que a atividade principal da INCV é a exploração do boletim oficial de cabo verde que é o jornal oficial da república de Cabo Verde, nesta perspetiva por isso o jornal explorado com suporte através das TIC é deferente para melhor que os jornais explorado por método tradicional

Eu... Vou lhe fazer umas pequenas perguntas sobre a sua instituição quantos funcionários tem ?

Entrevistado... 65

Eu... Quantos anos tem a instituição ? anos de trabalho?

Entrevistado... A INCV é das instituições mais antigas da república de Cabo Verde é a primeira imprensa oficial da chamada colónia da África Portuguesa a INCV



foi fundada a 24 de Agosto de 1842 portanto faz as contas dos numero de ano que se segue

Eu... pois é já é um bom tempo ... Possuem um Departamento de informática aqui dentro

Entrevistado... não, não temos um departamento de informática aqui temos dois técnicos de informático e trabalhamos com o apoio do NOSI

Eu... ah então já me respondeu a outra pergunta que ia lhe fazer que é se faziam contratação de serviços informáticos de fora então é o NOSI que trabalha com o sistema informático da imprensa certo ?

Entrevistado... temos é os 2 técnicos locais que digamos que servem para atividades mais urgentes e esse dois técnicos estão no serviço do NOSI de uma maneira geral

Eu... esse dois técnicos é para quando têm um problema menos urgente certo ?

Entrevistado... fazem elo de ligação com o NOSI

Eu... para si a sua instituição tem sucesso ?

Entrevistado... eu acho que tem ... eu sou suspeito para responder isso mas acho que tem é uma instituição que tem tido sucesso no sentido de estar....

Eu... evoluir se calhar ...

Entrevistado... evoluir de estar a cumprir o papel para qual foi criada respondendo o que especificamente a função básica a função basilar da INCV entre outras que é a produção e distribuição do boletim oficial esta a cumprir essa função esta a conseguir promover os serviços de recursos humanos, portanto estas 3 componentes, a componente de cumpridor de objetivo social para promover o desenvolvimento organizacional institucional e a promover o desenvolvimento dos seus colaboradores por isso é uma instituição de sucesso .



Eu... mais uma pergunta .. sabendo que uma instituição sendo do Estado já tem sucesso, o sucesso aqui tem a ver com a qualidade de serviço prestado a população num custo razoável em que tudo mundo possa ter acesso a ele ou ta a falar de uma maneira geral? porque sendo uma empresa do estado eu acho que já tem sucesso

Entrevistado... aqui o que é preciso relevar no meu ponto de vista é o seguinte primeiro é a empresa sendo a empresa deve perseguir o lucro que de outra forma para perseguir o resultado que seja positivo, mais desse bem que é uma empresa do sector publico do Estado, sendo uma empresa do sector publico para alem de perseguir o resultado para alem de perseguir o lucro que não deve ser de qualquer maneira deve sobre tudo é poder cumprir o objeto social que obriga o Estado criar empresa , neste caso eu acho que é preciso por na balança as duas condições no meu ponto de vista não interessa lucro pelo lucro interessa o lucro e os mesmo tempo permita cumprir o objeto social com carácter de sustentabilidade e referir a parte da relação com os trabalhadores sendo empresa do sector publico as normas de ética as normas de relacionamento com os trabalhadores não devem ser as normas , normalmente não são normas de outras empresas é por isso que eu referi nos aspeto que no meu ponto de vista caracterizam o sucesso de uma empresa desta natureza do sector publico referi-me ao cumprimento do apreso social ao desenvolvimento institucional compre o desenvolvimento institucional e o desenvolvimento de recursos humanos.

Eu ... Qual é o seu modelo de negocio ?

Entrevistado nos para objeto social um dos .. a atividade córdia a atividade principal da INCV é a impressão e distribuição do boletim oficial para isso recebemos do estado e das outras entidades o pedido de publicação que é enviado em suporte digital ou em suporte de papel particularmente agora na era de informatização de serviço o pedido é enviado em suporte digital fazemos o jornal oficial que é o boletim



oficial distribuimos o jornal oficial que é o boletim oficial sobretudo através da internet das tecnologia de informação e exclusive a parte de comercialização para todo o circuito dès do inicio das matéria para publicação a produção do jornal em si a face da produção do jornal é eletrónico e a distribuição.. portanto o modelo de negocio começa dès do envio ou pedido de publicação das leis e outras matérias , o envio eletrónico a elaboração eletrónica do jornal oficial a distribuição e o recebimento eletrónico do boletim oficial este é o nosso modelo e basicamente suportado nas TIC, isso não significa que pontualmente não recebamos expedido de publicação em suporte de papel e não significa que as pessoa não se dirigem as nossas lojas para a compra do jornal oficial .e por outra forma basicamente o jornal eletrónico pereceste residualmente jornal em suporte de papel , portante isso é a nossa atividade córdia atividade principal da INCV diariamente a INCV recebe uma gráfica produz livros e faz operação de outros suportes aqui o modelo de negocio é, os clientes dirigem-se a incv solicitam um orçamento de produtos de impressão ele e atendido estando de acordo encomenda o serviço a INCV produz o livros e/ou outros serviços dependendo da importância do peso da quantidade da encomenda ele é entregue na sua instalação ou o cliente vem levantar a encomenda aqui na INCV, mas a atividade digamos de impressão e outros assuntos que não seja o jornal oficial é residual não é a atividade principal da INCV.

