

---

### **Prefácio do Editor**

---

Estes ensaios fazem parte do objectivo do Centro de Estudos de Democracia e Desenvolvimento (CEDE) e da Rosa Luxemburg Stiftung (RLS) de registar os factos ocorridos em torno do Ciclone IDAI ocorrido em Março de 2019, na região Centro de Moçambique e contribuir com análises de política para o reforço da capacidade governamental de intervir em situações de desastre e planificar tendo em conta as mudanças climáticas, e por via disso reforçar o processo de construção do Estado melhorando a sua ligação com a sociedade. Com o processo de produção dos ensaios, o CEDE pretende contribuir para o alcance do seu objectivo de promover a intersubjectividade académica no tratamento dos desafios de construção do Estado em Moçambique.

---

### **Autores:**

Cremildo António Cau

Amito das Lágrimas Alberto Muvale

### **Sumário Executivo**

*O presente artigo vem reflectir acerca da perda de documentos nas instituições públicas em casos de desastres naturais, tomando como exemplo o Ciclone Idai. Com recurso à técnica de revisão bibliográfica, bem como à entrevista à especialistas em matéria de informática, os autores defendem que o uso das TIC's, através dos Repositórios Institucionais e o Governo Electrónico enquanto meios de armazenamento e disponibilização de informação pela internet, independentemente do tempo e espaço, sejam de carácter urgente e relevante. Para o contexto de um país como Moçambique, que tem sido frequentemente afectado por desastres naturais e que resultam em inúmeras perdas humanas, animais, materiais e principalmente de documentos nas instituições públicas, o investimento tecnológico irá portanto, permitir maior preservação digital e gestão electrónica de documentos.*

### **Coordenador da Série:**

Milissão Nuvunga

### **Assistente de Coordenação:**

Melanie de Aguiar

### **Agradecimentos:**

O CEDE gostaria de agradecer à todos os participantes dos diversos cafés públicos realizados para discutir tanto a nota conceitual que suporta estes *papers*, como os diferentes *papers* produzidos no processo. Um agradecimento especial se estende como é óbvio aos autores e às instituições de onde muitos dos participantes são oriundos - CEEI-UJC, UP, BNM, UCM.

**Cremildo Antonio Cau**, pesquisador no Centro de Estudos Estratégicos e Internacionais (CEEI) do Instituto Superior de Relações Internacionais (ISRI) no Departamento de Estudos Sócio-Políticos e Culturais. É Mestre em Política e Governança pela Universidade de *Concepción* do Chile. Licenciado em Administração Pública pelo ISRI (Maputo). Tem Diploma em estudos europeus. Prefaciou e é um dos editores da obra “*Breviario Multidisciplinario sobre El Fenomeno Religioso*” a ser lançado pelo Conselho Latino-Americano de Ciências Sociais, no final deste ano. Concentra sua pesquisa na análise e avaliação de Políticas Públicas e Governo electrónico (e-gov).

**Amito das Lágrimas Alberto Muvale**, licenciado em Biblioteconomia e Documentação pela Escola Superior de Jornalismo (ESJ) em 2017. Trabalha em 2019 a tempo parcial no Centro de Formação e Emprego de T-3 "Cintmoz", lecionando as disciplinas de informática básica e montagem e reparação de computadores. Participa em 2018 com sucesso na formação do TEACH, lecionada pela equipe de educação do Banco Mundial e posteriormente participa na pesquisa sobre Indicadores de Prestação de Serviços (SDI) do Ministério de Educação e Desenvolvimento Humano (MINEDH), dirigida pelo Banco Mundial.

## Contexto

Moçambique tem sido frequentemente afectado por desastres naturais do tipo

climatológico, hidrológico e meteorológico, que causam perdas humanas, animais, materiais e de documentos nas instituições públicas. Ademais há falta de uma abordagem sistémica sobre a necessidade de massificar o uso das TIC's nas instituições públicas para melhorar a prestação dos serviços aos cidadãos e garantir um armazenamento seguro de documentos para evitar sua perda em caso de desastres naturais.

