



**Universidade Eduardo Mondlane**  
**Faculdade de Letras e Ciências Sociais**  
**Departamento de Ciência Política e Administração Pública**  
**Curso de Licenciatura em Administração Pública**

**O Sistema de Informação na Função Pública e sua Influência na Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados nas Alfândegas do Porto de Maputo: Uma Análise a Partir da Janela Única Electrónica (2017-2020)**

**Licencianda:** Maria Justino Macuácua

**Supervisor:** Mestre João Mangachaia

Maputo, 2022

MARIA JUSTINO MACUÁCUA

**O Sistema de Informação na Função Pública e sua Influência na Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados no Porto de Maputo: Uma Análise a Partir da Janela Única Electrónica (2017-2020)**

Trabalho de Monografia a ser apresentado à Faculdade de Letras e Ciências Sociais da Universidade Eduardo Mondlane como um dos requisitos parciais para obtenção do grau académico de Licenciatura em Administração Pública

**Maputo, 2022**

MARIA JUSTINO MACUÁCUA

**O Sistema de Informação na Função Pública e sua Influência na Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados no Porto de Maputo: Uma Análise a Partir da Janela Única Electrónica**

**(2017-2020)**

Trabalho de monografia a ser apresentado em cumprimento de um dos requisitos exigidos para obtenção do grau académico de Licenciatura em Administração Pública, na Faculdade de Letras e Ciências Sociais da Universidade Eduardo Mondlane.

Data de Aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2021.

Mesa de Júri:

---

O Presidente

---

O Supervisor

---

O Oponente

Maputo, 2022

## Sumário

DECLARAÇÃO DE HONRA.....	VII
AGRADECIMENTOS .....	VIII
EPÍGRAFE .....	IX
DEDICATÓRIA .....	X
LISTA DE ABREVIATURAS .....	XI
LISTA DE ILUSTRAÇÕES.....	XII
RESUMO.....	XIII
CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO.....	14
1.1. Delimitação do Tema .....	15
1.2. Contextualização .....	15
1.3. Problema.....	19
1.3.1. Pergunta de Partida .....	20
1.3.2. Hipótese .....	20
1.4. Justificativa.....	21
1.5. Objectivos do estudo .....	22
1.5.1. Geral.....	22
1.5.2. Específico.....	22
CAPÍTULO II: ENQUADRAMENTO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	23
2.1. Revisão da literatura.....	23
2.1.1. Sistema de Informação .....	23
2.1.2. Evolução Histórica dos Sistemas Informáticos .....	23
2.1.3. Componentes de um Sistema de Informação .....	24
2.1.4. Importância de sistemas de informação.....	25
2.1.5. Classificação dos sistemas de informação.....	26
2.1.6. Modelo de sucesso do sistema de informação.....	28
2.1.7. Sistemas de informação na administração pública .....	29
2.1.8. Sistemas de informação em Moçambique .....	30
2.1.9. Melhoria da Qualidade de serviços .....	31
2.1.10. Serviço público .....	31
2.1.11. Janela ÚNICA Electrónica .....	32
2.2. Quadro teórico.....	33
2.2.1. Teoria Geral da Qualidade Total .....	33
2.2.2. Instrumentos da avaliação da qualidade do serviço: Modelo SERQUAL e SERVPERF .....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGIA .....	38

3.1. Caracterização da Pesquisa .....	38
3.1.1. Natureza da Pesquisa .....	38
3.1.2. Quanto aos objectivos.....	38
3.1.3. Quanto ao procedimento técnico .....	38
3.1.4. Forma de abordagem .....	39
3.1.5. Método de Abordagem .....	39
3.2. Técnicas de recolha de dados .....	40
3.3. Tipo de Amostragem.....	40
3.4. Técnica de análise de conteúdo .....	41
3.5. Variáveis do estudo .....	41
<b>CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E ANALISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
4.1. Caracterização do Porto de Maputo .....	42
4.2. A contribuição da Janela Única Eletrónica na qualidade dos serviços prestados no Porto de Maputo .....	43
4.3. Processo da implementação da Janela Única Electrónica nas alfandegadas de porto de Maputo .....	43
4.3.1. Janela Única Electrónica .....	43
4.3.2. Objectivos do JUE .....	44
4.3.3. Funcionalidades da Janela Única Eletrónica .....	45
4.3.4. Análise do fluxo de informação na JUE .....	46
4.3.5. Formação dos utilizadores .....	46
4.4. Estabelecer a relação entre a implementação da JUE e a qualidade dos serviços através dos instrumentos da avaliação da qualidade do serviço .....	48
4.5. Aferir o grau de satisfação dos serviços da JUE por parte dos usuários do Porto de Maputo .....	51
4.6. Constrangimentos do JUE.....	56
<b>V. CONCLUSÃO .....</b>	<b>57</b>
5.1. Recomendações .....	58
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>
Anexo A: Credencial para a Recolha de Dados na Autoridade Tributária de Moçambique	63
Anexo B: Credencial para a Recolha de Dados na JUE.....	64
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>65</b>
Apêndice A: Perfil dos Entrevistados .....	66
Apêndice B: Formulário do Questionário .....	67
Apêndice C: Guião de entrevistas para recolha de dados .....	67
Apêndice D: Inquérito JUE.....	69

## **DECLARAÇÃO DE HONRA**

Eu, Maria Justino Macuácuá, declaro que este trabalho de monografia nunca foi apresentado, nesta e nem em qualquer outra instituição do ensino superior para a obtenção de qualquer grau académico, e que, constitui o resultado da minha investigação, estando indicadas no texto e nas referências bibliográficas, as fontes que utilizei para a sua elaboração.

A Licencianda

---

(Maria Justino Macuácuá)

Maputo, 2022

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecer a Deus pelo fôlego da vida que me tem proporcionado, por sempre estar comigo e pelas forças que me concede para ultrapassar os desafios que a vida me impõe. É com tanta alegria que agradeço a minha família, nomeadamente aos meus pais, Alzira Tomás Nhacudima e Justino Macuácuca pelo suporte, atenção, amor e dedicação que me prestaram, aos meus tios (as), primos (as) e a todos que me acolheram em suas humildes residências. Em especial destaque para o meu tio Fernando Afonso Mazivila e a minha tia Izilda Tomás Nhacudima. Ao meu namorado Dércio Buce, por ser minha melhor companhia em todos momentos, pelo amor e incentivo que tem me dado.

Aos docentes do curso de Administração Pública, pelo convívio e aprendizado a mim proporcionado nos quatro anos de formação, em especial ao meu supervisor mestre João Mangachaia pela orientação e paciência.

A Faculdade de Letras e Ciências Sociais da Universidade Eduardo Mondlane pela oportunidade da minha formação, aos meus colegas de curso, pela convivência harmónica, amizade e incentivo. E a todos que directa ou indirectamente prestaram o seu apoio para o meu desenvolvimento académico ou para a minha vida, um muitíssimo obrigado.

## **EPIGRAFE**

O uso das TICs é identificado como um fenómeno relevante que marca Administração Pública contemporânea, onde os avanços tecnológicos têm influenciado no movimento das reformas da administração pública, combinando com mudança organizacional e adopção das novas práticas. (Balbe:2010)

## DEDICATÓRIA

*Aos meus pais, Alzira Tomás Nhacudima e Justino Macuácuca, responsáveis pela minha educação.*

## LISTA DE ABREVIATURAS

ADM	Alfândegas de Moçambique
AT	Autoridade Tributária
CMS	Customs Management System
CTA	Confederação das Associações Económicas de Moçambique
e-Gov	Governo Eletrónico
EGRSP	Estratégia Global da Reforma do Sector Público
ICE	Imposto de Consumo Específico
ICMS	Sistema Integrado de Gestão das Alfândegas
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado
JUE	Janela Única Eletrónica
MCNet	Mozambique Community Network
NGP	Nova Gestão publica
OMC	Organização Mundial do Comércio
SAE	Sistema de Automação de Escritório
SGA	Sistema de Gestão das Alfandegas
SGS	Société Générale de Surveillance
SI	Sistemas Informáticos
SIG	Sistema de Informação Gerencial
SPT	Operações, particularmente Sistema de Processamento de Transações
SPT	Sistema de Processamento de Transações
SSD	Sistema de Suporte da decisão
SSE	Sistema de Suporte Executivo
STC	Sistemas de Trabalho do Conhecimento
TICS	Tecnologias de Informação e Comunicação
TIMS	Sistema de Gestão de Informação sobre o Comércio
TIMS	Trade Information Management System
TSA	Taxas de Serviços Aduaneiros

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

### Figuras

Figura 1: Componentes de um sistema de informação .....	25
Figura 2: Estrutura orgânica do porto de Maputo .....	43
Figura 3: Fluxo de informação na JUE .....	46

### Gráficos

Gráfico 1: Resposta sobre o conhecimento da JUE .....	52
Gráfico 2: Resposta sobre utilização da JUE .....	52
Gráfico 3: Resposta sobre área de actuação do respondente.....	53
Gráfico 4: nível de satisfação com relação a rapidez dos colaboradores em dar respostas, e disposição para ajudar no caso de uma dificuldade .....	53
Gráfico 5: nível de satisfação com relação aos horários do funcionamento do sistema .....	54
Gráfico 6: nível de satisfação com relação a segurança e confiança que o sistema JUE transmite aos usuários .....	54
Gráfico 7: nível de satisfação com relação as taxas cobradas pelo uso dos serviços do sistema JUE..	55
Gráfico 8: nível de satisfação com relação ao cumprimento de prazos no tempo estabelecido.....	55

### Tabelas

Tabela 1: Tabela sobre o inquérito.....	51
---	----

## RESUMO

O estudo tem como tema: O Sistema de Informação na Função Pública e sua Influência na Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados nas Alfândegas do Porto de Maputo: Uma Análise a Partir da Janela Única Electrónica (2017-2020). O estudo busca essencialmente compreender o contributo da Janela Única Electrónica na qualidade da provisão de bens e serviços. Para tal, o presente trabalho tem como Objectivo Geral analisar a contribuição da Janela Única Electrónica na melhoria da qualidade dos serviços prestados no Porto de Maputo (2017-2020), este objectivo foi analisado com base na teoria Geral da Qualidade Total. Para tal o problema subjacente ao trabalho esta ligado ao facto de que mesmo com a modernização e informatização dos serviços aduaneiros, o JUE não se constitui como uma ferramenta útil na provisão de bens e serviços no processo de desembarço aduaneiro no Porto de Maputo. Tendo em conta esse problema de pesquisa levantamos a nossa hipótese defendendo que a JUE melhorou na qualidade, na prestação de bens e serviços aduaneiros no porto de Maputo apesar da existência de limitações que o sistema possui, actos corruptos e o uso de meios informáticos ineficientes por parte da unidade implementadora. Do ponto de vista metodológico, esta investigação teve um enfoque o uso da metodologia quantitativa e usou as técnicas de colecta de dados como entrevista não estruturada, observação directa aliada a análise documental e bibliográfica. Em geral conclui-se que a ferramenta Janela Única Electrónica apesar do seu contributo na melhoria de infra-estruturas e conseqüente modernização dos serviços aduaneiros, no que diz respeito ao seu contributo na qualidade em termos de prestação de serviços esta ferramenta ainda apresenta sérios problemas em sua operacionalização o que torna seus serviços ineficientes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Sistemas de Informação, Serviço Público, Qualidade, Janela Única Electrónica.

## CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como tema: “O Sistema de Informação na Função Pública e sua Influência na Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados nas Alfândegas do Porto de Maputo: Uma Análise a Partir da Janela Única Electrónica (2017-2020)”. Este trabalho insere-se no contexto dos debates teóricos sobre os sistemas de informação na Administração Pública. Onde segundo Barbosa (S/D, p.13), o acréscimo da eficiência da administração pública, passa pela utilização dos sistemas de informação de forma intensa e máximo nível de qualidade, de a otimizar e explorar as potencialidades que só estas proporcionam, nomeadamente o trabalho em grupo; fontes de informação em tempo real; bases de dados capazes de gerar informação actualizada e personalizada; e eliminação de barreiras à comunicação entre departamentos e organismos públicos.

Moçambique iniciou nos finais da década 90, com o processo de consciencialização da sociedade sobre o papel, e o potencial do uso das *Tics* como alavanca do desenvolvimento socio-económico. Com aprovação da política de informática em 2000, através da resolução nº28/2000 de 12 de Dezembro, visava fornecer o quadro de princípios e objectivos que permitirão que as tecnologias de informação e comunicação sejam um motor impulsionador dos vários aspectos do desenvolvimento nacional desta forma contribuindo; para erradicação da pobreza absoluta e melhoria geral da vida dos moçambicanos; para mais ampla participação dos cidadãos na sociedade global de informação; para elevação da eficácia e eficiência, na prestação de serviços públicos; para a melhoria da governação e aprofundamento da democracia; para fazer do País produtor e não mero consumidor das tecnologias de informação e comunicação e para a sua participação na economia mundial, cada vez mais assente na informação e no conhecimento.

É neste contexto da preocupação para o melhoramento da prestação dos serviços público que no sector alfandegário se adotou o sistema de informação da Janela Única Electrónica cujo objectivo principal é a redução do tempo de desembaraço aduaneiro, redução dos custos e aumento da competitividade a nível internacional.

Em termos de organização, o trabalho será constituído por 4 capítulos a saber: O primeiro diz respeito à introdução, que apresenta a delimitação do tema; a contextualização como forma de perceber em que contexto o estudo se insere; o problema da pesquisa; as hipóteses como

respostas provisórias a pergunta de partida; os objectivos (geral e específico); a justificativa que mostra a relevância e a pertinência do desenvolvimento da presente pesquisa. O segundo comportará o quadro teórico e conceptual onde far-se-á a fundamentação teórica da pesquisa, apresentar-se-á os conceitos essenciais chaves e uma breve revisão bibliográfica.

no terceiro, apresentar-se-á a metodologia que será usada para a realização da pesquisa, onde se definirá o tipo de pesquisa e às técnicas, e o tipo de amostragem do estudo. No quarto, far-se-á a apresentação e análise dos resultados da pesquisa, essa fase será responsável por encabeçar todo debate sobre a implementação e a qualidade desse sistema com a informação que se colherá nas técnicas de recolha de dados. E por último teremos as conclusões e recomendações, far-se-á a verificação da hipótese, apresentar-se-á as contribuições da pesquisa, e finalmente as referências bibliográficas e também incluindo os respectivos anexos.

### **1.1. Delimitação do Tema**

Depois de escolhido o assunto que vamos investigar é preciso analisá-lo, e para ajudar nesta etapa, podemos estabelecer alguns critérios que são: a definição espacial do estudo que segundo Gil (2007, p.47), é preciso delimitar o *locus* da observação, ou seja o local onde o estudo ocorre. O outro critério de delimitação é a definição temporal que segundo Gil (2007, p.47), é o período em que o fenómeno a ser estudado será circunscrito. E para nossa pesquisa temos como definição temporal o período de 2017-2020 e quanto a definição espacial temos o *Porto do Maputo*.

### **1.2. Contextualização**

#### **1.2.1. Contexto do sistema de informatização na administração pública em Moçambique**

O contexto de informatização em Moçambique inicia com a aprovação da política de informática em 2000, cujo o objetivo é estabelecer as linhas orientadas para o desenvolvimento sustentável, visando tornar Moçambique numa sociedade inclusiva e competitiva através da massificação das tecnologias de informação e comunicação.

