

Estado de maturidade do e-government Municipal no Distrito de Bragança

António Cândido Anes

Dissertação apresentada à Escola Superior de Tecnologia e de Gestão de Bragança para a obtenção do Grau de Mestre em Sistemas de Informação

Trabalho efectuado sob a orientação de:

Professor Doutor José Adriano Gomes Pires

Professora Doutora Elisabete Paulo Morais

Esta dissertação não inclui as críticas e sugestões feitas pelo júri

Dezembro de 2009

I – Agradecimentos

A vida não é nenhum caminho recto e fácil que percorremos livremente sem obstáculos, mas um labirinto de passadiços, no qual temos que procurar o nosso caminho, perdidos e confusos, parando de vez em quando num beco sem saída. Porém, se temos fé, sempre se abre uma porta à nossa frente, pode não ser a que imaginamos, porém será finalmente a que demonstra ser a melhor para nós

M.D.Spencer Johnson,

Agradeço a todas as pessoas e instituições que tornaram possível a realização deste trabalho, nomeadamente:

Aos meus orientadores, Professor Doutor José Adriano Gomes Pires e à Professora Doutora Elisabete Paulo Morais, por toda a confiança e incentivo que depositaram em mim, pelos seus sábios conselhos e por toda a disponibilidade demonstrada em partilharem comigo o seu saber, com valiosas sugestões e comentários;

Uma palavra de apreço, em especial, para o Professor Adjunto Victor Manuel Barrigão Gonçalves, pela sua disponibilidade, comentários, sugestões e estímulo, assim como, pelo apoio e dedicação com que me acompanhou neste percurso.

O meu agradecimento ao Professor Doutor Leonel dos Santos, pela sua disponibilidade da recepção e pela valiosa informação fornecida sobre o e-government.

Ao meu amigo Alcino Fernandes, companheiro de estudos, que me escutou durante anos, e que me empurrou cada vez que parava e que tanto me ajudou a seguir a minha nova vida. Obrigado amigo, agradeço-te muito, contigo foi muito mais fácil continuar.

Finalmente, não podia deixar de agradecer à Olímpia, pelo seu amor e compreensão, principalmente nos momentos mais difíceis, que em muito facilitaram esta caminhada.

II – Resumo

Na última década, os governos têm efectuado avultados esforços financeiros em Tecnologias de Informação e Comunicações (TIC), com o objectivo de aproximar os serviços públicos aos cidadãos e empresas.

A par desses avultados investimentos, o governo tem vindo a legislar e financiar alguns organismos quer sejam públicos ou privados com o objectivo de motiva-los, para acompanhem as evoluções tecnológicas, a nível de hardware e software.

Uma primeira fase teve como objectivo que todos os departamentos estatais e empresas disponibilizassem um sítio Web e que neste fosse divulgado um conjunto vasto de informação regional, local ou empresarial de interesse global, proporcionando assim um conhecimento alargado das realidades locais.

Fruto das exigências sociais e do evoluir dos meios tecnológicos, a simples divulgação de informação nos sítios Web tornou-se insuficiente, exigindo-se que esses sítios Web contivessem além de informação, documentação diversa e permitissem um conjunto vasto de transacções, podendo ser acedidos comodamente, 24 horas por dia, 7 dias da semana, sem efectuar deslocações às instalações institucionais.

A este conjunto de esforços, direccionados para cidadãos/empresas, foi dado o nome de E-Government (Governo electrónico), ou seja, a disponibilização de um conjunto alargado de serviços aos cidadãos/empresas, ou a outro tipo de organizações através dos sítios Web.

Para que tudo isso se tornasse realidade, desenvolveu-se um complexo processo de incorporação de serviços e funções, no qual a Administração Pública (AP) tem responsabilidades acrescidas.

À AP compete legislar e dar o exemplo, impulsionando e financiando empresas e organizações, principalmente os municípios.

Na última década, as Universidades e Institutos Politécnicos, com os seus projectos e experiências, têm assumido, também um papel decisivo para o estabelecer de uma melhor governabilidade baseada nas plataformas digitais.

Nesta complexidade de utilização das TIC, as autarquias assumem um papel importante, dada a sua proximidade com os cidadãos e empresas locais, daí aparecer uma nova nomenclatura "e-government local", ou seja o governo electrónico local (autárquico).

A estes governos locais, dada a proximidade de eleitos e eleitores, é exigida por estes últimos uma maior disponibilização *online*, de conteúdos nos seus sítios Web, entre os quais normas, direitos, deveres e informação quer da autarquia, quer da região.

Além de informação, estes sítios actualmente devem permitir um vasto conjunto de transacções *online*, tais como *download/Upload*, tratamento, decisão e entrega de documentos, incluindo o pagamento *online* de licenças, taxas, água e outros serviços por meios electrónicos, assumindo então o Governo Electrónico (e-Gov) o seu verdadeiro significado.