Entretanto, num contexto onde estão criadas condições tecnológicas básicas para o seu armazenamento e disponibilização aos cidadãos, através do uso de Repositórios Institucionais e o Governo Electrónico podem evitar a perda de documentos. Neste contexto, há necessidade de um maior investimento na formação de especialistas para dotá-los de conhecimento na área de tecnologia para permitir maior preservação digital e gestão electrónica de documentos.

**Palavras-Chave:** *Perda de Documentos, Desastres Naturais, Repositório Institucionais e Governo Electrónico.*

## **1. Introdução**

Moçambique é um país que sofre com desastres naturais climatológicos (secas), hidrológicos (inundações) e meteorológicos (tempestades), que ocorrem de maneira cíclica ou ocasional. Desde o ano 2000 até então, o país foi afectado por estes eventos, sendo o Ciclone Idai o que recentemente devastou a Cidade da Beira, Província de Sofala, no mês de Março de 2019, causando mortes de pessoas e animais, destruição de infra-estruturas e de vários documentos em diversas instituições públicas.

A perda de documentos significou destruição de informação ou dados de muita relevância para as instituições públicas e para a sua relação com os cidadãos na Cidade da Beira. Aliado a este facto, Moçambique tem vindo a apostar no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) para melhorar a prestação de serviços aos cidadãos observando a ideia de segurança de dados. Ainda assim, sempre que ocorre um desastre natural, as instituições públicas ressentem-se pela perda de documentos que contêm dados muito importantes, quer para o

Estado assim como para os diversos interessados.

Portanto, diante da urgente necessidade de fazer face à perda de documentos nas instituições públicas em casos de desastres naturais, este artigo visa reflectir sobre aquelas soluções pouco faladas, mas que se afiguram como o futuro da prestação de serviços públicos. Assim, para os autores deste ensaio, existem duas soluções que podem ser aplicadas para garantir maior segurança de documentos e sua salvaguarda e disponibilização para os interessados durante as 24 horas do dia: os Repositórios Institucionais e o Governo Electrónico.

## **2. Histórico dos desastres naturais e seus impactos em Moçambique**

Os fenómenos naturais sempre aconteceram, mesmo antes do aparecimento do homem. Estes fenómenos aumentam sistematicamente devido às mudanças climáticas constantes, provocando alterações no meio ambiente, criando desastres naturais. Os fenómenos naturais são acontecimentos que ocorrem sem a

intervenção do homem e desastres naturais, são fenómenos que pela sua intensidade provocam, directa ou indirectamente, danos físicos à propriedades, geralmente fazem vítimas humanas e materiais (Saito, 2016).

De acordo com Plano Director para a Redução do Riscos de Desastres (2017-2030), Moçambique é o terceiro país mais afectado pelos desastres naturais em África, depois das Maurícias e Benin. É um dos mais vulneráveis devido principalmente à sua localização geográfica (costa de cerca de 2700 quilómetros) e o nível de pobreza que o mesmo apresenta. Concordando ou não, a verdade é que se verifica, desde o ano 2000, um conjunto de desastres naturais que devastam o país criando inúmeras perdas humanas e materiais.

A título de exemplo, há que recordar alguns dos desastres naturais marcantes em Moçambique: 2000- Cheias em Gaza; 2006- Sismo que atingiu as províncias de Sofala e de Manica; 2007- Ciclone Tropical Fávio que atingiu o Distrito de Vilankulos, na Província de Inhambane; 2008- Ciclone Jokwe que afectou os distritos de Dondo, Chemba,

Marrromeu e Chinde; 2012- Tempestade Tropical Dando que afectou as províncias de Maputo, Gaza e Inhambane; 2014- Ciclone Tropical Helen na Província de Cabo Delgado; 2015- Chuvas fortes sazonais iniciadas em Dezembro de 2014 causando inundações no norte e centro de Moçambique (Zambézia, Nampula, Niassa, Cabo Delgado e Manica); 2018- Ciclone Dineu em Inhambane; 2019- Ciclone Idai (Zambézia, Tete, Sofala e Manica) e Keneth (Cabo Delgado e Nampula).