A política de informática vem, assim, fornecer o quadro de princípios e objectivos que permitirão que as tecnologias de informação e comunicação sejam o motor impulsionador dos vários aspectos do desenvolvimento nacional, contribuindo para a erradicação da pobreza absoluta e melhoria geral de vida dos moçambicanos; para a mais ampla participação dos cidadãos na Sociedade Global de Informação; para a elevação da eficácia e eficiência na

prestação dos serviços; para a melhoria da governação e aprofundamento da democracia; para fazer do País produtor e não mero consumidor das tecnologias de informação e comunicação, e para sua participação na economia mundial, cada vez mais assente na informação e no conhecimento. (POLÍTICA PARA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, 2018, p.3). E a aprovação da política de informática permitiu a introdução de sistemas de informação em diversas esferas da administração pública moçambicana.

Pois sociedade de informação, desenvolveu-se num cenário de economias de mercado, cabendo as instituições públicas um papel regulamentador para evitar desequilíbrios e injustiças que possam decorrer do funcionamento livre das forças do mercado, assim como um papel dinamizador indispensável, no sentido de aliviar o peso da burocracia no estado e nas empresas. E é, nesse sentido em que o e-Gov foi implementado e ganhou uma crescente aceitação na prática da governação, pois Para o Governo o e-Gov constitui, o instrumento mais adequado para a colocação dos serviços públicos ao alcance do cidadão, a qualquer momento e em qualquer lugar, para uma prestação de serviço mais eficaz e eficiente e menos dispendiosa, e para a redução da burocracia e oportunidades de corrupção. (ESTRATÉGIA DE GOVERNO ELETRÓNICO, 2006, p. 21)

O objectivo fundamental da política do e-Gov em Moçambique é de,

Melhorar a prestação de serviços públicos, usando o poder das Tics, por meio das quais o cidadão, em qualquer área da governação ou de actividades sócio-económica, pode exercer o direito de aceder, processar e extrair, a informação que achar necessária para as suas realizações, bem como integrar e efectuar transações online com o governo. (PROJECTO POLÍTICA DE INFORMÁTICA p. 11)

Com esse Objectivo percebe-se que é intenção do Governo, tentar transformar o e-Gov num poderoso instrumento de acesso aos serviços públicos em todas as dimensões políticas e económico-sociais na prática da governação, ficando o seu maior ou menor impacto, estratégias e programas do governo assim como dos recursos disponibilizados para a sua materialização. (MOÇAMBIQUE-ESTRATÉGIA DO GOVERNO ELETRÓNICO 2006, p. 24)

Contudo, a discussão visando melhorar a capacidade das alfândegas de Moçambique para produzir programas aduaneiros simplificados e automatizados de acordo com os níveis exigidos pelos novos acordos e padrões internacionais, remonta há mais de 15 anos. Até 2005, a questão não era tanto a de apurar se Moçambique precisava de um novo sistema de gestão

aduaneira automatizados, mas antes, que tipo de sistema seria e quem iria assegurar o respectivo pagamento. Seguiu-se uma série de consultas privadas e públicas a fim de definir qual seria o sistema adequado para Moçambique, a um preço acessível, em 2009, uma série de decisões importantes estavam prontas para serem tomadas, assentes numa vontade da CTA e da comunidade de doadores de se avançar para um sistema que não se resumisse apenas ao processamento electrónico aduaneiro. Houve preferência, especialmente à luz das iniciativas OMC na área de suprimentos, por um Sistema de Janela Única Electrónica que iria ligar as comunidades de exportadores e importadores e clientes, tanto a nível nacional como internacional (CLAYPOLE, 2013, p.78).

### **1.2.2. Processo histórico de informatização nas alfândegas de Moçambique**

Em Moçambique o sistema tributário assim como de cobrança de impostos é deficitário embora o Governo tende a envidar esforços para a melhoria nessas áreas com introdução de Tecnologias de Informação e Comunicação para facilitar o processo de colecta de receitas fiscais como é o caso de E-tributação, SISSMO entre outros. Entretanto ainda tem muito a se fazer para reduzir o caso de dispêndio de longas horas nas filas para o pagamento dos impostos, desvios de valores colectados para os bolsos alheios entre outros.

Mosse e Cortez (2006, P.5), relatam que no âmbito de desembaraço aduaneiro, as Alfândegas de Moçambique conheceram uma grande reforma com introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação, iniciadas na segunda metade da década de 1990, conduzidas pela agência britânica Crown Agents. A reforma abrangeu também, o sistema de gestão do comércio externo das Alfândegas, extinguindo o Boletim de Registo de Importação e introduzindo o programa *Trade Information and Management System*, este último também continuava com os problemas referidos no parágrafo anterior. Esta foi a primeira informatização do desembaraço aduaneiro em Moçambique visando contribuir para o aumento de receitas, facilitação do comércio e sustentabilidade da instituição a longo prazo.

A nível interno, a demora no desembaraço aduaneiro, considerada excessiva pelos utentes, e o elevado índice de corrupção no país e nas Alfândegas justificavam a necessidade da adopção de um sistema mais transparente e célere no desembaraço aduaneiro. A nível regional e internacional, diversas organizações de promoção do comércio internacional advogavam a ideia de desembaraço aduaneiro electrónico para a facilitação do comércio. Todavia, Moçambique como membro da Organização Mundial das Alfandegas e da Organização Mundial do Comércio foi imposto a avançar com reformas de intercâmbio de dados electrónicos

para cumprir as disposições relativas aos compromissos de facilitação do comércio, ao nível de ambas organizações, e foi nesse sentido em que se introduziu um sistema de Janela Única Eletrónica, que tinha como objectivo melhorar e acelerar o crescimento do comércio internacional em Moçambique. (CLAYPOLE 2013, p. 67).

### **1.2.3. Quadro legal**

Existe um conjunto de leis que foram aprovadas, que contribuíram para a informatização das alfândegas de Moçambique que são:

- A Lei das transações electrónicas, (Lei nº3/2017 de 09 de janeiro), a lei estabelece os princípios, normas gerais e o regime jurídico das transações electrónicas, em geral, do comércio electrónico e do governo electrónico em particular, visando garantir a protecção e utilização das tecnologias de informação e comunicação. Aplica-se a pessoas singulares e coletivas, públicas ou privadas, que apliquem tecnologias de informação e comunicação nas suas actividades, nomeadamente, transações electrónicas ou comerciais e de Governo electrónico;
- Decreto nº61/2027 de 06 de Novembro, que cria o instituto nacional de governo electrónico (INAGE) entidade responsável pela prestação de serviços de governo electrónico na administração pública;
- Decreto nº67/2017, de 01 de Dezembro, que estabelece os princípios e as normas de implementação e funcionamento do quadro de interoperabilidade de governo electrónico. É um conjunto de princípio, padrões, diretrizes e arquiteturas técnico-organizacionais, estabelecidas pelo governo, a partilha e reuso de dados entre infraestruturas de tecnologias de informação e sistemas de informação das instituições públicas;
- Decreto nº82/2020 de 10 de setembro, que estabelece o INTIC como um instituto público regulador de Tic, coordenador da governação digital e da governação da Internet.

### 1.3.Problema

Os Governos no mundo em geral estão a abraçar o Governo electrónico para lidar de forma eficaz, com as mudanças próprias na era da informação: os efeitos e consequências da globalização, da revolução digital e da internet. A Política de Informática de Moçambique, aprovado pelo governo no ano 2000<sup>1</sup>, reconhece que as oportunidades, em paralelo com o uso efectivo das tecnologias de informação e comunicação, tem oferecido para a melhoria das operações dos governos no mundo, a nível central e local, oferecendo aos cidadãos serviços melhores e mais rápidos, colocando a informação publica ao dispor dos cidadãos, facilitando a interacção entre estes e os seus governantes, e contribuindo positivamente nas áreas de educação, saúde, combate a corrupção, promoção da imagem dos países, atração de investimentos, melhoria do ambiente de negócios e do nível competitivo, em suma, promovendo a boa governação, (E-GOV, 2006, p.89-90).

De acordo com Nhamire (2016, p.31), refere que o serviço de desembaraço aduaneiro célere, eficiente e transparente é fundamental para a melhoria do ambiente de negócios e aumento das receitas do Estado. A JUE<sup>2</sup> está ser mal conduzida, desde o processo que levou a sua concessão a *Mozambique Community Network* (MCNet) até a sua implementação, desvirtuando assim, os propósitos da sua criação e comprometendo a arrecadação de receitas. O *procurement* da JUE foi feito sem transparência, com o concurso publico a ser manipulado para favorecer o consórcio *Société Générale de Surveillance* (SGS) ou Escopil e a Confederação das Associações Económicas de Moçambique (CTA). Não há muita transparência no desembaraço aduaneiro com a introdução das taxas pagas à empresa privada MCNet, concessionária da JUE. As prestações de serviços alfandegários apresentam-se quase sempre como sendo problemáticos, caracterizados como sendo corruptos e ineficientes.

---

<sup>1</sup> através da resolução nº28/2000 de 12 de Dezembro

<sup>2</sup> A Janela Única Electrónica das Alfândegas de Moçambique foi criada não só para responder aos propósitos da Política de informação como também para fazer face as transformações advindas da introdução do Governo Electrónico, da Estratégia Global da Reforma do Sector Público e vários outros planos e sistemas que visam reformar o Estado de modo a lhe conferir maior dinamismo, integridade, celeridade e modernização na prestação dos serviços públicos.

O sistema da JUE apresenta características comuns, sendo a principal o facto dos módulos existentes, que fornecem as interfaces funcionais entre os principais actores no comércio internacional e as cadeias de distribuição, são ajustados para ir de encontro às peculiaridades nacionais. Contudo, estes têm-se apresentados como sendo ineficientes na prestação de Serviços Públicos Aduaneiros, devido à fraca capacidade do sinal de serviços online, o que muitas vezes tem condicionado o acesso a estes serviços, sejam servidores que ficam durante largas horas do dia, até mesmo dias sem acesso ao sistema, o que condiciona em larga escala a qualidade de serviços prestados, (NHAMIRE, 2013, p. 39).

De acordo com Claypole (2013, p.56), isto tem contribuído muitas vezes para que os utentes recorram ao modelo clássico, seja a circulação de documentos em papel e os volumes crescentes de transição (ou seja, duplicação de Processos) o que constituem um entrave, aliado as taxas impostas, ora, as taxas são aplicadas de forma unilateral pelo parceiro, ou seja à taxa de processamento imposta pela MCNet encareceram os custos de despacho. Dado que os prazos de desembaraço geralmente não alteraram/diminuíram, estes encargos adicionais tornam os nossos portos menos competitivos. Este facto coloca em causa os princípios de provisão de serviços, uma vez que o sector privado geralmente traz consigo a lógica de mercado para promover tais serviços.

Os aspectos acima arrolados levantam o problema da qualidade na prestação dos serviços aduaneiros no Porto de Maputo. Esta questão decorre pelo facto de se verificar uma maior morosidade no atendimento aos seus clientes, agravamento das taxas aduaneiras, o que traz maiores custos no processo do desalfandegamento no Porto de Maputo, onde essa situação acaba em grande medida por prejudicar os cidadãos que precisam desses serviços para poder importar e exportar os seus produtos, o que acaba tendo como consequência disso descontentamento por parte dos utentes do Porto de Maputo.

### **1.3.1. Pergunta de Partida**

- De que forma a implementação da JUE nas Alfândegas do Porto de Maputo contribuí para a Melhoria da qualidade na prestação dos serviços aduaneiros?

### **1.3.2. Hipótese**

- O JUE melhorou na qualidade, na prestação de bens e serviços aduaneiros no porto de Maputo apesar da existência de limitações que o sistema possui, actos corruptos e o uso de meios informáticos ineficientes por parte da unidade implementadora.

#### **1.4. Justificativa**

A escolha do tema em estudo justifica-se pelo facto de tratar-se de um assunto actual pois enquadra-se nas discussões sobre a melhoria da prestação de serviços públicos através dos sistemas de informação na administração pública em Moçambique. A Janela Única Eletrónica faz parte do governo eletrónico como um sistema de informação e a sua implementação tem em vista criar a melhoria da qualidade na prestação dos serviços públicos aduaneiros nas alfândegas de Moçambique.

Diferentemente dos outros autores que limitaram-se simplesmente em identificar os problemas da Janela Única Eletrónica, este estudo traz uma nova abordagem que é analisar a contribuição da Janela Única Eletrónica na qualidade dos serviços prestados nas alfândegas do porto de Maputo. Por razões individuais eu escolhi falar deste tema, porque identifiquei-me com a área das tecnologias de informação e comunicação pois o uso dessas TIC's é de maior relevância no desenvolvimento do País, visto que quando são bem usados tornam os serviços públicos mais céleres e eficientes. E também é importante para sociedade, pois é de maior contribuição para desenvolvimento económico do país visto que na sociedade de informação, as TICs têm ganho cada vez mais importância.

A escolha das alfândegas de porto de Maputo, consiste no facto de que foi onde a Janela Única Eletrónica foi implementada pela primeira vez, como instância piloto desse sistema de informação. Escolheu-se o ano 2017 porque nesse ano se aprovou o decreto nº 9/2017 que aprova as regras gerais do desembaraço aduaneiro de mercadorias nas alfândegas e revoga o decreto nº 34/2009 de 6 de junho e por fim o ano de 2020, pelo facto de procurarmos perceber até que ponto a eclosão da pandemia da Covid 19 afectou nesse processo de provisão e melhoria da qualidade dos serviços prestados nas alfândegas de Moçambique, visto que é uma situação que afectou diversas áreas de actividades no nosso país e as alfândegas de Moçambique foi um dos sectores afectados pela pandemia.

## **1.5. Objectivos do estudo**

Diante do problema de pesquisa acima exposto apresentam-se os seguintes objectivos:

### **1.5.1. Geral**

- Analisar a contribuição da Janela Única Eletrónica na qualidade dos serviços prestados no Porto de Maputo (2017-2020).

### **1.5.2. Específico**

- Descrever o processo de implementação da JUE nas alfândegas;
- Estabelecer a relação entre a implementação da JUE e a qualidade dos serviços;
- Aferir o grau de satisfação dos utentes com os serviços prestados;
- Identificar os constrangimentos.

## **CAPÍTULO II: ENQUADRAMENTO TEÓRICO – CONCEPTUAL**

### **2.1. Revisão da literatura**

#### **2.1.1. Sistema de Informação**

Segundo Viana (2015, p.23), sistema é um conjunto de componentes que interagem para alcançar um objectivo comum, e para Caldeira (2011, p.27) a Informação é entendida como dados que foram processados ou estruturados numa forma que os torna imprescindíveis ao processo de tomada de decisão. A informação possui diversos atributos: tempo, forma, lugar, relevância, coerência. Estas características contribuem directamente para o valor intrínseco informação.

Por conseguinte Sistema de Informação é um tipo muito especial de sistema, visto ser constituído por pessoas, procedimentos e equipamentos, que trabalham interdependentes, sujeitos a diversos mecanismos de controlo, no processamento de dados em informação. Outro conceito que não difere muito do supracitado é o de sistema de informação que na visão de Oliveira (2004, p.24), é um conjunto organizado de elementos, podendo ser pessoas, dados, actividades ou recursos materiais, em geral, que interagem entre si para processar informação e divulgá-la de forma adequada em função dos objectivos de uma organização.