III - Abstract

In the last decade, The Portuguese government has invested heavily in Information and Communication Technologies (ICT), with the aim of approaching public services to citizens and companies.

In addition to these heavy investments, the government has been legislating and financing some institutions, both public and private, aiming at motivating them to follow the technological evolution at the levels of hardware and software.

The first stage intended all governmental departments and companies to provide access to a website and, on this, a considerable amount of local, regional or global entrepreneurial information was made available, allowing for broader knowledge of the local realities.

As a result of social demands and the evolution of technological means, the sheer availability of information on websites became insufficient, demanding that these contained, apart from information, various types of documentation. Moreover, it should also allow for the performance of a great number of transactions, which could be accessed 24 hours a day, 7 days a week, exempting citizens from going to the premises of the institutions.

This set of citizen- and company-oriented efforts was named **e-government** (electronic government), i.e. the availability of a substantial number of services to citizens and companies or other types of organisations through the web.

In order to make this possible, a complex process of including technological-based services at the level of local government was developed. Therefore, it is nowadays thought to be the government responsibility to support and encourage this purpose, seeking to build up regional communities that should interact with local power by means of technological services.

At the same time, higher education institutions, namely universities and polytechnics, have contributed by means of their projects and experiments to this national intent around information society.

Within this new social context, local government has played an important part, given its proximity to citizens and local companies, hence the coinage of the name **local e-government**, which stands for local electronic government. Local governments must provide wider content availability online, on their websites, such as standards, rights and duties, and information concerning both the city council and the region.

Furthermore, these websites should also permit citizens to conduct a full set of transactions online, such as the download and upload of information, treatment, decision, delivery and retrieval of documents, including the online payment of licences, fees, water

supply and other services. Therefore, it is by these electronic means that e-government accomplishes its true meaning.

IV – Acrónimos

(AP)	Administração Pública
(CISI)	Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação
(e-Gov)	Governo Electrónico
(e-Gov)	E-Government
(CzRM)	Gestão de Relacionamento com o Cidadão
(IU)	Interfaces com o Utilizador
(ISO)	International Organization for Standardization
(MSI)	Missão para a Sociedade da Informação
(POSI)	Programa Operacional Sociedade da Informação
(RCM)	Resolução do Conselho de Ministros
(SI)	Sociedade da Informação
(TI)	Tecnologias de Informação
(TIC)	Tecnologias de Informação e Comunicações
(UMIC)	Unidade de Missão para a Inovação e o Conhecimento
(UCMA)	Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa
(anmp)	Associação Nacional dos Municípios Portugueses
(HCI)	Interacção homem computador
(CRM)	Relacionamento individuo e Administração
(PM)	Primeiro-ministro

V – Acronyms

(AP)	Public Administration
(CISI)	Interministerial Commission for the Information Society
(e-Gov)	<i>Electronic Government</i>
(CzRM)	Citizen Relationship Management
(UI)	User Interfaces
(ISO)	International Organization for Standardization
(MSI)	Mission for the Information Society
(POSI)	Operational Program for Information Society
(RCM)	Resolution of the Council of Ministers
(SI)	Information Society
(TI)	Information Technology
(TIC)	Information Technology and Communications
(UMIC)	Mission Unit for Innovation and Knowledge
(UCMA)	Coordination Unit for Administrative Modernization
(anmp)	National Association of Portuguese Municipalities
(HCI)	Human-Computer Interaction
(CRM)	Customer Relationship Management,
(PM)	Premier-minister

VI - Palavras-chave

Governo Electrónico;
Tecnologias da Informação e Comunicação;
Resolução do Conselho de Ministros;
Município;
Câmara Municipal;
Governo Local;
Administração Pública;
Sociedade da Informação;
Autarquia;
Autarquia Digital;
e-Gov;
e-Government;
Local e-Gov;
Local e-Government;

VII - Keywords:

Electronic Government;
Information and Communication Technologies;
Resolution of the Council of Ministers;
Municipality;
Local authority;
Local Government;
Government;
Information Society;
Internet;
Public Administration;
E-Governmente;
eEurope