## **2.1. Impacto dos desastres naturais em Moçambique**

Como descrito anteriormente, verifica-se nos últimos anos que os desastres naturais em Moçambique têm ocorrido de maneira sequenciada não dando espaço suficiente para o país recuperar-se das perdas, principalmente às instituições públicas que à cada desastre perdem um conjunto de documentos individuais e institucionais. Estas perdas geralmente são motivadas pela movimentação massiva de documentos físicos, falta de infra-estruturas adequadas para o acondicionamento documental entre outros e fraca aposta

nas TIC's. Porém, havendo esta vulnerabilidade aos desastres naturais devem ser tomadas algumas medidas de prevenção, que passam necessariamente, não só por investir na construção de infraestruturas resilientes para armazenar documentos físicos, mas também por investir na digitalização destes documentos para que possam ser guardados de maneira segura nos Repositórios Institucionais e, através do Governo Electrónico estarem disponíveis à tempo útil para os interessados.

Na noite do dia 14 de Março de 2019 Moçambique foi afectado pelo Ciclone Tropical IDAI, que atingiu a zona central de pela via costeira da Província de Sofala, tendo devastado de forma profunda o tecido social e económico, deixando luto e tristeza no país e em particular na Cidade da Beira e alguns distritos das Províncias de Sofala, Manica, Tete, Zambézia e Inhambane (Informe do Presidente da República de Moçambique no Âmbito do Ciclone Idai, 2019).

A passagem deste desastre natural, deixou grande parte das zonas afectadas

totalmente isoladas e sem comunicação, o mais agravante foi quando as águas dos rios Púnguè e Búzi transbordaram inundando cidades, vilas e aldeias, destruindo infraestruturas, os corpos das vítimas flutuavam, estradas interrompidas, “foi um verdadeiro desastre humanitário”, afirmou o Presidente da República (Idem).

Não obstante, vários órgãos de informação apontaram que, para além de ter destruído instituições privadas e públicas, estas registaram igualmente perda de certos documentos, dos quais constam, os processos individuais de utentes, cédulas ou boletins de nascimentos, certificados cívicos e académicos, entre outros registos em formato físicos, criando perda de arquivos.

### **3. Algumas soluções para evitar a perda de documentos nas instituições públicas em casos de desastres naturais**

Considerando o ciclo repetitivo de perda de documentos nas instituições públicas em Moçambique, sempre que ocorrem desastres naturais, assim como dos criados pelo homem, aliado ao facto de

que desde o ano de 2000 o país começou a apostar no uso das TIC's para para a prestação de serviços aos moçambicanos, os autores deste ensaio propõem duas soluções tecnológicas: os Repositórios Institucionais e o Governo Electrónico.

Estas duas propostas surgem pelo facto de a perda de documentos em casos de desastres naturais ser uma realidade comum em instituições públicas bem como em privadas, geralmente por falta de arquivos electrónicos e pelo fraco investimento no uso da tecnologia, que viria a coadjuvar as outras formas existentes (infra-estruturas resilientes, locais de armazenamento físico).

### **3.1. Alguns factores determinantes/impulsionadores no recurso ao uso das TIC's**

Ainda que Moçambique esteja a trabalhar de forma contínua para a massificar o uso das TIC's, enfrenta situações que podiam ser ultrapassadas com esta ferramenta. Quando estudantes terminam o ensino pré-universitário e ingressam ao ensino superior devem entregar, junto com os outros documentos, o certificado de

habilitações literárias da 12<sup>a</sup> classe e sempre esperam muito tempo para que este seja tramitado, enquanto isso a instituição de ensino superior exige e ameaça desvincular ao estudante, para não citar casos de estudantes que foram desvinculados por não terem feito a entrega deste documento dentro dos prazos, tudo isto pela demora na instituição encarregue de o fazer.