Corroborando com os autores acima, Matende e Ogao (2013, p.18), defendem que os sistemas de informação, são sistemas sociais que lidam com a interação de pessoas e tecnologia. Um sistema de informação, incluindo um sistema (ERP) *Enterprise Resource Planning*, possui interface do usuário e é projetado para fornecer informações úteis para apoiar a estratégia, operações, análise de gestão e tomada de decisão em diversos cargos de uma organização.

#### **2.1.2. Evolução Histórica dos Sistemas Informáticos**

De acordo Balbe (2010, p.27), durante os anos 50 e início dos 60, as informações eram consideradas como um mal necessário, associadas à burocracia do projecto, fabricação e distribuição de um produto ou serviço. Os sistemas de informação enfocavam apenas a redução de custo do processamento rotineiro de papéis, especialmente de contabilidade. Já nos anos 60 as organizações começaram a reconhecer que informações poderiam ser usadas como suporte para o gerenciamento. Os sistemas de informações das décadas de 60 e 70 eram frequentemente chamados de Sistemas de Informações Gerenciais onde eram armazenadas as informações

necessárias para a execução das tarefas do nível gerencial das organizações dando assim suporte e rapidez a estas funções.

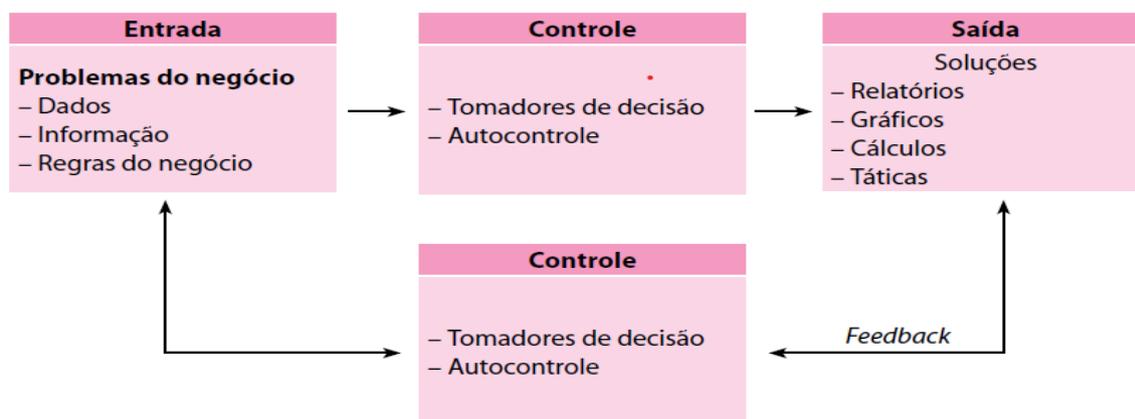
Nisso para Xavier e Escalera (2017, p.88), a década de 70 e início da década 80, permitiu que informações e os sistemas que as colectaram, armazenaram e processaram eram vistos como provedores de uma padronização do gerenciamento geral da organização. Os sistemas de informações que emergiram durante este período eram chamados de sistemas de suporte a decisão e sistemas de suporte executivo. Sua proposta era prover e tornar mais rápido o processo de tomada de decisão em uma vasta amplitude de problemas.

Por volta da metade da década de 80 a concepção de informação mudou novamente. A informação desde então é considerada como um recurso estratégico, um potencial recurso para a aquisição da vantagem competitiva, ou uma arma estratégica na competição. Esta mudança de concepção reflecte os avanços do planejamento estratégico e da teoria de Porter sobre vantagem competitiva. Os tipos de sistemas construídos para dar suporte a este conceito de informação são chamados de sistemas estratégicos, e sua proposta é de garantir a sobrevivência e prosperidade da organização num futuro próximo, (XAVIER e ESCALEIRA 2017, p.90).

### **2.1.3. Componentes de um Sistema de Informação**

O Sistema de informação é um tipo especializado de sistema formado por um conjunto de componentes, inter-relacionados, que visam colectar dados e informação, manipula-los e processa-los para, finalmente, dar novos dados e informações. Em um sistema de informação consideramos que os elementos de entrada e de saída são sempre dados e/ou informações, e o conjunto de procedimentos de processamento não envolvem actividades físicas, e manipulação, transformação de dados em informação. (ALBUQUERQUE, 2011, p.190).

Figura 1: Componentes de um sistema de informação



Fonte: Elaborado pela autora com base em Turban et al (2004, p. 39)

#### 2.1.4. Importância de sistemas de informação

Para Caldeira (2011, p.26), os debates sobre os sistemas de informação devem ser analisados, quer na sua forma mais tradicional, quer ao mais alto nível tecnológico, pelo facto de ser irrelevante se não proporcionar em cada momento a informação adequada. Pode até conter uma enorme quantidade de dados, mas se lhe faltarem um ou dois itens vitais, ou se não disponibilizar a informação numa forma utilizável, então o sistema é irrelevante para tomada de decisão. Apesar de ser geralmente reconhecida a Importância de uma informação de quantidade e prontamente disponível, essas duas qualidades quase nunca se encontram á disposição dos decisores.

Ainda segundo Caldeira (2011, p.32), nas organizações modernas a informação é encarada como um recurso chave. Pode-se usar a expressão gestão de recursos da informação para fazer a abordagem da importância dos recursos informativos. Através deste conceito reconhece-se a informação como um recurso vital que, tal como os outros por exemplo, os recursos humanos também fundamentais, devem ser adequadamente geridos e usados.

De acordo com Nhamire (2016, p.43), o sistema JUE é de grande importância para o estado moçambicano e para os agentes económicos envolvidos no comércio externo, importação e

exportação, é em suma, de extrema importância para todos os moçambicanos, pois é através dele que se realiza o desembaraço aduaneiro de quase toda a mercadoria importada e é também utilizado no processamento das exportações. Para administração pública a JUE é mais importante ainda, pois é através dela que se efectua a cobrança de receitas fiscais na componente de impostos externos, designadamente, os seguintes impostos sobre bens e serviços: Imposto sobre o Valor Acrescentado de mercadorias importadas; Imposto sobre Consumo Específico de produtos importados; Imposto sobre o Consumo Externo; Taxas de Serviços Aduaneiros. O somatório de impostos cobrados através da JUE representa uma importante fatia de receitas do estado.

### **2.1.5. Classificação dos sistemas de informação**

Segundo CAPOIA (2011, p. 45), os sistemas podem ser classificados de acordo com a sua forma de utilização e o tipo de retorno dado ao processo de tomada de decisões. Os sistemas podem ser de contexto operacional ou gerencial, ou seja, Sistemas de Apoio às Operações e Sistema de Apoio Gerencial.

#### **2.1.5.1. Sistemas de apoio às operações**

Os sistemas de Apoio às Operações de uma empresa têm por principais metas processar transações, controlar processos industriais e atualizar banco de dados, fornecendo informações de âmbito interno e externo. Faz parte do Sistema de Apoio às Operações segundo (CAPOIA, 2011, p.40 *Apud* BAZZOTTI e GARCIA 2009).

#### **Iº Sistema de Processamento de Transacções**

São utilizados no nível operacional da empresa, como afirmam Laudon e Laudon (2011) *Apud* Capoia (2011, p.43), que um sistema de processamento de transacções é um sistema computadorizado que executa e registra as transacções rotineiras diárias necessárias para a condução dos negócios.

#### **IIº Sistemas de Trabalho do Conhecimento e de Automação de Escritório**

A necessidade do nível de conhecimento da empresa é suprida pelos sistemas de trabalho do conhecimento e de automação de escritório. A STC e SAE são definidas como sendo. Toda e qualquer tecnologia de informação que tem como objectivo principal aumentar a produtividade

peçoal dos trabalhadores que manipulam as informações de escritório”. (BATISTA 2004 *Apud* CAPOIA 2011, p. 44)

### **2.1.5.2. Sistema de Apoio Gerencial**

Segundo BATISTA (2004) *Apud* CAPOIA (2011, p. 45), quando os sistemas de informação se concentram em fornecer informação e apoio à tomada de decisão eficaz pelos gerentes, eles são chamados sistemas de apoio gerencial.

Segundo Capoia (2011, p.45), dentre os vários tipos de sistemas de apoio gerencial, pode-se citar:

#### **Iº Sistema de Suporte da decisão**

De acordo com Capoia (2011, p45), os sistemas de suporte da decisão são munidos de grande quantidade de dados e ferramentas de modelagem, permitindo uma flexibilidade, adaptabilidade e capacidade de resposta rápida ao nível gerencial da organização.

#### **IIº Sistema de Suporte Executivo**

Os sistemas de suporte executivo dão suporte ao nível estratégico da empresa e ajudam a definir os objectivos a serem estabelecidos, utilizando-se de tecnologia avançada para a elaboração de gráficos e relatórios. Os sistemas de suporte executivo não são projectados para resolver problemas específicos, em vez disso, fornecem uma capacidade de computação e telecomunicações que pode mudar a estrutura dos problemas. (CAPOIA, 2011, p.46)

#### **IIIº Sistema de Informação Gerencial SIG**

O sistema de informação gerencial é representado pelo conjunto de subsistemas, visualizados de forma integrada e capaz de gerar informações necessárias ao processo decisório. Afirma ainda que o Sistema de Informação Gerencial, seja o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para optimizar os resultados esperados. (OLIVEIRA 2002 *Apud* CAPOIA, 2011, p.46).

Para tal, quanto ao presente estudo, enquadra-se no Sistema de Apoio às Operações, particularmente Sistema de Processamento de Transacções, porque a Janela Única Electrónica

é um sistema computadorizado que executa e registra as transacções rotineiras diárias necessárias para a condução dos negócios ou serviços da autoridade Tributaria de Moçambique.

### **2.1.6. Modelo de sucesso do sistema de informação**

principal modelo de sucesso de SI na literatura é apresentado por Petter, Delone e Mclean (2008) *apud* Oliveira, Ferreira, Carneiro, E Costa (2015, p.70) esse modelo define os seguintes construtos: Suporte da Alta Gestão, qualidade da informação, qualidade do sistema, qualidade do serviço, e benefícios líquidos do uso

#### **Iº Suporte da Alta Gestão**

O suporte da alta gestão (SAG) é uma variável importante para o sucesso do projeto No setor público, a liderança e apoio da alta gestão favorecem o compartilhamento de informação entre órgãos, melhorando sua qualidade, apesar das dificuldades impostas pela pressão do tempo e da carga de trabalho, (OLIVEIRA, e GOUVEIA, 2011 *apud*, OLIVEIRA, et al,2015, p.70)

#### **IIº Qualidade do Sistema**

Segundo Petter, *et al* (2008) *apud* oliveira, *et al*, (2015, p.71), algumas das características do constructo qualidade do sistema são: a facilidade de uso, a flexibilidade do sistema, a confiabilidade do sistema, e facilidade de aprendizagem, bem como os recursos do sistema de informação, sofisticação, e tempo de resposta. Os autores observaram que questões de qualidade do sistema, em termos de como o sistema pode ser eficazmente planejado e gerenciado, melhoraram a experiência do usuário com a comunidade virtual. No tocante às dimensões de qualidade do sistema, os autores afirmam que a navegação é classificada como a dimensão mais importante, pois alivia a sobrecarga de informações. Outra dimensão de qualidade do sistema importante é a segurança, pois o sistema deve implementar mecanismos de controle para proteger informações pessoais.

#### **IIIº Qualidade da Informação**

Petter, *et al* (2008) *apud* oliveira, *et al*, (2015, p.71), descreveram as características da qualidade de informação como aquelas desejáveis em relatórios de gestão e nas páginas da web, sendo essas características: relevância, compreensibilidade, precisão, concisão, integralidade, compreensibilidade, pontualidade e usabilidade.

#### **IVº Qualidade do serviço**

As características da qualidade do serviço são: a capacidade de resposta, precisão, confiabilidade, competência técnica e empatia do staff pessoal. No setor público, os serviços prestados via internet como no caso dos setores de arrecadação tributária, vêm atenuando o número de contribuintes e contabilistas que se deslocam aos postos de atendimento para a resolução de problemas simples, a qualidade do serviço é uma medida que avalia quão bem o nível de serviço prestado atende às expectativas dos clientes. (PETTER, *et al* 2008 *apud* OLIVEIRA, *et al*, (2015, p.71)

#### **Vº Benefícios Organizacionais**

Conforme Petter, *et al* (2008) *apud* oliveira, *et al*, (2015, p.72) os benefícios líquidos são considerados na medida em que os Sistemas de Informação estão contribuindo para o sucesso de indivíduos, grupos, organizações, indústrias e nações. As características dos benefícios líquidos são: melhor tomada de decisões, melhoria da produtividade, aumento de vendas, redução de custos, maiores lucros, eficiência do mercado, bem-estar do consumidor, criação de empregos e desenvolvimento econômico.

##### **2.1.7. Sistemas de informação na administração pública**

Segundo Correia (2001, p.13) o acréscimo da eficiência da administração pública, passa para utilização dos sistemas de informação de forma intensa e máximo nível de qualidade, de a otimizar e explorar as potencialidades que só estas proporcionam, nomeadamente o trabalho em grupo, fontes de informação em tempo real, bases de dados capazes de gerar informação actualizada e personalizada, e eliminação de barreiras à comunicação entre departamentos e organismos públicos.

A modernização da administração pública é antes de mais um desafio cultural, que deve passar claramente por mudança das normas, regulamentos ou infra-estruturas, pela qualidade das prestações e do desempenho. É uma clara vontade política para mudar os sistemas vigentes, e nada melhor que as tecnologias de informação como ferramenta preciosa para mudança cultural de tais sistemas. Os sistemas de informação transformam-se num factor determinante da competitividade entre as nações, nomeadamente a sua a sua capacidade de aumentar a produtividade e de se renovarem, e conseqüentemente a sua repartição entre os cidadãos. Para tal, é necessário que o Estado garanta o livre acesso e troca de informação, dando aos cidadãos

igual oportunidade de acesso a essa informação, tornando o sector público mais transparente, e investido para que as tecnologias de informação sejam um factor de fragmentação social. (POLÍTICA PARA SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO 2018, p.9)

As abordagens que enfocam a organização e sua estratégia sustentam que a aplicação dos sistemas de informação, apoiam a mudança em processos e a transformação da organização, desde que orientada aos objetivos e metas institucionais. E essas abordagens também são aplicadas à área pública: a integração entre sistemas de informação e suas infraestruturas no processo de gestão é considerada essencial para a efetividade de resultados e deve refletir a visão estratégica. Assim, é relevante a presença de dirigente político comprometido com o projeto do sistema e apto a manter apoio e a persuasão no ambiente fragmentado da administração pública (FERNANDES *et al.*, 2012, p. 145).

### **2.1.8. Sistemas de informação em Moçambique**

Em Moçambique, nos finais da década noventa iniciou-se o processo de consciencialização da sociedade sobre o papel e o potencial das TICs como alavanca do desenvolvimento socioeconómico. Com a aprovação da Política de Informática no ano 2000 o Governo de Moçambique identificou as TICs como um motor de desenvolvimento, onde a componente da informação assume um papel central em todo o contexto social e económico nomeadamente no sector produtivo, na educação, na saúde, na prestação de serviços públicos, na justiça, na sociedade e em todas as componentes relacionadas com a boa governação. (POLÍTICA PARA SOCIEDADE DE INFORMÁTICA, 2018, p.2).