VIII – Lista de Tabelas

Tabela 1 – Datas de eventos importantes para o e-Gov	37
Tabela 2 - Avaliação Qualitativa da Presença na <i>Internet</i> dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado.	54
Tabela 3 – descrição das fases do eGovernment [UMIC, 2004]	59
Tabela 4 – Fases da classificação qualitativas no modelo UMIC.....	59
Tabela 5 – Resumo da metodologia de avaliação qualitativa da presença na <i>Internet</i> dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado neste modelo.	61
Tabela 6 – Dos níveis de maturidade no Modelo [Forlano, 2004]	63
Tabela 7- E-Serviços de governo electrónico municipal no modelo [Esteves, 2005]......	66
Tabela 8 - Metodologia de como efectuar o ranking das autarquias (eValor).....	67
Tabela 9 – Avaliação qualitativa de cada Estágio	70
Tabela 10 – Tabela comparativa do número de níveis/fases dos e-Modelos do e-Gov.....	72
Tabela 11 – Metodologia classificativa do e-Gov Municipal.....	78
Tabela 12 - Validação da Folha de Estilos em Cascata) (CSS nível 2.1)	79
Tabela 13 – Da Verificação e validação o código HTML e XHTML.....	79
Tabela 14 – Validação da acessibilidade a cidadãos com necessidades especiais..	80
Tabela 15 – Comparativa das análises efectuadas pelo GAVEA nos anos 2003, 2005 e 2007.	88
Tabela 16 – Classificação com base dos inquéritos referente à Fase 2	89
Tabela 17 – Classificação da Fase 2 através da análise directa aos sítios Web....	89
Tabela 18 – Classificação da fase 3 com base nas respostas aos inquéritos.....	90
Tabela 19 – Classificação da fase 3 pela análise directa aos sítios Web	90
Tabela 20 – Cálculo do e-Valor de cada sítio Web	91
Tabela 21 – Cálculo do e-valor de cada sítio Web, pela média dos Níveis.....	92

Tabela 22 - Classificação qualitativa por cada nível ou fase do sitio Web.....	93
Tabela 23 - Classificação dos municípios pelas médias das percentagens dos níveis	93

VIII - Lista de Figuras

Figura 1 - Localização geográfica dos Concelhos no Distrito de Bragança.....	19
Figura 2 - Representação gráfica da estrutura metodológica do trabalho.....	21
Figura 3 - Perspectiva de Governo Electrónico [<i>Lenk & Traunmüller, 2001</i>],.....	30
Figura 4 - Transição de um Município Tradicional para um Município E-Gov.....	31
Figura 5 - Factores comparativos entre um governo tradicional e um electrónico	33
Figura 6 - Ilustração típica das fases de um governo electrónico (e-Gov)	45
Figura 7 - Fases do Modelo [<i>Braum & Maio, 2000</i>].....	47
Figura 8 - Fases do Modelo [<i>Braum & Maio, 2000</i>], adaptado de [Gartner Group, 1997].....	47
Figura 9 - Modelo e-government [eEurope, 2002].....	49
Figura 10 - Sofisticação dos Serviços Públicos Online Fonte: Comissão Europeia (2007)	51
Figura 11 - Pirâmide do modelo eEurope.....	51
Figura 12 - Níveis e descrição do modelo eEurope.....	52
Figura 13 - Modelo [Santos, Amaral e Rodrigues, 2007]	53
Figura 14 - Metodologia de abordagem tecnológica [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003].....	53
Figura 15 - Outra apresentação dos níveis evolutivos [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003].....	54
Figura 16 - Modelo de e-government [UN, 2003]	56
Figura 17 - Pirâmide do Modelo e-government, [UN, 2003].....	57
Figura 18 - Modelo [<i>UMIC, 2003</i>]	58

Figura 19 - Modelo adaptado de [Forlano, 2004]	63
Figura 20 - Fases do Modelo de Governo Electrónico [Esteves, 2005]	64
Figura 21 - Modelo de desenvolvimento dos eServiços Municipais [Esteves, 2005]	65
Figura 22 - Modelo TecGov de [Norberto A. Torres, 2006].....	68
Figura 23 – Modelo de Governo Electrónico adaptado de Sérgio Pratas, (2007) .	71
Figura 24 – Metodologia de avaliação	73
Figura 25 – Modelo adaptado do referencial [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003]	74
Figura 26 – Pirâmide do Modelo referencial em análise [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003].....	74
Figura 27 - Modelo com os Critério e Pesos dos Indicadores [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003],.....	77

VIX - Lista de Gráficos

Gráfico 1- Especialistas/Técnicos da Informática nas Autarquias.....	81
Gráfico 2 – Municípios com ou sem sitio Web	81
Gráfico 3 – Comparação das respostas dadas no inquérito, com a análise efectuada aos sítios Web, do Grupo 2.....	82
Gráfico 4 – Comparação entre Inquéritos/Análise aos sítios Web, das questões do grupo 3.....	83
Gráfico 5 – Representação gráfica de dados referentes ao Grupo 4	83
Gráfico 6 – Comparação entre a fase 2 e 3 através dos inquéritos.....	84
Gráfico 7 - Comparação pela análise online dos sítios Web, nível de maturidade 2 e 3	85
Gráfico 8 – Apresentação gráfica em % de respostas válidas nos inquéritos nos 4 níveis	85
Gráfico 9 – Itens em % válidos na análise online aos sítios Web dos Municípios	86
Gráfico 10 – Comparação na Fase 2 dos inquéritos e os analisados online.....	87