Há muitos casos de pessoas que já sabem usar as TIC's, mas que são obrigadas a ir presencialmente aos serviços públicos para realizar trâmites que podiam ser realizados através da internet. Existem casos de pessoas que vivem fora da sua província de nascimento e quando perdem algum documento relacionado com o seu registo são obrigadas a voltar para o local onde foram registados para realizar o trâmite desejado, só para citar alguns exemplos.

Não se pode falar de analfabetismo em relação ao uso das TIC's e muito menos da falta de condições para tal. Em Moçambique, os bancos comerciais oferecem muitos serviços via internet, as pessoas realizam muitas operações

financeiras via celular usando serviços como m-pesa, e-mola, etc., muitas pessoas comunicam-se através de redes sociais, o que mostra que algo está a ser feito e poderia ser mais melhorado, analisado e aplicado pelo Estado para prestar melhores serviços aos cidadãos e superar as barreiras impostas pelo tempo e pela distância e garantir que em caso de desastres naturais ou causados pela acção humana estes documentos estejam bem armazenados e que sejam recuperados com maior segurança.

### **3.1. Repositórios Institucionais**

À escala mundial, com o desenvolvimento das TIC's, as instituições privadas e públicas mergulharam numa corrida de transformação da documentação física existente em electrónica ou digital. Para tal as instituições recorrem aos repositórios institucionais para a gestão e conservação dos seus documentos. É nesta senda que Costa e Leite (2006: 212) chegam a afirmar que, “o desenvolvimento de repositórios institucionais – RI – tem-se dado, amplamente, no contexto de universidades, à despeito de iniciativas outras em instituições governamentais,

principalmente, mas em escala significativamente menor”. Resulta do anterior que para muitas instituições, a emigração dos documentos físicos para os digitais ou electrónicos constitui grande preocupação a fim de, por um lado, responder aos desafios do avanço tecnológico e, por outro lado, fazer face aos desastres naturais ou aos causados pelo homem.

Os repositórios institucionais, no sentido mais abrangente do termo, são um arquivo electrónico de toda a produção de uma instituição (apresentações, registos textuais, audiovisuais entre outros) armazenadas, preservadas e organizadas, a fim de permitir a busca e a recuperação para seu posterior uso tanto no ambiente interno ou externo (Gonzales, 2016). Estes, possuem ferramentas para importar, armazenar, preservar, recuperar e exportar um conjunto de documentos digitais e electrónicos, através de uma página web, ou seja, através do Governo Electrónico.

Assim percebe-se que, os repositórios institucionais, para além de armazenarem a informação num servidor dentro da instituição abrem espaço para

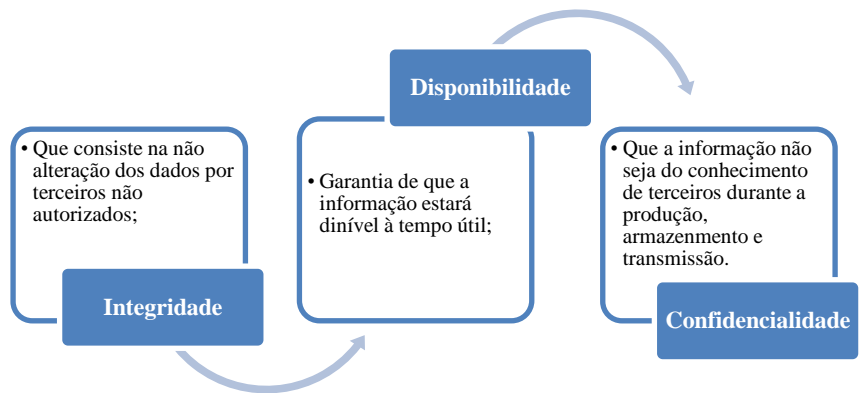
o armazenamento num outro servidor fora da instituição através da internet, tornando mais segura a recuperação da informação.

