

GOVERNO DIGITAL EM MOÇAMBIQUE: EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E OS DESAFIOS DA INCLUSÃO DIGITAL

Elias Silva Mavila¹
Amélia Carlos Zimba²
Carlos Subuhana³

RESUMO

A transformação digital tem modificado a relação entre Estado e sociedade, criando novas possibilidades de acesso aos serviços públicos. Em Moçambique, a digitalização da administração pública constitui uma estratégia para modernizar serviços, reduzir burocracias e ampliar o acesso da população. Entretanto, desigualdades no acesso à internet, equipamentos e competências digitais podem limitar os benefícios desse processo. Objetivo: Analisar em que medida o governo digital contribui para a eficiência dos serviços públicos em Moçambique e identificar os desafios relacionados à inclusão digital. Metodologia: Pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, realizada por meio de revisão bibliográfica e análise documental de artigos científicos, documentos institucionais, políticas públicas e relatórios sobre governo digital, serviços públicos e inclusão digital em Moçambique. Resultados: A análise evidencia que a digitalização apresenta potencial para agilizar procedimentos, ampliar o acesso à informação e reduzir barreiras burocráticas nos serviços públicos. Contudo, persistem desafios relacionados à infraestrutura tecnológica, conectividade, acesso a dispositivos e competências digitais, especialmente entre populações socialmente vulnerabilizadas e residentes em áreas com menor cobertura de serviços de comunicação. Conclusões: O governo digital pode contribuir para maior eficiência dos serviços públicos em Moçambique, mas seus benefícios dependem da ampliação das condições de inclusão digital. Portanto, a transformação digital deve ser acompanhada de políticas que garantam acesso equitativo às tecnologias e às competências necessárias para sua utilização. Apoio Financeiro: Não se aplica. Agradecimentos institucionais: À Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), pelo apoio institucional e acadêmico ao desenvolvimento deste trabalho. Propriedade intelectual: Não se aplica. Grande área do CNPq: Ciências Humanas. Em que medida o meu trabalho contribui para “Diversidade, Inclusão e Transformação Social”? O trabalho contribui ao problematizar as desigualdades de acesso às tecnologias e aos serviços públicos digitais em Moçambique, defendendo uma transformação digital que considere diferentes realidades sociais e territoriais. Ao evidenciar que eficiência e inclusão devem caminhar juntas, a pesquisa contribui para a reflexão sobre políticas públicas capazes de ampliar o acesso aos direitos, à informação e aos serviços do Estado.

Palavras-chave: Governo digital; Moçambique; Serviços públicos; Inclusão digital.

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Unidade Acadêmica dos Palmares, Discente, es2527315@gmail.com¹

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Unidade Acadêmica dos Palmares, Discente, ameliazimba703@gmail.com²

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Unidade Acadêmica dos Palmares, Docente, subuhana@unilab.edu.br³