E foi nesse contexto que em Moçambique com a implementação da política de informática, que tem como objectivo principal estabelecer as linhas orientadoras para o desenvolvimento sustentável, visando tornar Moçambique numa sociedade inclusiva e competitiva através da massificação das tecnologias de informação e comunicação, que condicionou a implementação de vários sistemas de informação, para o melhoramento da prestação dos serviços público e o cumprimento dos seus objectivos, como no caso de: sistema de informação para gestão de terras (SiGIT); sistema de informação de monitoria e avaliação (SIS-MA); sistema de informação para a emergência em Moçambique entre outros.

### **2.1.9. Melhoria da Qualidade de serviços**

A informação e a qualidade do sistema afectam diretamente os benefícios individuais, e isso determina a continuidade do fornecimento e utilização da informação pelo usuário.

A qualidade do serviço para além do seu valor teórico e académico, desempenha um papel notável como fonte da vategem copetitiva sustentável para s empresas, uma vez que as percepções e atitudes posetivas dos clientes-alvo face a aspectos de qualidade ofercidas pela empresa , quer graças a melhoria do relacionamento da empresa com os seus clientes actuais, tornando-os mais leias e comprometidos. ( RIGOPOULOU, *apud* SOUSA, 2011, p24).

De acordo com Tallon (2010, p,67), A literatura tem abordado a necessidade de investigações quanto ao impacto da melhoria de qualidade nos diversos processos e capacidades organizacionais. Existem várias medidas para avaliar a melhoria da qualidade nas organizações, podendo ser divididas em dois grupos: desempenho no alto nível de firma e desempenho no nível inferior ao da firma

O primeiro grupo se refere às medidas de variação de rentabilidade da firma, como retorno sobre os investimentos, retorno sobre o patrimônio dos acionistas, margem de lucro, lucro por ação, produtividade, redução de custos, aumento de receita. O segundo grupo agrega medidas relacionadas com o desempenho de processos, inovação, desempenho de setores, entre outros Oliveira (2013, p.29), onde para o autor os benefícios na melhoria de qualidade organizacional está dividida em benefícios em nível de processos e em nível de instituição pública.

A melhoria de qualidade pode acrescentar valor as empresas, quando disponibilizam informações exatas e disponíveis. Com isso, aumentam a eficiência e a eficácia da empresa, reduzem os custos dos produtos e serviços, melhoram a qualidade da tomada de decisão e contribuem na disseminação do conhecimento. Um exemplo é o uso do internet banking, que nos últimos anos tem promovido a facilidade e rapidez nas transações bancárias, esses efeitos poderiam ser estendidos às organizações públicas, com base em resultados de pesquisa, (SOUZA e PASSOLONGO, 2005, p. 67).

### **2.1.10. Serviço público**

De acordo com Perdigão, Fernandes, Perdigão (2012, p.22), serviço publico é toda actividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada á satisfação da colectividade em geral, mas fluível singularmente pelos administrados, que o estado assume como pertinente

seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça às vezes, sob um regime de direito publico, portanto, consagrar de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais – instituindo em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo. Onde nisso par Sousa (2011, p.17), Serviço público é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da colectividade ou simples conveniências do Estado.

Em geral podemos perceber que ambos autores convergem na finalidade do serviço público e no modo da sua materialização, sendo que, ambos não trazem elementos distintivos.

### **2.1.11. Janela ÚNICA Electrónica**

Os sistemas aduaneiros e de gestão de comércio a nível mundial são particularmente coerentes em termos de concepção e aplicação. Em Moçambique foi concebido em 2012 a Janela Única Electrónica para facilitar o ambiente de negócio na vertente aduaneira, que envolve dois subsistemas informáticos: TRADENET (faz gestão da submissão de informação padronizada pelos operadores de comércio) e CMS (processa as declarações submetidas as alfândegas e outras agências de Governo).

A Janela Única Electrónica define-se como sendo um sistema informático através do qual se submete informação padronizada para o cumprimento das formalidades aduaneiras, é um sistema que permite a centralização de dados e garante a celeridade nos processos de desembaraço aduaneiro de mercadorias.

A JUE segundo Claypole (2013, p.18), é um sistema que permite as partes envolvidas no comércio e transporte internacionais, submeter a informação padronizada e documentos através de um único ponto de entrada para o cumprimento dos requisitos legais de importação, exportação, trânsito e outros regimes.

De acordo com Claypole (2013, p.19), a JUE constitui uma solução electrónica personalizada para levar em conta aspectos relacionados com o ambiente de negócios moçambicano. A JUE assegura que as informações necessárias para a importação e exportação sejam submetidas apenas uma única vez e a seguir distribuídas eletronicamente às agências do Governo relevantes anulando a necessidade de as partes envolvidas fazerem várias submissões ou pedidos. Usa-se ferramentas que integram e se adaptam a qualquer outro sistema usado no

comércio internacional fazendo dela uma ferramenta poderosa, flexível, com redução de custos e tempo de desembaraço.

Entretanto, os módulos e funcionalidades habituais da JUE em Moçambique foram ajustados e desenvolvidos para melhorar as ligações entre os clientes e as partes interessadas do Governo. Estes módulos incluem: 1) Despachantes aduaneiros (agentes de despacho alfandegário); 2) Terminais, portos e armazenagem de carga; 3) Agentes marítimos, transitários e empresas de logística; 4) Ministérios e departamentos governamentais; 5) Outras agências governamentais de controlo e colecta, incluindo o Banco central; 6) Bancos comerciais, (CLAYPOLI, 2013, p. 89).

O sistema está ligado a uma série de servidores primários e de apoio, alimentados por geradores. O acesso dos clientes e outros interessados é efectuado via Internet. O acesso dos usuários é fornecido através de uma série de portas de segurança. Depois de concluídos os sistemas de informação e formação, são fornecidas senhas aos utilizadores autorizados para lhes permitir que executem as funções para as quais têm formação e estão licenciados, (JUE, 2012, p. 9).

A MCnet tem uma concessão para implementação e exploração de um sistema de Janela Única Electrónica (JUE) no prazo de quinze (15) anos, contados a partir de 10 de fevereiro de 2012, data da sua entrada em vigor, com o objectivo de eliminar os constrangimentos burocráticos que se verificavam no sistema antigo e arcaico, o TIMS. Por tanto a JUE veio para incrementar o desenvolvimento do comércio externo, reforçando assim a competitividade de Moçambique no mercado internacional, (SEQUEIRA, 2014, p.47).

## **2.2. Quadro teórico**

### **2.2.1. Teoria Geral da Qualidade Total**

De acordo com Sashkin e Kiser, (1994, p.21), no século XIX a utilização e aplicação real da qualidade total pelos gestores era apenas uma ferramenta de simples controle nos processos e aplicados geralmente em indústrias. Na prática era um simples monitoramento efetuado por gerentes e supervisores das fábricas sobre o processo de produção. Naqueles tempos, os produtos não tinham tantos cuidados técnicos e o foco do monitoramento e controle recaía de forma significativa sobre os funcionários. Com isto a questão “qualidade”, era tratada de forma simples e a aplicação de conceitos era muito falha. Era comum o produto ser lançado e oferecido aos clientes com um kit de manutenção. Aí estavam surgindo às primeiras exigências

dos clientes, e com este kit os próprios clientes consertavam os defeitos que os produtos apresentavam, mesmo que fossem defeitos de fabricação.

Após a Segunda Guerra Mundial, as empresas e instituições tiveram novas dimensões em seus planejamentos, uma vez que a maioria dos seus produtos já não passavam a adoptar o planeamento estratégico focado tanto ao ambiente externo, quanto ao ambiente interno e que esteticia a qualidade do produto como um dos valores essenciais para o desenvolvimento sustentável para se tornar um processo de Qualidade Total eficiente dentro de uma campanha que foi instituída em quatro etapas evolutivas, que ficaram conhecidas como a inspeção, o controle estratégico, a garantia da qualidade e a gestão estratégica da qualidade. (LAUDON e LAUDON 2007, p. 32)

O'Brien (2004, p. 49), A Teoria da Qualidade (TQM), é uma teoria que surgiu durante as décadas de 1950 e 1960, e teve como expoentes máximos os cientistas norte-americanos Wilson Edwards Deming (1920), Joseph Martin Juran (1950), Armand Vallin Feigenbaum (1951)<sup>3</sup>, e Philip Crosby (1960). Estes autores romperam com pensamento da época, que defendia que a qualidade era um problema intimamente ligado as empresas e não propriamente do Estado. A filosofia da qualidade fundamentou-se no desenvolvimento e aplicação de conceitos, métodos e técnicas que marcaram o deslocamento da análise do produto e da produção para a concepção de um sistema integrado da qualidade. A premissa básica da qualidade total é de que o sucesso de uma organização decorre do nível de qualidade que ela oferece ao cliente, integrando a produção e todos os processos que lhe dão suporte aos procedimentos da qualidade.

A teoria da qualidade total deve ser entendida como uma nova maneira de pensar antes de agir e produzir. A qualidade implica para uma mudança de postura, exigindo alterações de atitudes e comportamentos onde essas mudanças visam o comprometimento com o aprimoramento e com o melhor desempenho possível dos processos organizacionais em particular a produção, fomentando também uma mudança na cultura organizacional, que deve se tornar mais participativa e descentralizada. A Qualidade Total depende em parte da sobrevivência das instituições ou empresas que precisam garantir aos seus clientes a total satisfação com os bens e serviços produzidos, (ALERTÃO 2005, p. 67).

---

<sup>3</sup> Para este autor a gestão da qualidade, sua manutenção e esforços na melhoria por parte de todos os sectores das instituições devem criar produtos e serviços com o máximo de economia possível, ou seja, para o autor a qualidade total se trata de uma estratégia da administração orientada a gerar consciência sobre a qualidade em todos os

De acordo com Rezende e Abreu, (2006, p.56), para a Qualidade Total<sup>4</sup> é fundamental atender e exceder as expectativas dos clientes, onde para atingir esse nível de qualidade as instituições ou empresas devem atender o que o cliente realmente deseja e necessita, para que assim, o bem ou o serviço possa ser prestado. A Qualidade Total é uma forma de acção administrativa que coloca a qualidade dos produtos e serviços como o principal foco para as actividades das instituições e empresas com o objectivo de prover maior satisfação para os seus utentes e clientes. Sendo assim as instituições e as empresas para além de satisfazerem seus clientes, devem também ser melhores que os seus concorrentes directos objectivando tratar qualidade como um gerador potencial de vantagem competitiva.

## **2.2.2. Instrumentos da avaliação da qualidade do serviço: Modelo SERQUAL e SERVPERF**

### **2.2.2.1. Modelo SERQUAL**

O modelo SERVQUAL, foi desenvolvido com base nas lacunas, e falhas do serviço, ou seja, os Gaps, existentes entre as expectativas e as percepções dos inquiridos. De acordo com Parasuraman, Zeithamal e Berry (1985) *apud* Correia (2015, p.32) existem cinco Gaps:

GAP1 - A expectativa do usuário é maior que percepção do serviço fornecido;

GAP2 – Deixar de distinguir o projecto certo do serviço, e os parâmetros determinados;

GPP3 – Deixar e oferecer o serviço padrão;

GAP4 – Deixar de informar ao cliente sobre o serviço gerado;

GAP5 – Contradição entre o serviço esperado e o serviço fornecido.

Parasuraman, Zeithamal e Berry (1988) *apud* Silva (2018, p.38), afirmam que o modelo SERVQUAL, tem como objectivo mensurar e avaliar a qualidade dos serviços bem como mensurar a satisfação dos consumidores relativamente a diferentes aspectos da qualidade do serviço de uma organização, permite identificar pontos fortes e fracos dos prestadores do

---

<sup>4</sup> Para ser efectiva a Teoria da Qualidade Total baseia-se em dez princípios fundamentais que são: I° a total satisfação dos clientes, II° a gerência participativa, III° o desenvolvimento dos recursos humanos, IV° a constância de propósitos, V° a melhoria continua, VI° a gerência de processos, VII° a delegação, VIII° a comunicação e disseminação da informação, IX° a garantia da qualidade, e por fim X° a não aceitação de erros. Percebe-se que a qualidade total aponta principalmente para a preferência do consumidor, ampliando de forma conjunta, a produtividade e competitividade da empresa assegurando também sua sobrevivência no mercado em que a actua.

serviço fornecendo assim elementos úteis para aumentar o desempenho e competitividade da organização.

Os autores Parasuraman *et al.* (1985) *apud* Sousa, (2011, p.37), observam inicialmente que os critérios utilizados pela clientela para avaliar a qualidade do serviço se resumem a dez dimensões que se sobrepõem – capacidade da resposta, empatia, tangíveis, confiança, consistência, comunicação, credibilidade, segurança, cortesia e compreensão. Uma investigação posterior levada a efeito por estes mesmos autores conduziu ao desenvolvimento do instrumento SERVQUAL para avaliação da qualidade do serviço. Os atributos da qualidade neste modelo, são compostos por distintos aspectos formando um grupo com 22 itens<sup>5</sup>, baseadas em cinco dimensões.

Essas cinco dimensões são, Parasuraman *et al.* (1985) *apud* Silva, (2018, p.38)

Tangibilidade – onde referimo-nos apenas à aparência dos colaboradores, instalações físicas ou equipamento, uma vez que estamos a avaliar um serviço e não um bem.

A fiabilidade - reflete a capacidade para corresponder ao prometido de forma fiável e cuidadosa.

Prontidão - é agilidade à assistir os clientes e facultar um serviço rápido, isto é, a disponibilidade de auxiliar os consumidores prontamente. De salientar a necessidade de atenção, disponibilidade e prontidão para lidar com as questões, solicitações e até mesmo as reclamações dos consumidores.

Segurança - está traduz-se na capacidade de os colaboradores inspirarem confiança, prestarem esclarecimentos, transmitindo aos consumidores a ideia de que o serviço é seguro.

---

<sup>5</sup> Tangibilidade (1- Equipamentos com aspecto moderno, 2- instalações físicas visualmente atraentes, 3 – boa apresentação dos colaboradores, elementos tangíveis atrativos), Fiabilidade ( 5- cumprimento das tarefas, 6 – interesse na resolução dos problemas, 7- confiabilidade da empresa, 8- realização do serviço no tempo prometido, 9 – não cometer erros); Prontidão ( 10 – informação sobre o horário da utilização, 11 – colaboradores rápidos, 12 – colaboradores dispostos a ajudar, 13 – colaboradores que respondem); Confiança (14 - colaboradores que transmitem confiança, 15 – clientes seguros com os colaboradores, 16 – colaboradores amáveis, 17 – colaboradores com boa formação); Empatia (18- atenção individualizada ao cliente, 19 – atenção personalizada ao cliente, 20 – compreensão pelas necessidades dos clientes, 21 – preocupação pelos interesses dos clientes, 22 - horários convenientes).

A empatia - corresponde à personalização disponível para os consumidores para satisfazer as suas necessidades, uma vez que as necessidades variam de consumidor para consumidor, transmitindo assim a mensagem de que cada um é único, especial.