Ademais, estes permitem, também, o acesso público de alguns arquivos dentro do repositório desde que os gestores dos repositórios os classifiquem como tal. Assim, deste ponto de vista conceptual, percebe-se que estes são um sistema de gestão de conteúdos, uma vez que além de armazenamento e conservação de documentos trazem, de igual modo, a possibilidade de surgimento de novos serviços, à semelhança do que aconteceu com a Universidade Eduardo Mondlane com o lançamento do “Repositório Saber”.

Nesta ordem de ideias, os Repositórios Institucionais constituem uma das soluções tecnológicas para criar a base de armazenar a informação que pode ser disponibilizada para os interessados através das plataformas de Governo Electrónico, permitindo o acesso da mesma independente do tempo e da distância.

Não obstante, o uso dos Repositórios Institucionais e do Governo Electrónico pressupõem, primeiro, gerar softwares e fazer a migração de documentos que estejam em formato físico para que estejam em formato digital nas instituições públicas, capacitação dos funcionários públicos sobre este processo e em matéria de segurança de dados que, segundo Faiane (2019), é composta por três elementos que se apresentam na figura a seguir:

Figura 1: Elementos de Segurança de Dados



Fonte: Elaboração Própria com Base em Faiane (2019)

Este especialista em TIC's acrescentou que, observados estes elementos de segurança ora mencionados, deve haver



cópias de segurança (backups) e investimento sério por parte do Estado moçambicano para garantir um armazenamento e recuperação de documentos de maneira segura nas instituições públicas. Ademais, adiantou que não se aconselha que o local onde as informações são produzidas seja o mesmo com o local onde são armazenadas devido a ocorrência de incêndios, inundações, entre outros desastres que possam danificar o equipamento de produção, armazenamento e transmissão (Faiane, 2019).

### 3.2. Governo Electrónico

Uma das ferramentas que acompanham os processos tendentes à reforma e modernização do sector público em vários Estados à escala global é o Governo Electrónico, onde para o caso de Moçambique foram levados à cabo acções tendentes à sua implementação e desenvolvimento desde o início deste novo milénio.

Segundo a Organização dos Estados Americanos (OEA, 2010), o Governo Eletrónico é a aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's)

para o funcionamento do sector público, com a finalidade de prestar melhores serviços ao cidadão e aumentar os níveis de eficiência, de transparência e de participação da cidadania. Esta ferramenta representa, na essência,

“o futuro do Estado moderno e eficiente, que vela pelos interesses de todos seus membros, garante uma administração óptima dos recursos , e converte aos funcionários públicos, desde as autoridades ou directores de serviços públicos até aos empregados do nível operativo, em catalisadores da mudança social e cultural de acordo com o processo de globalização” (SEGEPRES, 2003: 11).

Aliado à este factor, iniciativas do Governo Electrónico beneficiam a transparência do governo, permitindo que os cidadãos tenham mais acesso à informação e, assim, forçando aos funcionários a serem mais responsáveis (La Noticia, 2019). É por isso que Urrutia (2003: 93) afirma que “a implementação do *e-government* aponta à melhoria dos serviços aos cidadãos e gente de negócios de maneira a oferecer ajuda durante as 24 horas do dia e

acessível desde qualquer lugar e por diferentes meios”.

Desdobrando os conceitos ora arrolados, nota-se à priori, que o Governo Electrónico é a prestação de serviço público por meios electrónicos, ou seja por meio das TIC's. Este surge para responder aos desafios impostos pela globalização e para contribuir na melhoria da prestação de serviços e no incremento da eficiência, de transparência e da componente participação da cidadania, na nova ideia de “fazer as coisas com as pessoas” e “não para as pessoas”.