Eu ... quem é o vosso publico alvo ? como é que me descreve o publico alvo da INCV

Entrevistando ... tendo em conta a atividade o objeto social da INCV a razão da existência da INCV o seu publico alvo principal são as entidades publicas, o governo de cabo verde que produzis as lei da republicas que tem necessidade de publica-las ... fora isso a um conjunto de assunto e aspeto que a lei obriga a publicação para que seja



salvaguardado o interesse publico esse podem incluir a parte dos privados, empresas privadas particulares .

Eu qual é objetivo principal da INCV?

Entrevistado.... produção e distribuição do boletim oficial que é o jornal oficial da Republica de Cabo Verde onde são publicados as leias dos órgão da soberania.

Eu ... qual é o impacto das tecnologias na sua instituição ? de cada uma das tecnologias na sua instituição quando digo tecnologias refiro-me a todas em geral ? telefone , internet , redes sociais ?

Vi recentemente que a INCV tem um site que se pode comprar o boletim oficial online

entrevistado.

Entrevistado... o impacto da introdução das TICs na exploração das atividades da INCV é grande a INCV é primeiras imprensa dos países africanos de língua portuguesa a decidir encaminhar pelo jornal oficial eletrónico, chamado boletim oficial eletrónico é que em vez

de ser feito e distribuído em suporte de papel através de tecnologia offset que e a tecnologia de impressão normal e o boletim oficial feito de A/Z suportados pelas Tecnologias de Informação e Comunicação em 2011 mudamos o estatuto jurídico do boletim oficial e que consiste em conferir opção jurídica ao boletim oficial eletrónico e tornar medidas legislativa e de exploração que significa organizar, ter capacidade de produção para produzir o boletim oficial eletrónico, isto em 2011 em 2012 começamos



como eu estava a dizer a INCV e a primeira imprensa dos países oficial de língua portuguesa a envergar por este caminho , de fazer o Boletim oficial o seu jornal oficial totalmente eletrónico , isto significa que todas as fases da produção do boletim oficial incluindo a fase do pagamento é eletrónico é suportado nas TIC'S particularmente na internet isso permite que por exemplo a embaixada de Cabo Verde que se situa na China tenha acesso a esse boletim na mesma hora que e feito e distribuído em cabo verde , tem a vantagens de ser mas célere, ganhar mas tempo ser mas barato portanto o ganho e grande e o salto foi dado nesta altura.

EU As tecnologia estão a ter um papel critico de sucesso na sua empresas ?
acha que se não tivesse as tecnologias neste momento teria menos sucesso ?

Entrevistado sim, sobretudo porque, na medida em que o objetivo da INCV e produzir e distribuir em tempo útil o Boletim oficial fazer chegar aos destinatário em tempo útil o mais rápido possível e de uma forma mas célere possível e da forma mas comoda possível , e num cotexto de produção e distribuição do boletim oficial o jornal oficial em ambiente industrial com suporte de papel offset era mas caro era muito mas lento o boletim oficial por isso , particularmente em momento em que as coisas correm menos bem demoravam algum tempo meses as vezes , o boletim oficial neste momento é mas rápido e é eletrónico chega a todo mondo ao mesmo tempo e é mas barato , portanto as tenologias de informação são sendo sem um fator essencial para isto, sem as TIC este passo gigante não seria possível, portanto nos passamos da era do papel para a era da comunicação através de bytes em que isso faz-se em fração de segundo .

EU possuem politica de segurança escrita ?

Entrevistado ... não, não possuimos como eu já lhe tinha dito no inicio tudo o trabalho, toda a parte técnica é feita pela NOSI.



Eu ... não sentem necessidade de criarem aqui na INCV uma equipa de segurança de informação

Entrevistado sinto esta necessidade, mas ate agora as coisas tem funcionado minimamente bem , temos 2 técnicos aqui que fazem a ligação com o NOSI mas e sempre bom poder ter uma capacidade interna maior respondendo a essa pergunta sinto necessidade mas nesse momento não temos .

EU... tem algum plano de contingência ?

Entrevistado... não essa pergunta remete revogar a pergunta anterior onde digo que toda a parte informática é feita pelo NOSI , nos o que fizemos foi desenvolvemos o nosso sistema , criamos o nosso site alojamos o nosso servidor ao NOSI para beneficiarmos de toda a politica que o governo vem desenvolvendo sobre essa matérias e salvuardamos destas questão de segurança que sabemos que é uma questão muito delicada

Eu ... Chegamos ao fim da nosso entrevista , agradeço muito a sua disponibilidade, contribuiu muito para a minha investigação, muito obrigado

Entrevistado nos é que agradecemos a possibilidade para falar sobre a INCV , espero que as minhas informações sejam de grande utilidade para a sua dissertação