#### **2.2.2.2. Modelo SERVPERF**

Cronin e Taylor (1992) *apud* Mondo e Fiates (2013, p.6) consideraram que o modelo SERVQUAL era impróprio em sua metodologia. Como críticos desenvolveram um modelo para preencher as mordanças de deficiência do modelo SERVQUAL. Os autores desenvolveram o seu modelo com base somente na percepção da qualidade em serviço, eliminando o paradigma da desconfirmação utilizado no modelo SERVQUAL, quando a percepção confirma ou desconfirma a expectativa. Utilizaram as mesmas 22 perguntas do SERVQUAL, somente nas questões de percepção. O instrumento SERVPERF é, portanto, idêntico ao SERVQUAL, com a ressalva de o SERVQUAL tem 44 itens, enquanto que o SERVPERF, tem 22 itens, abordando apenas o desempenho real. Este modelo tem sido criticado por estar apenas preocupado com a solidez psicométrica e metodologias de escala. Este modelo tem sido utilizado e testado apenas em países desenvolvidos. Como o SRVQUAL, as medidas do modelo SERVPERF são estáticas, uma vez que eles não consideram a história do serviço, e elas não conseguem captar a dinâmica da expectativa da mudança.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA**

Na presente pesquisa, para o alcance dos objectivos traçados, utilizam-se diversos métodos e técnicas comumente usados nas ciências sociais e particularmente na Administração Pública. Recorre-se a fontes documentais - Documentos directos e indirectos, nomeadamente: Literatura clássica e nacional sobre o tema “O Sistema de Informação na Função Pública e sua Influência na Qualidade dos Serviços Prestados nas Alfândegas do Porto de Maputo: Uma Análise a Partir da Janela Única Electrónica (2017-2020)”

### **3.1. Caracterização da Pesquisa**

#### **3.1.1. Natureza da Pesquisa**

Quanto a natureza da pesquisa pode ser classificada como pesquisa básica que é aquela que, gera conhecimento a partir de um facto novo, segundo Fonseca (2002, p. 15) a pesquisa básica objectiva gerar o conhecimento novo para o avanço da ciência, busca gerar verdades, ainda que temporárias e relativas, de interesses mais amplos(universidade), não localizados. Não tem, todavia, compromisso de aplicação prática do resultado.

#### **3.1.2. Quanto aos objectivos**

A nossa pesquisa quanto aos objectivos pode ser vista como uma pesquisa descritiva que consiste na descrição de uma determina população ou fenómeno, onde segundo (Gil 1991, p.57) visa descrever as características de determinada população ou fenómeno ou o estabelecimento de relações ente variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de colecta de dados. Assume em geral, a forma de levantamento. Ainda na mesmo pensamento (Trivinos, 1987, p.69) afirma que a pesquisa descritiva, procura conhecer a realidade estudada, suas características e seus problemas. Pretende descrever com exactidão os factos e fenómenos de uma determinada realidade.

#### **3.1.3. Quanto ao procedimento técnico**

Esta pesquisa terá como base de procedimento, o estudo de caso, que segundo Predanov e Freitas, (2013, p.43), consiste em analisar informações sobre determinado individuo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida de acordo com o assunto da pesquisa. Ainda de acordo com Gil, (2007, p.39), conceitua o estudo de caso como um estudo aprofundado sobre objectos que podem ser um individuo, uma

organização, um grupo ou um fenómeno e que pode ser aplicado nas mais diversas áreas do conhecimento. Esse método de procedimento, enquadra-se melhor na nossa pesquisa, visto que analisa o funcionamento da Janela Única Electrónica das alfândegas do porto de Maputo.

#### **3.1.4. Forma de abordagem**

O presente estudo é de carácter qualitativo, no qual não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um determinado fenómeno social, buscando aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais (MINAYO, 2000, p.51). De acordo com Trivinos, (1987, p.72) a abordagem qualitativa trabalha os dados buscando seu significado, tendo como base a percepção do fenómeno dentro do seu contexto. O uso da descrição qualitativa procura captar não só a aparência do fenómeno como também suas essências, procurando explicar sua origem, relações e mudanças, tentando intuir as consequências.

Para (Gil, 1999, p. 100), o uso dessa abordagem propicia o aprofundamento da investigação da pesquisa das questões relacionadas ao fenómeno em estudo e das suas relações, buscando-se o que era comum, mas permanecendo, entretanto, aberta para perceber a individualidade e os significados múltiplos.

Para além do método qualitativo, foi também usado o método quantitativo que para Zanella (2013, p.96) preocupa-se com representatividade numérica, isto é, com a medição objectiva e a quantificação dos resultados. Tem, portanto, o objectivo de generalizar os dados a respeito de uma população, estudando somente uma pequena parcela dela. Assim, as pesquisas quantitativas utilizam uma amostra representativa da população para mensurar qualidades. A primeira razão para escolha desse método de pesquisa é descobrir quantas pessoas de uma determinada população compartilham uma característica ou um grupo de características.

#### **3.1.5. Método de Abordagem**

Para o presente estudo temos como método de abordagem hipotético-dedutivo, cujo método foi proposto pelo Popper, que consiste na adopção da seguinte linha de pensamento: quando os conhecimentos disponíveis sobre determinado assunto são insuficientes para a explicação de um fenómeno, surge o problema. Para tentar explicar as dificuldades expressas no problema, são formuladas conjunturas ou hipóteses. Das hipóteses formuladas deduzem-se consequências

que deverão ser testadas ou falseada. Falsear significa tornar falsas as consequências deduzidas das hipóteses, (GIL, 1999, p.30)

### **3.2. Técnicas de recolha de dados**

Recorreu-se a três técnicas para a recolha de dados (1) pesquisa bibliográfica, que resumiu-se na identificação, leitura e análise de documentos tais como, livros, monografias e artigos científicos, permitindo uma percepção aprimorada sobre o tema, sobre os conceitos, assim como saber o que outros estudiosos já escreveram sobre o tema, (Gil, 2010, p.76); (2) pesquisa documental, por sua vez, serviu de base para a recolha de informação relevante para o estudo recorrendo a leitura de alguns documentos oficiais (Legislação, Estratégias e outros) existentes sobre o tema, Fonseca (2002, p.63). Por último, optou-se também pelo inquérito e pelo uso da entrevista aberta em que o informante é convidado a falar livremente sobre um tema. As perguntas do investigador, quando são feitas, buscam dar mais profundidade às reflexões. Ela atende principalmente as finalidades exploratórias, é bastante utilizada para o detalhamento de questões e formulação mais precisa de conceitos relacionados. Em relação a sua estruturação o entrevistador introduz o tema e o entrevistado tem liberdade para discorrer sobre o sugerido. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão (BONI e QUARESMA, 2005, p.52) as entrevistas foram conduzidas de uma forma dirigida e individual onde segundo, Gaskel, (2014, p.68) a entrevista individual é uma interação de a dia a dia, indicada quando o objectivo da pesquisa é conhecer em profundidade os significados e a visão da pessoa.

### **3.3. Tipo de Amostragem**

A amostragem consiste na seleção de uma parte da população a observar, e sobre a qual temos um modo de estimar algo, sobre toda a população ou pode ser entendida como um processo de determinação de uma parte da população a ser pesquisada (Oliveira, 2011, p.27). E para definir a nossa amostra utilizou-se a amostragem por saturação que segundo Fontanella, Ricas, Turato, (2008, p.17), é uma ferramenta conceitual frequentemente empregada nos relatórios de investigações qualitativas. É usada para estabelecer ou fechar o tamanho final de uma amostra em estudo, interrompendo a captação de novos componentes. Para definir a amostra da nossa população temos um universo de 2000 usuários que usam o sistema em 3 mês. Tendo em conta as limitações da pesquisadora, na presente pesquisa buscamos recolher dados através de

informantes privilegiados, assim sendo a nossa amostra foi constituída por um total de 30 pessoas, dos quais beneficiários e funcionários do sistema electrónico JUE.

### **3.4. Técnica de análise de conteúdo**

Para Roech (1999, p.156-157) a técnica de análise do conteúdo procura seguir os padrões de análise quantitativa e tem como propósito contar a frequência de um fenómeno e procurar identificar relações entre os fenómenos, sendo que a interpretação dos dados se socorre de modelos conceituados definidos a priori. Análise de conteúdo para Richardson et al (2007, p.75) busca compreender melhor um discurso, aprofundar suas características gramaticais, fonológicas, cognitivas e ideológicas e extrair os momentos mais importantes. Ainda de acordo com o Chizzotti (2001, p.98) a análise do conteúdo é um método de tratamento e análise das informações colhidas por meio de técnicas de colecta de dados, substanciadas em um documento. A técnica se aplica à análise de textos escritos ou de qualquer comunicação reduzida a um texto ou documento.

A organização da análise do conteúdo envolve três fases: pré-análise; exploração do material, também chamada de descrição analítica; e análise e interpretação dos resultados. E para o nosso trabalho iremos nos basear em análise e interpretação dos resultados em que se correlaciona o conteúdo do material analisado com a base teórica referencial.

### **3.5. Variáveis do estudo**

- ✓ **Variável Independente (XY):** Para a presente pesquisa, constituí a variável independente o sistema de informação na função pública;
- ✓ **Variável dependente (X):** É considerada como variável independente a melhoria da qualidade dos serviços prestados no porto de Maputo

## **CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Este capítulo tem como objectivo apresentar e fazer uma análise dos dados colhidos no terreno e depois tirar conclusões sobre as informações obtidas. Primeiro far-se-á a apresentação do Porto de Maputo, que é o local onde foi realizado o estudo, depois a apresentação da JUE que é o nosso objecto de estudo, e em seguida, procedendo depois a apresentação dos dados colhidos e sua respectiva discussão.

### **4.1. Caracterização do Porto de Maputo**

O porto de Maputo está localizado a sudoeste de Moçambique. O Porto situa-se a margem esquerda do rio Matola, e é composto por duas importantes áreas, nomeadamente o Porto comercial de Maputo e o complexo industrial da Matola. A profundidade de acesso ao cais é de 9.5 metros abaixo de zero hidrográficos. E está em curso o projecto do seu aprofundamento para 11 metros abaixo de zero hidrográficos. O porto de Maputo está sob gestão da empresa *Maputo Port Development Company – MPDC*, desde Abril de 2003, por um período de 25 anos, como resultado de um acordo de concessão rubricado com o estado moçambicano, o qual foi prorrogado por um período adicional de 15 anos para permitir que a sociedade concessionária realize investimentos previstos no plano estratégico do desenvolvimento do porto e incremente os volumes de tráfego.

**O porto de Maputo esta organizado da seguinte forma:**

- Terminal de Alumínios da Matola;
- Terminal de Combustíveis;
- Terminal de Cereais da Matola;
- Terminal de Carvão da Matola;
- Terminal de Aço;
- Terminal de contentores;
- Terminal de Açúcar;
- Terminal de Citrinos;
- Terminal de Embarque de Melaço.

Figura 2: Estrutura orgânica do porto de Maputo



Fonte: Porto de Maputo

## 4.2. A contribuição da Janela Única Electrónica na qualidade dos serviços prestados no Porto de Maputo

O sistema JUE é de grande importância para o Estado moçambicano e para os agentes económicos envolvidos no comércio externo no processo de (importação e exportação), onde são notáveis alguns factores que ilustram a contribuição da JUE na qualidade da prestação dos serviços no Porto de Maputo, pois, com a introdução da JUE, as operações são realizadas de forma mais rápida e segura com a utilização de computadores, evitando deslocamentos aos locais onde estão armazenadas as mercadorias. A JUE permite um aumento da competitividade, com a JUE, a informação é fornecida pelo utente numa só vez à todas as entidades e o envio de respostas é simultâneo e automático, exceptuando situações predeterminadas que requerem intervenção humana e oferece mais comodidade a população no geral, ou seja, a todos os intervenientes do processo: entidades legais e consumidores e oferece maior transparência nos processos de desalfandegamento.

## 4.3. Processo da implementação da Janela Única Electrónica nas alfândegas de porto de Maputo

### 4.3.1. Janela Única Electrónica

De acordo com Mazuze (2018), a JUE<sup>6</sup> é resultante de um longo processo de transformação e reestruturação na história das alfândegas de Moçambique, iniciados nos anos de 2004, sendo

<sup>6</sup> O sistema assegura que as informações necessárias para a o processo de importação e de exportação sejam submetidos apenas uma única vez e a seguir distribuídas electronicamente as agencias do Governo relevantes anulando a necessidade das partes envolvidas fazerem varias submissões e/ou pedidos. Vide mais detalhes em: <https://www.mcnet.com.mz/About-MCNet.aspxAcesso> consultado no dia 23 de Março de 2021.

este um sistema que permite as partes envolvidas no comércio e transporte internacionais, submeter a informação padronizada e documentos através de um único ponto de entrada, para o cumprimento dos requisitos legais de importação, exportação, trânsito e outros regimes. Foi através do decreto nº 33/2009, de 1 de Julho de 2009, que o conselho de ministros aprovou aos termos de referência e celebração de contrato de concessão atribuindo o direito exclusivo para conceber, desenhar, implementar e explorar um sistema de janela única electrónica para desembaraço aduaneiro de mercadorias, tendo iniciado as suas primeiras operações em 2010.

***Para esclarecimentos sobre o JUE ficamos a saber que:***

Percebemos que, a MCNet tem uma concessão para implementação e exploração de um sistema de Janela Única Electrónica no prazo de quinze 15 anos, contados a partir de 10 de Fevereiro de 2012, data da sua entrada em vigor, com o objectivo de eliminar os constrangimentos burocráticos que se verificavam no sistema antigo e arcaico, o TIMS. Por tanto a JUE veio para incrementar o desenvolvimento do comércio externo, reforçando assim a competitividade de Moçambique no mercado internacional, (Entrevista com o Director do Gabinete de Informação do JUE, Jorge Chauque no dia 10 de Julho de 2021).

Em geral, criadas das condições para que a implementação da Janela Única Electrónica fosse concessionada à SGS e dado o facto de o Conselho de Ministros ter exigido a realização do concurso, o Ministério das Finanças, através da Unidade Gestora e Executora das aquisições da Autoridade Tributária de Moçambique, publicou um Anúncio de Concurso Público Internacional datado de 03 de Setembro de 2009 para a Concessão (116/AT/09).

#### **4.3.2. Objectivos do JUE**

E para o cumprimento das funções da JUE foram estabelecidos os seguintes objectivos:

- Estandardizar a submissão de informação de comércio através de um único ponto de contacto;
- Uniformizar os processos de submissão relativa ao comercio externo;
- Reduzir significativamente os tempos de desembaraço aduaneiro e os custos envolvidos.