### **3.2.1. Para o caso de Moçambique**

É nesta lógica que a Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique (2006) avança que na actual era da informação este afigura-se como o instrumento mais adequado para a provisão dos serviços públicos ao alcance do cidadão, independentemente da hora e do lugar, ou seja, à qualquer momento e em qualquer lugar, para uma prestação de serviços mais efectiva, eficaz e eficiente, e com custos não elevados, e para a redução das

disfunções da burocracia e de oportunidades de prática de corrupção.

Nota-se, porém, que no âmbito de criação de infra-estruturas para o armazenamento de dados de governo, foi construído e apetrechado o Centro de Dados do Governo em 2015, com a missão de garantir a segurança dos sistemas já alojados e garantir a sua cópia de segurança para permitir que a informação esteja disponível para o cidadão em qualquer lugar e momento e foi implementada a Cloud privada do executivo (Ludmila Maguni<sup>1</sup>, citada pelo Jornal Notícias de 6 de Fevereiro de 2019).

Resulta do anterior que existe um esforço de se criarem infraestruturas para a salvaguardar a componente segurança de dados através do seu armazenamento e criação de cópias de segurança, o que poderia ser capitalizado e olhado na óptica de fazer face aos desastres naturais que têm, com maior frequência e intensidade, assolado o país. É importante que as instituições públicas não só se ressintam pela perda

---

<sup>1</sup> Directora-Geral do Instituto Nacional de Governo Electrónico (INAGE).

de documentos depois dos desastres, mas sim que invistam na tecnologia para melhorar a eficiência na prestação dos serviços públicos e a segurança de documentos quando se trata de desastres.

Os repositórios consistem em armazenar informação ou documentos em formato digital ou electrónico que, por sua vez, serão disponibilizados ao público através de plataformas de Governo Electrónico independentemente da hora e lugar. Este esforço seria de valor agregado na medida em que impulsionaria a migração de alguns documentos, de preferência os de maior demanda por parte dos cidadãos, de maneira gradual, do formato físico para digital ou electrónico, aumentando, desta maneira, a alfabetização digital.

Para o caso do concreto do Ciclone Idai, houve perda total ou parcial de documentos físicos nas unidades escolares, hospitalares, de justiça, entre outros e que, na opinião dos autores deste ensaio, se alguns estivessem alojados no Centro de Dados do Governo, teriam sido recuperados com maior facilidade para garantir a continuidade eficiente e eficaz da

prestação de serviços públicos ao cidadão. Isto significa que, para além de se recuperarem os documentos electrónicos, que poderiam ser impressos, para os devidos efeitos e o Estado teria garantido a redução de custos com novos processos e teria transmitido o seu senso de responsabilidade pela memória institucional, mostrando deste modo a sua preocupação com o cidadão.

Em suma, sob um ponto de vista da massificação do uso das TIC's por parte das instituições públicas os Repositórios Institucionais e o Governo Electrónico podem ajudar a evitar perda de documentos em casos de desastres naturais, visto que os mesmos estariam guardados por meios electrónicos e poderiam ser disponibilizados através de várias plataformas para o acesso dos interessados, independentemente da hora e do lugar.

#### **4. Considerações finais**

Com esta discussão, ainda não acabada<sup>2</sup>, conclui-se que Moçambique é um país propenso aos desastres naturais que têm

---

<sup>2</sup> É interesse dos autores continuar com esta discussão a fim de profundizá-la.

trazido muitas consequências negativas e que causam a perda de vidas humanas, de animais, equipamentos, infraestruturas e de documentos nas instituições públicas, o que representa a perda de informação útil para estas e para a sua relação com o cidadão.

Concluiu-se, igualmente, que ainda que Moçambique tenha aprovado a Política de Informática e sua estratégia de implementação, a Estratégia de Governo Electrónico, ainda falta uma abordagem mais sistémica sobre a necessidade de avançar, de maneira muito séria, com massificação do uso das TIC's nas instituições públicas para melhorar a prestação dos serviços ao cidadão e garantir um armazenamento seguro dos documentos para evitar sua perda em caso de desastres naturais.