### 4.3.3. Funcionalidades da Janela Única Eletrónica

Segundo Claypole (2013, p.57), a JUE foi desenvolvida como uma componente separada da administração aduaneira, o Sistema de Gestão das Alfandegas, para substituir o antigo Sistema de Gestão de Informação sobre o comércio. Desenvolveu-se a nova JUE após ter constatado que o sistema TIMS não tinha funcionalidade e, em alguns casos, nem as sequências de aplicação para lidar com as novas e alargas funções propostas para JUE. As funções aduaneiras oferecerão, entre outros, os seguintes serviços:

- ✓ Entrega e análise de manifestos;
- ✓ Declarações para todos os destinos e regimes aduaneiros;
- ✓ Trânsitos;
- ✓ Transferências;
- ✓ Pagamentos;
- ✓ Entrada temporária e exportação;
- ✓ Gestão de riscos;
- ✓ Garantias;
- ✓ Importação e exportação de veículos;
- ✓ Armazenagem aduaneira;
- ✓ Zonas e lojas francas e zonas económicas especiais;
- ✓ Toda a gama de destinos aduaneiros e aplicações de acordo de comércio;
- ✓ Processamento de viagens e passageiros;
- ✓ Isenções, e
- ✓ Pós-auditoria

*Entretanto, no trabalho obtido no campo através da realização das nossas entrevistas ficámos a saber que:*

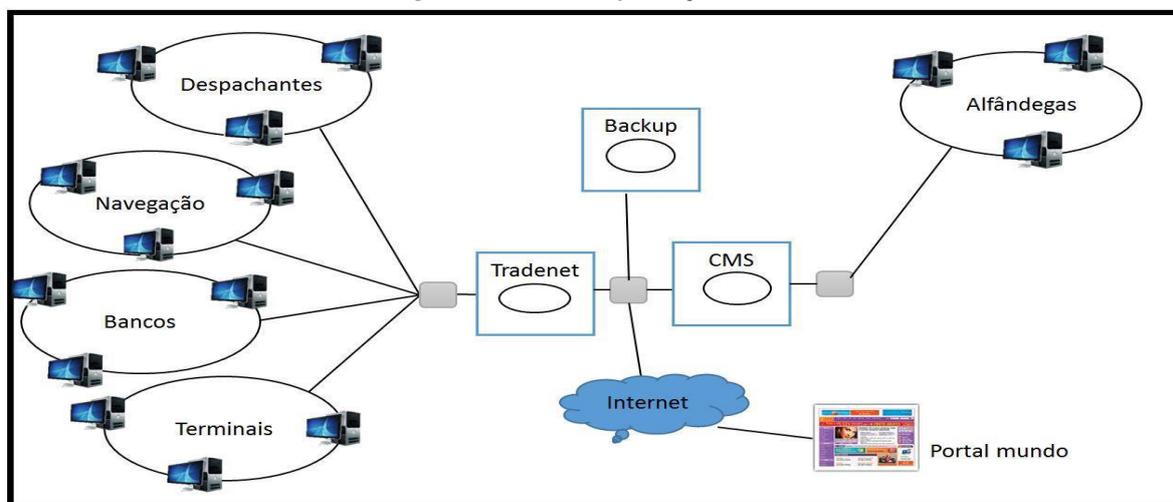
Os módulos e funcionalidades habituais da JUE em Moçambique foram ajustados e desenvolvidos para melhorar as ligações entre os clientes e as partes interessadas do Governo. Estes módulos incluem: 1) Despachantes aduaneiros (agentes de despacho alfandegário); 2) Terminais, portos e armazenagem de carga; 3) Agentes marítimos, transitários e empresas de logística; 4) Ministérios e departamentos governamentais; 5) Outras agências

governamentais de controlo e colecta, incluindo o Banco central; 6) Bancos comerciais<sup>7</sup>.

#### 4.3.4. Análise do fluxo de informação na JUE

A JUE providência uma plataforma única e agregada para a troca de informações relativas as mercadorias no processo de comércio externo de Moçambique em todas as fases e entre todos os intervenientes que estabelecem relações comerciais com o nosso Estado, sendo assim esse todo processo implementado e estando em funcionamento desde 2012 em Moçambique.

Figura 3: Fluxo de informação na JUE



Fonte: Elaborado pela autora com base em JUE 2012.

Uma análise a imagem acima permite-nos perceber que o processo de submissão da declaração aduaneira faz-se através do sistema *TradeNet* da JUE, acto pelo qual converte-se em aviso de pagamento, que é na verdade a factura que discrimina os direitos pagar e o montante total a ser pago. O documento é enviado automaticamente para o despachante aduaneiro que representa agente importador. Efectuado o pagamento através de depósito ou transferência bancária para a conta da Autoridade Tributária, e para o MCNet.

#### 4.3.5. Formação dos utilizadores

Previa-se que a implementação da Janela Única Electrónica, no porto de Maputo e seguidamente nos restantes portos do país e alfândegas, influencie no incremento de uma

<sup>7</sup> Entrevista realizada no dia 10 de Julho de 2021 com Manuel Arrone, técnico médio Do Porto de Maputo.

eficiente capacidade de resposta ao fluxo de mercadorias nos nossos corredores, particulamento no corredor do desenvolvimento de maputo. No prosseguimento dos preparativos para implementação da janela única electrónica, técnicos da equipe da implementação deste projecto mantiveram um encontro com os membros da câmara de despachantes aduaneiros, para esclarecer aspectos relativos ao funcionamento do sistema e assegurar que estes se familiarizassem com as novas modalidades de submissão do despacho aduaneiro. Com vista à preparação dos Recursos Humanos para as mudanças decorrentes da implementação da Janela Única Electrónica, uma brigada técnica reuniu-se com os gestores dos Terminais da região Sul, tendo partilhado o plano real da aplicação de novos procedimentos, resultantes da implementação do sistema electrónico de desembaraço aduaneiro. O processo de implementação da Janela Única Electrónica exige, por parte dos funcionários, uma mudança de atitude no modo de agir, daí a necessidade da realização de acções de formação, sensibilização e organização a todos os níveis para acomodar aos novos procedimentos. (Jorge Chauque no dia 10 de Julho de 2021).

Para garantir que a implementação de projecto ocorra com eficácia, a MCNet manteve igualmente encontros de trabalho com várias instituições, com os aeroportos de Moçambique, Imopetro, gestores das alfândegas, *Riversdale*, *Odebrecht*, Vale Moçambique, *Berthling* e Minas de Moatize.

Uma firma especializada em metodologias de formação, contratada pela MCNet entidade público -privada que implementa a JUE, procedeu a formação de formadores em técnicas de transmissão de conhecimento necessários aos utentes do sistema, numa iniciativa que visa garantir o uso correcto dos sistemas da Janela Única Electrónica. As equipas mistas de formadores, treinaram a comunidade de utilizadores, constituídas por funcionários das alfândegas especializados em diferentes técnicas de desembaraço aduaneiro e outros afectos à MCNet, com larga experiência em áreas relevantes ao comércio internacional.

Para efeito, foi criado, no edifício “ Times Square” em Maputo, um centro de formação, climatizado e devidamente apetrechado com equipamento informático, para proporcionar aos utilizadores do sistema da JUE um ambiente adequado. A formação de utilizadores consistiu no uso efectivo dos diferentes módulos da aplicação tecnológica, visando a familiarização dos utilizadores com os diversos ambientes dos sistemas da JUE. O processo de formação contínuo teve início e, à medida que os formadores passam pelo centro, vão de imediato poder usar o

sistema da JUE para o desembaraço, (Entrevista com o Director do Gabinete de Informação do JUE Jorge Chaúque no dia 10 de Julho de 2021.ção de mercadorias).

A fase piloto da JUE iniciou em Setembro de 2011, no porto de Maputo com 172 utilizadores formados, que incluíram funcionários, aduaneiros, despachantes e seus ajudantes, colaboradores de agências de navegação, autoridades portuárias, operadores de terminais, transitários, colaboradores de bancos comerciais e ministérios, departamentos e agências de controle e outros que interagem com o comércio internacional. E actualmente conta com cerca de 2000 utilizadores formados e registados no sistema. Realizou-se à 28 de Setembro do mesmo ano, a primeira submissão electrónica do despacho aduaneiro, no País cujo aviso do pagamento foi obtido em tempo recorde.

#### **4.4. Estabelecer a relação entre a implementação da JUE e a qualidade dos serviços através dos instrumentos da avaliação da qualidade do serviço**

A avaliação da qualidade na prestação dos serviços no processo de desembaraço aduaneiro através do sistema JUE, será feita com base no modelo de análise SERVQUAL, que tem como objectivo mensurar e avaliar a qualidade dos serviços, onde permite identificar os pontos fortes e fracos dos prestadores do serviço, fornecendo assim elementos úteis para aumentar o desempenho e competitividade de uma organização. E a avaliação desse sistema, será feita com base em 5 dimensões apresentadas no modelo SERVQUAL.

**Tangibilidade** – A empresa MCNet responsável pela gestão do sistema JUE possui suas instalações físicas sediadas na Av. Vladimir Lenine, nº 174, Edifício Millennium Park – Bloco B, 2º andar Maputo/Moçambique. A JUE, apresenta diversas infraestruturas compostas por, Centro de dados e redundância; Redes de computadores em vários locais; Equipamentos de comunicação, links e sua redundância, e Equipamentos de energia alternativa. Os colaboradores da JUE, são competentes com conhecimento de computadores e flexíveis na digitação, e são bem organizados com boas habilidades interpessoais e de comunicação, por forma a se comunicar eficientemente em todos os níveis, são colaboradores bem apresetados.<sup>8</sup>

**Fiabilidade** – umas das promessas do JUE, é a eliminação física do expediente, passando ser tramitados apenas com uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, entretanto verificava-se que essa promessa não está sendo devidamente cumprida, pois não são todos os intervenientes do

---

<sup>8</sup> Entrevista com o Director do Gabinete de Informação do JUE, Jorge Chaúque no dia 10 de Julho de 2021.

comercio que estão associados ao sistema, o que dificulta a erradicação completa do expediente em papel.

A outra promessa da JUE é a redução do tempo do desembaraço aduaneiro, constatou-se que houve sim uma redução significativa do tempo, pois antes da implementação da JUE os processos do desembaraço aduaneiro levavam cerca de 30 dias, o que actualmente pode levar 5 á 7 dias. com isso concluiu-se que a realização do serviço não esta ser feita no tempo prometido, pois o tempo prometido é de 24h.

Uma das grandes conquistas da JUE neste aspecto é a mudança da forma de pagamento dos direitos aduaneiros. Com a JUE introduziu-se o pagamento dos direitos aduaneiros via banco, substituindo o sistema antigo de pagar num balcão das Alfândegas por valor numerário. Esta mudança garante, teoricamente, que todo o valor pago pelos utentes vai directo para as contas da Autoridade Tributária, sem passar pelas mãos de funcionários das Alfândegas. É um avanço significativo no fechamento dos canais de desvio da receita, e essas mudanças tornam o sistema mais transparente que é uma das promessas da JUE.

O nosso entrevistado afirmou, que há falta de fiabilidade nesse sistema informático por estar no país repleto de adversidades, incluindo a fraca capacidade online, pois, segundo ele, o sistema JUE tem uma plataforma que esta disponível, mas o operador pode estar numa rede em que a *Internet* não consegue aceder ao sistema, o que acontece, igualmente, quanto aos bancos em que os clientes podem não conseguir aceder, porque a sua rede de comunicação não é fiável.<sup>9</sup>

**Prontidão** – o acesso ao sistema é feito por via Internet, pelo que pode ser acedido de qualquer parte do globo terrestre, e o sistema funciona durante 24h todos os dias, bastando apenas ter um perfil atribuído. Os colaboradores são rápidos e despostos a ajudar, bastando contactar os centros de apoio ao cliente, e os contactos estão disponibilizados no *site* da MCNet.

**Confiança** – o sistema transmite confiança pois apresenta segurança aos clientes na medida em que o sistema tem medidas de segurança integradas. Estas incluem um acesso através de uma palavra-passe para o acesso ao sistema, assim como palavra-passe para o acesso a base de dados, sendo que ambas são especificadas pelo utilizador. O sistema assegura que as palavras-passe de acesso sejam trocadas periodicamente como uma medida de segurança e de prevenção

---

<sup>9</sup> Entrevista realizada no trabalho de campo no dia 18 de Agosto de 2021, com Edmilson da Conceição Guilherme Fumo, despachante aduaneiro.

do uso por pessoas estranhas. Com estas medidas excepto quando o utilizador do sistema revele intencionalmente a sua palavra-passe, será difícil uma outra pessoa elaborar uma declaração ou aceder a campos não autorizados no sistema através do uso de uma palavra-passe.

Não há manipulação de dados ou programas. Como resultado é difícil corromper o sistema com dados corrompidos, no que diz respeito a infecção por vírus resultantes no *download/upload* manual de um manifesto contido em um *flash* para o sistema *Tradenet*. Quando o utilizador acessa ao sistema, um computador intermediário será usado para limpar a possível infecção por vírus de um computador antes da transmissão do manifesto para o sistema *Tradenet*. O sistema também possui outros dispositivos antivírus para protegê-lo contra a infecção. O sistema também incorpora *firewall* e sistema de detecção de intrusos de última geração. Os colaboradores transmitem confiança e boa formação.<sup>10</sup>

**Empatia** – o agente de centro de chamadas de atendimento ao cliente, é responsável por um atendimento excelente ao cliente, privilegiando tanto os clientes internos como também externos. Responde um volume elevado de chamadas de clientes e mantém uma taxa de respostas rápidas de acordo com os padrões acordados, transfere as chamadas dos clientes para uma equipe rápida se necessário.

O agente do centro de chamadas, registra as chamadas recebidas no aplicativo Gestão das Relações com Clientes, selecciona a categoria apropriada para todos os casos registados, certifica se todos os casos registados foram resolvidos e acompanha outros problemas apontados antes do encerramento, e certifica se todas as informações importantes estão retidas na caixa de registos, por exemplo: Número do contacto do cliente, localização etc.<sup>11</sup>

A luz da teoria geral da qualidade, a avaliação da qualidade na prestação dos serviços pela JUE, nas alfândegas do porto de Maputo, no que concerne ao processo de desembarço aduaneiro, através das cinco dimensões da qualidade, propostas no modelo SERVQUAL, conclui-se que o JUE é um sistema que apresenta aspectos de qualidade na tangibilidade, pois, possui equipamentos com aspecto moderno, com instalações físicas visualmente atraentes. A JUE apresenta aspectos de qualidade no que diz respeito à prontidão. A JUE se mostra como sendo uma ferramenta que transmite segurança para os utentes, pois, foram criadas todas as condições necessárias, para o estabelecimento da segurança no sistema, de modo a transmitir confiança aos utentes. No que diz respeito à confiabilidade, foi possível perceber que a JUE, não

---

<sup>10</sup> Entrevista com o Director do Gabinete de Informação do JUE Jorge Chauque no dia 10 de Julho de 2021.

<sup>11</sup> Entrevista com o Director do Gabinete de Informação do JUE Jorge Chauque no dia 10 de Julho de 2021.

esta a cumprir com todas as promessas feitas, tem se mostrado fiável no que diz respeito a redução do tempo e com transparência e não fiável na questão sobre a eliminação do expediente e físico e a capacidade online.

#### **4.5. Aferir o grau de satisfação dos serviços da JUE por parte dos usuários do Porto de Maputo**

##### **Breve descrição do conteúdo e objectivos do inquérito.**

O inquérito teve como principais objectivos a saber: o nível de conhecimento dos inqueridos sobre o uso da JUE no desembarço aduaneiro em Moçambique e perceber o nível de satisfação por parte dos usuários no que concerne a prestação dos serviços da JUE.

*Tabela 1: Tabela sobre o inquérito*

<b>O inquérito foi ministrado usando seminário semiaberto composto por 8 questões com objectivo de saber:</b>	
Conhecer ou não a ferramenta JUE	Ter usado alguma vez
Área de actuação do respondente	Colaboradores rápidos em dar resposta, e ajudar no caso de uma dificuldade
Horários convenientes	Se o sistema inspira confiança/segurança
Taxas cobradas	Cumprimento dos prazos no tempo estabelecido

*Fonte: Questionário elaborado pela autora para o trabalho de campo de Abril à Agosto de 2021.*

O inquérito teve uma quantidade considerável de respondentes (30), que responderam de forma satisfatória, pois foi possível ter uma visão clara do nível de conhecimento dos inqueridos sobre o assunto do presente trabalho, visto que as respostas vão de acordo com o objectivo do inquérito da pesquisa.

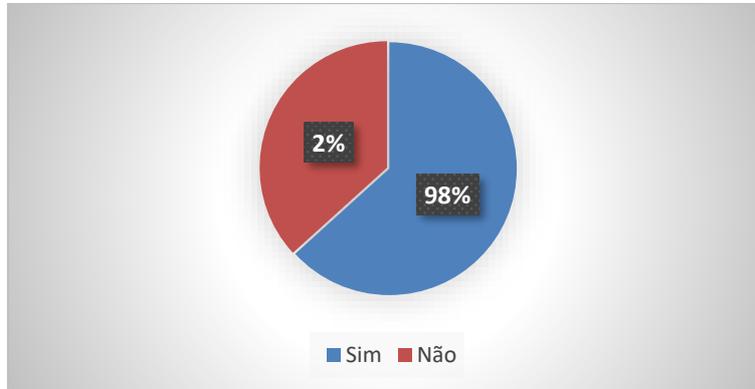
*Gráfico 1: Resposta sobre o conhecimento da JUE*



*Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados obtidos pelos inqueridos.*

A fim de perceber sobre o conhecimento da JUE, constatou-se que dos respondentes, são poucos que não conhecem ou nunca ouviram falar da JUE, pois estes, são colaboradores que não participam activamente nas principais actividades das suas instituições no que concerne ao desembaraço aduaneiro, sendo estes 2 % contra 98% que conhecem ou já ouviram falar da JUE.

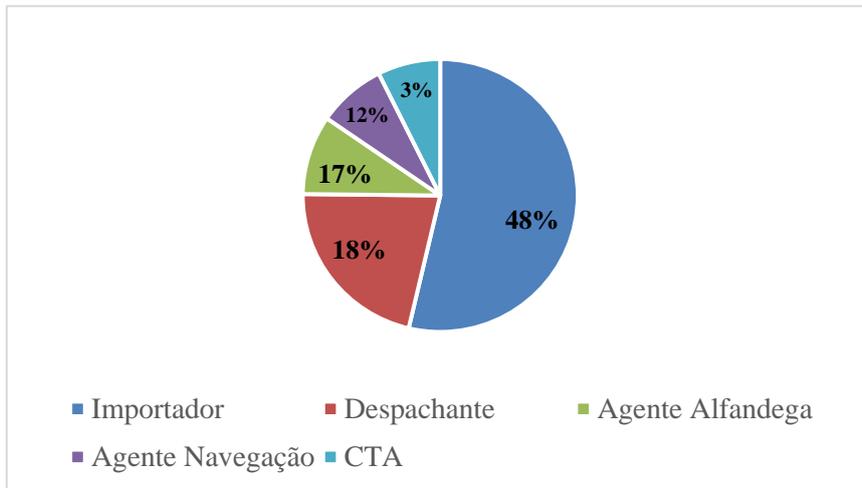
*Gráfico 2: Resposta sobre utilização da JUE*



*Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados obtidos pelos inqueridos.*

Sobre o uso desta ferramenta, constatou-se que a maior parte dos inqueridos são usuários totalizando uma percentagem de 98 % contra 2% que não são.

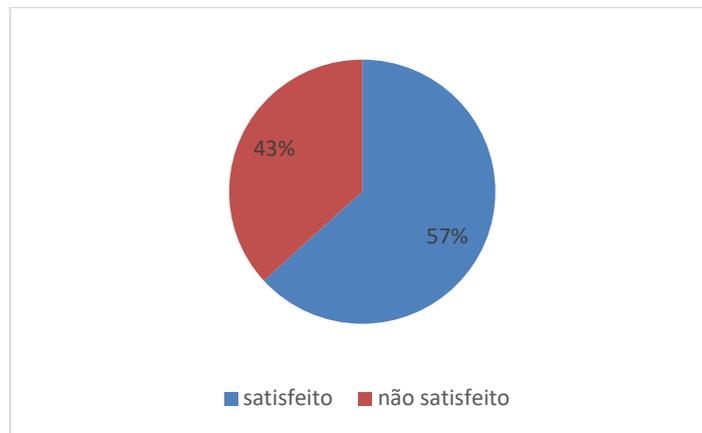
Gráfico 3: Resposta sobre área de actuação do respondente



*Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados obtidos pelos inqueridos.*

A maior parte dos respondentes foram os importadores com uma percentagem de 48%, seguidos dos despachantes aduaneiros com 18%, agentes das alfândegas com 17%, 13% e 3%.

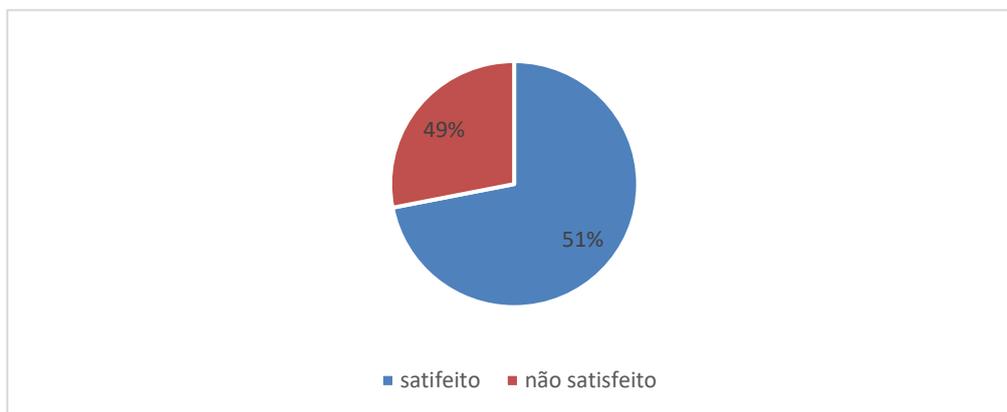
Gráfico 4: nível de satisfação com relação a rapidez dos colaboradores em dar respostas, e disposição para ajudar no caso de uma dificuldade



*Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados obtidos pelos inqueridos.*

Sobre a questão que diz respeito a rapidez em fornecer respostas e disposição para ajudar no caso de uma dificuldade no uso do sistema, 57% dos inqueridos, sentem-se satisfeitos contra 43% que não estão satisfeitos.

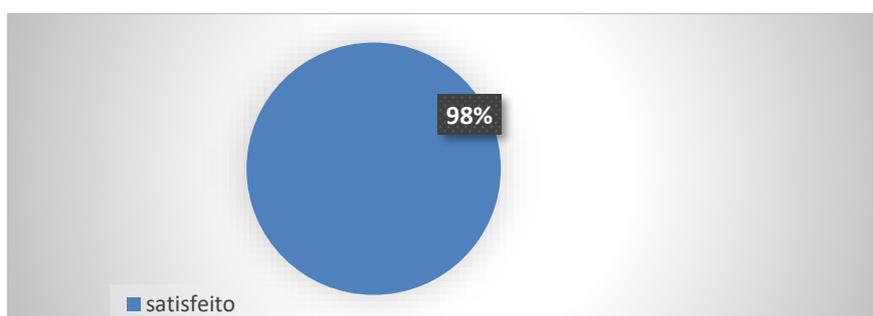
*Gráfico 5: nível de satisfação com relação aos horários do funcionamento do sistema*



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos pelos inqueridos.

Na resposta sobre o nível de satisfação no que diz respeito aos horários do funcionamento do sistema JUE, 51% dos inqueridos estão satisfeitos contra 49% que não estão. O sistema esta disponível durante 24 horas, todos os dias da semana, porém, tem havido dificuldades para acessar o sistema devido a fraca capacidade de internet em alguns pontos do país.

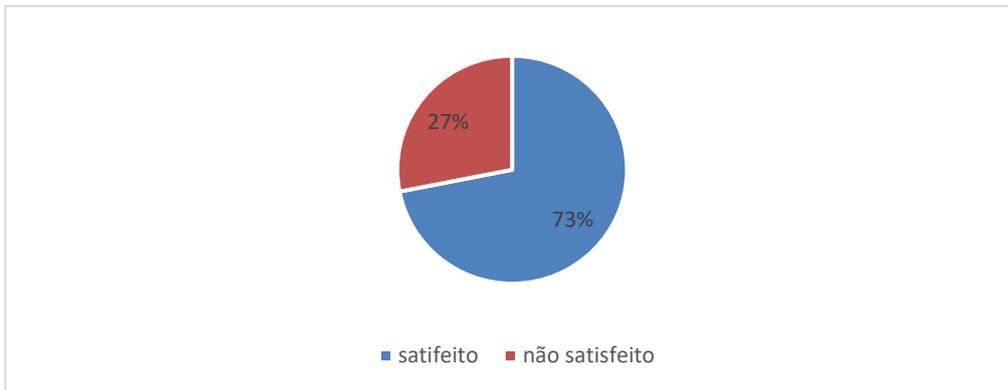
*Gráfico 6: nível de satisfação com relação a segurança e confiança que o sistema JUE transmite aos usuários*



*Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos pelos inqueridos.*

Na resposta sobre o nível de confiança e segurança que o sistema transmite aos seus usuários, 98% dos inqueridos demonstram satisfação.

Gráfico 7: nível de satisfação com relação as taxas cobradas pelo uso dos serviços do sistema JUE



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos pelos inqueridos.

Com relação as taxas cobradas pelos serviços da JUE no processo de desembaraço aduaneiro constatou-se que 73% dos inqueridos sentem-se satisfeito com as taxas cobras, contra 27% que não estão.

Gráfico 8: nível de satisfação com relação ao cumprimento de prazos no tempo estabelecido



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados obtidos pelos inqueridos

Na resposta sobre o nível de satisfação com relação ao cumprimento de prazos no tempo estabelecido 13% dos inqueridos demonstram satisfação, contra 77% que não sentem-se satisfeitos. O tempo do desembaraço aduaneiro reduziu, mas a maior parte dos inqueridos afirmam que não há cumprimento dos prazos estabelecidos, pois, nem todo processo é feito online, porque não são todos os intervenientes do comércio que estão integrados no sistema. Em geral podemos perceber a partir dos gráficos acima apresentados, que os inqueridos sentem-se satisfeitos em vários aspectos e insatisfeitos em alguns casos, no que diz respeito a prestação dos serviços pela JUE. A redução de custos de desembaraço aduaneiro foi uma das principais promessas da JUE, logo pelo entendimento de que a redução do tempo de espera

pelo desembaraço iria reduzir os custos directos de armazenamento e outros custos indirectos como o da disponibilização rápida da mercadoria no mercado para o caso das empresas.

#### **4.6. Constrangimentos do JUE**

A JUE tal como qualquer sistema electrónico apresenta constrangimentos nos seguintes termos:

1. Dependência total de infra-estruturas de TICs;
2. Até o momento não existe um sistema alternativo para o desembaraço aduaneiro no caso de algumas falhas no sistema, do mesmo âmbito. (quando houver corte de internet, energia e outros problemas comuns no nosso país, o sistema deixa de funcionar e a mercadoria fica retida a acumular os custos de armazenagem nos terminais de carga);
3. A série de modalidades nos pagamentos por via dos bancos introduzidos pela JUE traz problemas na sua instituição pois, alguns bancos têm um horário de trabalho que termina às 15 horas e 30 minutos e as autoridades alfandegárias enceram as portas às 17 horas. Por isso, um cliente que trata a sua documentação às 16 horas e 30 minutos não pode efectuar o pagamento porque os bancos ficam fechados salvo se tiver alguns serviços internet *banking*;
4. Falta de experiência de alguns agentes das Alfandegas e ou despachantes faz com que o processo torne moroso;
5. Resistência na integração de todos os intervenientes no processo de desembaraço aduaneiro na JUE, em especial as agências do Estado e Ministério;

Segundo o nosso entrevistado, apesar dos vários constrangimentos supramencionados que a instituição enfrenta na implementação da JUE, a organização está ciente que o sistema provou, com a sua robustez bons níveis de eficiência na tramitação de processos aduaneiro, tendo as alfandegas de Moçambique não só incrementado a capacidade de colecta, como também de segurança e transparência imediata das receitas arrecadadas. O nosso entrevistado ainda afirma que a rotatividade dos funcionários é apontada como um entrave à capacidade que esse instrumento tem de trazer mais-valias para o sector productivo pois, investe-se no treinamento de certos quadros sobre o funcionamento da JUE e o sistema fica estável, mas meses depois estes mesmos funcionários são transferidos para outros sectores que não tem nada haver com este sistema<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Entrevista realizada no dia 19 de Julho de 2021 com Vanêncio Francisco, técnico superior tributário principal

## V. CONCLUSÃO

No presente estudo, analisou-se a qualidade dos serviços prestados nas alfândegas Porto de Maputo a partir do sistema JUE, que é uma ferramenta que permite a facilitação do comércio internacional, pois, permite que as partes envolvidas no comércio e transporte internacional submetam informações padronizadas através de um único ponto de entrada, para o cumprimento das formalidades aduaneiras.

A JUE foi implementada numa primeira fase em 2011 no Porto de Maputo e contou com cerca de 172 utilizadores formados, que inclui funcionários alfandegários, despachantes aduaneiros, colaboradores de agência de navegação, autoridades portuárias, operadores de terminais, transitários, colaboradores de bancos comerciais e ministérios, entre outros que interagem com o comércio internacional, actualmente conta com cerca de 2000 utilizadores formados. A formação dos utilizadores consistiu no uso efectivo dos diferentes módulos de aplicação tecnológica, visando a familiarização dos utilizadores com os diversos ambientes dos serviços do JUE.

Na avaliação da qualidade, conclui-se que o sistema, demonstra qualidade em alguns aspectos. Como no caso da redução do tempo nos processos de desembaraço aduaneiro, pois com o antigo sistema o desembaraço aduaneiro levava cerca de 30 dias, mais com a implementação da JUE, passou para 5 á 7 dias. A JUE possibilita transferência pois com introdução do pagamento dos direitos aduaneiros via banco, o valor pago pelos utentes vai directo para as contas da Autoridade Tributária, não tendo que passar pelas mãos dos funcionários das alfândegas. O sistema transmite confiança e segurança aos clientes na medida em que o sistema tem, medidas de segurança estabelecidas para o bom funcionamento do sistema.

Concluiu-se também, que o sistema apresenta-se como não sendo fiável no que diz respeito a fraca capacidade online, pois faz com que os utilizadores fiquem largas horas ou até dias sem a cesso ao sistema. Quanto ao grau de satisfação dos utentes, concluiu-se que todos os utentes sentem-se satisfeitos no que diz respeito a confiança e segurança no sistema. E uma boa percentagem dos inqueridos, demonstram satisfação em vários aspectos como as taxas cobradas pelo uso dos serviços da JUE, cumprimento dos prazos no tempo estabelecido, entre outros.