Um outro aspecto importante é que há falta de conhecimento e investimento sobre as TIC's para a preservação digital e gestão electrónica de documentos, bem como na formação de especialistas nesta matéria ao nível das instituições públicas, o que propicia a repetição de casos de perda de documentos sempre que há desastres naturais.

Em relação às soluções propostas para evitar perda de documentos nas instituições públicas em casos de desastres naturais, conclui-se que estas se complementam visto que permitem o armazenamento e disponibilização de vários documentos através de várias plataformas de Governo Electrónico, eliminando as barreiras impostas pelo tempo e espaço.

Por fim, Estado moçambicano é desafiado a investir, com maior seriedade, na formação de especialistas nesta matéria para dotá-los de conhecimento na área de tecnologia para permitir maior preservação digital e gestão electrónica de documentos, incluindo segurança cibernética, o que se traduziria não só na redução de perda de documentos, mas também na melhoria da prestação dos serviços por meio da aproximação dos mesmos ao cidadão, maior eficiência e permitindo que estes tenham acesso às instituições públicas em qualquer lugar do país, independentemente da hora e do lugar.

## **5. Recomendações ao Estado moçambicano**

interagir trocando diversos documentos.

- Investir na investigação científica, multidisciplinar, sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação para perceber melhor como estas podem melhorar a prestação de serviços ao cidadão;
- Investir no conhecimento através de formação de especialistas em matéria de tecnologias para que possa haver maior e melhor gestão electrónica de documentos e em segurança cibernética, em um contexto onde os ataques cibernéticos são frequentes;
- Dotar as instituições públicas de infraestruturas de armazenamento e gestão electrónica de documentos e garantir a manutenção das mesmas;
- Criar mecanismos de coordenação entre as instituições públicas para que estas possam

## Referências Bibliográficas

- **Fonte Primária**

**Faiane, Aníbal**- Docente na Universidade Joaquim Chissano, entrevistado no dia 12 de Agosto de 2019, Maputo.

- **Fontes Secundárias**

**CARPETO, C. & FONSECA, F.** (2009). Governação, Inovação e Tecnologias: O Estado de Rede e a Administração Pública do Futuro, 1ª edição. Edições Sílabo: Lisboa.

**GONZALES, A. B.** (2016). Directrizes para a criação dos repositórios institucionais nas universidades e organizações de educação superior. UC de Valparaiso.

**Jornal Notícias.** (2019, 6 de Fevereiro). Ciberataques são desafio à governação electrónica. PP.6.

**LA NOTICIA** (2019). Las ventajas del gobierno electrónico. Recuperado em: <http://www.lanoticia.com/las-ventajas-del-gobierno-electronico/>. Consultado aos 8 de Agosto de 2019.

**LEITE, F.C. & COSTA, S.** (2006). Repositórios institucionais como ferramentas de gestão do conhecimento científico no ambiente académico. *Perspect. ciênc. inf.*, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 206 -219, mai./ago.

**OEA** (2010). Sobre e-Gobierno. Recuperado em: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>. Consultado aos 8 de Agosto de 2019.

**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA (2019).** Declaração de Sua Excelência Felipe Jacinto Nyusi, Presidente da República de Moçambique, no âmbito do Cilone IDAI. Beira.

**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE (2006).** Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique: Colocar os Serviços Públicos Junto do Cidadão.

**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE (2017).** Plano Director Para a Redução do Risco de Desastres 2017-2030. Aprovado pela 36ª Sessão ordinária do Conselho de Ministros, 17 de Outubro.

**SAITO, S.M.** (2016). Desastres naturais: conceitos básicos. Brasília, INPC.

**SEGEPRES.** (2003a). *Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte*. Chile: Universidad de Chile.

**URRUTIA, E.** (2003). *Nueva Economía, Gobierno Electrónico y Reforma del Estado*. Santiago de Chile: Editorial Universitária.