A JUE como qualquer outro sistema, apresenta constrangimentos, como a Falta de experiência de alguns agentes das Alfandegas e ou despachantes que faz com que o processo se torne moroso. A resistência na integração de todos os intervenientes no processo de desembaraço

aduaneiro na JUE, em especial as agências do Estado e Ministério, pois este é o motivo que faz com que prevaleça a circulação do expediente em papel.

### **5.1. Recomendações**

1. Formação qualificada e especializada e Capacitação Institucional, abrangendo o universo das estâncias aduaneiras do ambiente JUE;
2. Encaixe mensal da Taxa de Concessão nos termos definidos contratualmente, até ao décimo dia útil do mês seguinte ao da geração da receita;
3. Encaixe dos Dividendos resultantes da qualidade de accionista da MCNet, nos termos da deliberação sobre aplicação dos Resultados;
4. Intensificar a formação dos utilizadores, e agentes alfandegários a fim de melhorar a operacao da JUE, bem como preparar, divulgar e implementar uma estratégia de comunicação e seu plano de acção.
5. Avaliar a capacidade dos outros departamentos que serão integrados no governo na JUE e, conseqüentemente, melhorar a sua capacidade afim de garantir que estes não constituam um constrangimento no sucesso da JUE.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. **ALBUQUERQUE, J. C. M.** *Sistemas de Informação e Comunicação No Sector Publico*. Brasília, 2011.
2. **ALERTÃO, S. E.** *Sistemas de Gestão Empresarial: Metodologia para avaliação, seleção e implantação para pequenas e médias empresas*. 2. ed. São Paulo: IGLU, 2005.

3. **BALBE, R. S.** *Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal.* Revista do Serviço público, Brasília, 2010.
4. **BARBOSA, E. M. N.** *Sistema de Informação na Administração Pública.* Escola Superior de Tecnologia e Gestão na Área Departamental Empresariais. rua Afonso III. S/D.
5. **BONE,V; QUARESMA, S. J.** *Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas DE CIÊNCIAS em ciências sociais.* Revista Electrónica dos pós-Graduados em Sociologia Política da UFSG. V. 2, 2005.
6. **CALDEIRA, P. C.** *Introdução Aos Sistemas de Informação.* Évora, setembro, 2011.
7. **CAPÓIA, C. H.** *Sistema de Informação na Administração Pública.* Trabalho de Conclusão de Curso do Programa Nacional de Formação em Administração Pública, apresentado como requisito parcial para obtenção do título de especialista em Gestão Pública Municipal, Maringá, 2011.
8. **CHIZZOTE, A.** *Pesquisa em ciências e ciências sociais.* 5. Ed. São Paulo: Cortez, 2001.
9. **CORREIA, B. M. R.** *Avaliação da Qualidade em Serviços Públicos – O Modelo SERVQUAL,* Universidade de Alveiro, 2015.
10. **CORREIA, Z.** *Para além Da tecnologia: aspectos da problemática da sociedade de informação,* Instituto Nacional de Engenharia e Tecnologia Industrial, Lisboa.
11. Decreto nº 33 de 1 de Julho de 2009, Aprova-se a concepção e criação da JUE.
12. Diploma Ministerial nº 16 de Fevereiro de 2012, Aprova o Regulamento do Desembaraço Aduaneiro de Mercadorias.
13. Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique. *Colocar os serviços públicos junto ao cidadão* 2006.
14. **FERNANDES, C; CASTRO, C; JÓIA, L; ANDRÉ, A e ANDRADE, A.** *Resistência à implantação de sistemas de folha de pagamento na administração pública: um estudo multi-caso.* Organizações e Sociedade. 2012.
15. **GASKEL, G.** Entrevistas individuais e de grupos. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem. E som: Um manual prático.* Petrópolis: Vozes, 2014.
16. Janela Única Electrónica, na Modernização e Facilitação do Comércio. Perguntas e Respostas. 2012.
17. **LAUDON, K; LAUDON, J.** *Sistemas de informações gerenciais.* São Paulo: Makron Books, 2007.
18. **MATENDE, S; OGAO, P.** *Enterprise Resource Planning (ERP) System Implementation: A case for User participation.* Procedia Technology, 2013.

19. **MONDO, T; FIATES, G.** *Os Modelos da Qualidade em Serviços: Mapeamento da Produção Científica de Alto Impacto a Área de Administração no Brasil Até 201, Motivo de Preocupação para os pesquisadores de Marketing?* Rio de Janeiro, Setembro, 2013.
20. **MOSSE, M; CORTEZ, E.** *A Corrupção e Integridade nas Alfândegas de Moçambique.* Maputo: CIP, Outubro, 2006.
21. **NHAMIRE, B.** *Janela Única Electrónica: Uma Reforma Comprometida, Procurement, Quadro institucional, processos, riscos, perspectivas,* Maputo, 2016.
22. **O'BRIEN, J.** *Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet.* 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
23. **OLIVEIRA, D. P. R.** *Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas, táticas e operacionais.* 9 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
24. **OLIVEIRA, D; DÁDIVA, L; OLIVEIRA, G.** *Valor das Capacidades de TI: Impactos sobre o Desempenho de Processos e de Firma nas Organizações Brasileiras. IV Encontro de Administração da Informação,* 2013.
25. **OLIVEIRA, et al.** *Sucesso de Sistemas de Informação na Administração Pública: Proposta de Modelo Exploratório.* São Paulo, v.7, Dezembro, 2015.
26. **PERDIGÃO, J; FERNANDES, C; PERDIGÃO, M.** *Gestão da qualidade em Serviços Públicos: Estudo de Caso no Terminal Rodoviário de Passageiros de Campira,* 2012.
27. *Política Para a Sociedade de Informação de Moçambique.* Maputo, Março, 2018.
28. *Projecto da Política de Informática.* Novembro, 2000.
29. **REZENDE, D; ABREU, A. F.** *Tecnologia da Informação aplicada a Sistemas de Informações Empresariais.* 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
30. **RICHARDSON, et al.** *Pesquisa social: métodos e técnicas.* 3. Ed. rev. São Paulo: Atlas, 2007.
31. **ROESCH, S. M. A.** *Projectos de Estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projectos, estágios e trabalho de conclusão de curso,* São Paulo: Atlas, 1999.
32. **SASHKIN, M; KISER, J.** *Gestão da Qualidade Total na Prática.* Trad. outras palavras consultoria Linguística, Rio de Janeiro: campus, 1994.
33. **SEQUEIRA, S.** *Riving trade routes: evidence from the Maputo corridor.* Discussion Papers, 14, SSATP, Washington, 2014.
34. **SILVA, A. S.** *Qualidade de Serviço: Uma análise à Prestação de Serviços Online.* Coimbra, 2018.
35. **SOUSA, F. J. S. F.** *Satisfação de clientes: O Caso de Uma Empresa Industrial.* Dissertação de Mestrado em Marketing, Universidade de Coimbra, Julho, 2011.

36. **SOUZA, A; ALBERTO, D; PASSOLONGO, C.** *Avaliação de Sistemas de Informações Contábeis: Estudo de Casos Múltiplos*, (2005).
37. **TALLON, P.** *A Service Science Perspective on Strategic Choice, IT, and Performance in U.S. Banking*. *Journal of Management Information Systems*, (2010).
38. **TURBAN, E; McLEAN, E; WETHERBE, J.** *Tecnologias da informação para gestão*. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
39. **VIANA, C. T.** *Sistema de Informação no Contexto da Inovação, dos Sistemas, da Informação e dos Processos Gerenciais*. Florianópolis, 2015.
40. **WILLIAM, C.** *Impacto da Janela Única Electrónica em Moçambique nos módulos da Importação e Exportação Após Nove Meses de Implementação*; USAID/SPEED e ACIS; Maputo, 2013.
41. **XAVIER, C; ESCALEIRA, L.** *Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no Sector Público da RAEM*. XXVIII, 2015.

#### **Metodologia de Pesquisa.**

1. **FONSECA, J. J. S.** *Metodologia de pesquisa científica*. Fortaleza: UEC, 2002.
2. **GIL, A. C.** *Como elaborar projectos de pesquisa*, 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
3. **GIL, A. C.** *Como elaborar projectos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2007.
4. **GIL, A. C.** *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5.ed. São Paulo: Atlas 1999.
5. **GIL, A. C.** *Métodos e técnicas de pesquisa social*, São Paulo: Atlas, 1991.
6. **GIL, G; REYES, L.** *Introdução ao Governo Electrónico: definições, aplicações e implicações*. *Revista da administração pública* nº2 (Maio-Agosto), Brasília, 2008.
7. **MINAYO, M. C. S.** *Ciência Técnica e Arte: o desafio da pesquisa social*, Petrópolis: vozes, 2000.
8. **OLIVEIRA, M. F.** *Metodologia científica: Um manual para a realização de pesquisas em administração*. Catalão, 2011
9. **PRADANOV, C. C; FREITAS, E. C.** *Metodologia do Trabalho Científico*, 2013.
10. **TRIVINOS, A. N. S.** *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.
11. **ZANELLA, L. C. H.** *Metodologia de pesquisa*. 2. ed. Florianópolis: departamento da administração/ UFSC, 2013.

# **ANEXOS**

**Anexo A: Credencial para a Recolha de Dados na Autoridade Tributária de Moçambique**



**Autoridade Tributária de Moçambique  
DIRECÇÃO REGIONAL SUL  
DELEGAÇÃO DA AT DA CIDADE DE MAPUTO  
SERVIÇOS PROVINCIAIS DAS ALFANDEGAS DE MAPUTO CIDADE  
TERMINAL INTERNACIONAL MARÍTIMA**

**MEMORANDO: N° 177/400/390/TIMAR/2021**

**De:** Terminal Internacional Marítimo de Maputo.  
**Para:** Secretariado Técnico- DGA

**Assunto:** Recolha de dados para fins académicos

Atinente ao assunto em epígrafe e em resposta a V/memorando n° 416/AT/DGA/ST/020/2021 de 11 de Agosto, vimos por meio desta enviar em anexo o questionário com as devidas respostas.

Atenciosamente,

Maputo, aos 17 de Agosto de 2021

MANUEL ARRONE  
Téc. Med. Tribut. 1ª Classe  
N.º 1006  
CHEFE  
TIMAR

Manuel Arrone  
(Tec. Med. Tributario de 1ª Classe)

## Anexo B: Credencial para a Recolha de Dados na JUE



Autoridade Tributária de Moçambique  
Direcção Geral das Alfândegas

### PROJECTO DA JANELA ÚNICA ELECTRÓNICA

Memorando N° 061/AT/DGA/E-JUE/024.11/21

Do: Projecto da Janela Única Electrónica

Para: Secretariado Técnico da DGA.

Assunto: **Recolha de dados para fins académico**

A equipe de implementação da Janela Única Electrónica recebeu do Secretariado Técnico o memorando n° 407/AT/DGSC/ST/020/2021 sobre o pedido formulado pela estudante **Maria Justino Macuacua**

Depois da análise do pedido, constatamos que o questionário é meramente de índole teórico e não estatístico que poderia ser extraído na JUE.

Muitas questões levantadas no questionário devem ser respondidas por quem usa o sistema por isso consideramos esta equipa suspeita de dar resposta.

O site [www.mcnet.co.mz](http://www.mcnet.co.mz) possui respostas para muitas questões de conceito.

Gestora do Projecto

Esmeralda da Conceição Machele

(Comissário Geral Tributária)

# APÊNDICES

**Apêndice A: Perfil dos Entrevistados**

<i>Nome do Entrevistado</i>	<i>Instituições</i>	<i>Local</i>	<i>Data e hora da Entrevista</i>
Edmilson da Conceição Guilherme Fumo	Autoridade Tributária	Em sua sala	18 de Agosto de 2021
Manuel Arrone	Porto de Maputo	Correspondências via e-mail	10 de Julho de 2021
Vanêncio Francisco	Autoridade Tributária	Escritório da Autoridade Tributária	19 de Julho de 2021
Danito José Maleane.	Despachante Aduaneiro	Entrevista Via Zoom	16 de Agosto
Jorge Chauque	JUE	Em sua sala	10 de Julho de 2021

## **Apêndice B: Formulário do Questionário**

Este questionário é um instrumento de investigação, sobre o Sistema de informação na Função Pública: Um estudo do funcionamento da janela única electrónica das alfândegas do Porto de Maputo (2017-2020). A investigação é levada a cabo como uma forma de culminação de curso, de Licenciatura em Administração Pública, pela Universidade Eduardo Mondlane. Os resultados obtidos serão utilizados exclusivamente para fins académicos. Não existem respostas certas ou erradas, boas ou más. Por isso o solicitamos que responda de forma espontânea, sem medo, nenhum receio, e de forma sincera a todas as questões.

## **Apêndice C: Guião de entrevistas para recolha de dados**

### **Avaliação da Janela única electrónica no desembaraço aduaneiro em Moçambique**

**Data:** \_\_\_\_\_

**Hora:** \_\_\_\_\_

**Local:** \_\_\_\_\_

**Entrevistador (a):**

**Entrevistado (a):** \_\_\_\_\_

Agradecer a disponibilidade e oportunidade

**Duração:** 30 minutos de gravação.

**Objectivo:** Levantamento de dados para realização do estudo sobre avaliação da Janela única electrónica no desembaraço aduaneiro em Moçambique.

### **Perguntas**

1. O que é JUE?
2. Quando foi implementado o JUE?
3. Onde foi implementado a JUE pela primeira vez?
4. De que forma a JUE contribue para, melhoria da qualidade na prestação dos serviços

5. Como fazem a gestão dificuldades enfrentadas pelos clientes no processo de desembaraço aduaneiro?
6. Se o objectivo foi a flexibilidade do processo de desembaraço aduaneiro, por que é que ainda se usa o TIM'S?
7. Qual é o maior desafio da AT neste momento após implementação da JUE?
8. Na sua opinião, que elementos devem constar desse sistema?
9. Sendo JUE o único sistema fiável no desembaraço aduaneiro, como é feita a resposta em relação ao desembaraço no caso de falhas deste sistema?
10. Moçambique é o primeiro país pelo menos a nível da SADC a usar a JUE, quais seriam as vantagens competitivas a nível regional?

***Muito obrigado pela sua colaboração.***

## **Apêndice D: Inquérito JUE**

*Este inquérito visa colher dados sobre o desembaraço aduaneiro em Moçambique com a implementação da Janela Única Electrónica*

### **1. Faz parte de uma organização?**

- Sim;
- Não.

### **2. Qual área de actuação?**

- Importador;
- Despachante;
- Agente Alfandega.
- Agente navegação;
- CTA.

### **3. Já ouviu falar de Janela Única Electrónica?**

- Sim;
- Não.

### **4. Já utilizou a ferramenta Janela Única Electrónica?**

- Sim;
- Não.

### **5. Os colaboradores são rápidos e dispostos para ajudar no caso de alguma dificuldade?**

- Sim
- Não

### **6. se sente satisfeito com o os horarios da utilização do sistema?**

- Sim
- Não

### **7. O sistema JUE, transmite segurança e confiança**

- Sim

- Não

**6. *Os processos do desembaraço aduaneiro ocorrem no tempo prometido?***

- Sim

- Não

**7. *Sente-se satisfeito com relação as taxas cobradas?***

- Sim

- Não

***Muito obrigado pela sua colaboração.***