Gráfico 11 - Comparação na Fase 3 dos inquéritos e análise aos sítios Web.....	87
Gráfico 12 – Do cálculo do eValor conforme definido em 3.6 – Tratamento da Informação.....	91
Gráfico 13 - Comparação entre classificação e pontuação atingida.....	92

X - Índice remissivo Autores

Abramson (2001)	28
Banco Mundial, s.f,.....	28
BITTAR (2006)	29
Baum e Maio (2000).....	46, 72
Capgemini (2005).....	24
e-government; UN (2003).....	46, 56, 66
eEurope (2002).....	49, 51, 52
Esteves (2005).....	46; 64
Fernandes (2000).....	30
Ferrer e Santos (2004).....	29
Filho e Agune (2004).....	29
Forlano (2004).....	46; 63
Gartner Group (2000).....	47
Jardim (2000).....	28
José Santos (2006).....	48
Lenk & Traunmüller (2001).....	29
M.D.Spencer Johnson,	3
Norberto A. Torres (2006)	46; 67; 75
OCDE (2005).....	29
Santos, Amaral e Rodrigues (2003).....	48, 52, 54, 73, 77, 78, 85
Sérgio Pratas (2007).....	71, 73
Sorj 2003,.....	29
UMIC, 2002, 2003.....	23, 34, 36,88
Zweers K & Planqué K. (2001).....	28

**Título: UM CONTRIBUTO de ANÁLISE CRÍTICA DO E-GOV MUNICIPAL
NO DISTRITO DE BRAGANÇA**

ÍNDICE

I – AGRADECIMENTOS	2
II – RESUMO.....	4
III - ABSTRACT	6
IV – ACRÓNIMOS.....	8
V – ACRONYMS	8
VI - PALAVRAS-CHAVE	9
VII - KEYWORDS:	9
VIII – LISTA DE TABELAS	10
VIII - LISTA DE FIGURAS.....	11
VIX - LISTA DE GRÁFICOS.....	12
X - ÍNDICE REMISSIVO AUTORES.....	13
1 - INTRODUÇÃO	17
1.1 - Apresentação/Descrição	17
1.2 - Objectivos	17
1.3 – Metodologia	19
1.4 - Estrutura do trabalho	21
2 - REVISÃO BIBLIOGRÁFICA “ ESTADO DA ARTE”	22
2.1 - Sociedade da Informação em Portugal	22
2.1.1 - Principais factores condicionantes de um governo electrónico:.....	25
2.1.2 – Projectos em curso a nível comunitário	25
2.2 - O Governo Electrónico	27
2.2.1 - Conceitos de Governo Electrónico	27
2.2.2 - Aspectos Legislativos.....	33
2.2.3 - A Realidade Portuguesa de e-Gov	36
2.3 - Modelos Evolutivos de Governo Electrónico.....	44
2.3.1 - Modelo [Baum e Maio, 2000].....	46
2.3.2 - Modelo União Europeia [<i>eEurope, 2002</i>]	49
2.3.3 - Modelo de Governo Electrónico [<i>Santos, Amaral e Rodrigues, 2003/2007</i>]	52

2.3.4 - E-government, [UN, 2003].....	56
2.3.5 - Modelo [UMIC, 2004].	57
2.3.6 - Modelo [Forlano, 2004]	63
2.3.7 - Modelo de Governo Electrónico [Esteves, 2005].....	64
2.3.8 - Modelo TecGov de [Norberto A. Torres, 2006]	67
2.3.9 - Modelo de Governo Electrónico [Sérgio Pratas, 2007].....	71
2.4 - Grelha Comparativa das fases dos diversos Modelos.....	72
3 - DESENVOLVIMENTO DE " UM CONTRIBUTO DE ANÁLISE CRÍTICA DO E-GOV MUNICIPAL NO DISTRITO DE BRAGANÇA"	73
3.1 - Metodologia de avaliação	73
3.2 - Selecção do Referencial.....	73
3.3 - Realização dos Inquéritos, Análise dos Dados e Validação	75
3.3.1 - Recolha dos inquéritos.....	75
3.3.2 - Validação dos dados.....	75
3.4 - Avaliação Externa, com recurso à análise online dos sítios Web.....	75
3.5 - Ferramentas auxiliares de análise.....	76
3.6 - Tratamento da informação	76
4 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	79
4.1 - Ferramentas auxiliares de análise.....	79
4.2 – Análise dos dados (Inquéritos e Web sites).....	80
4.2.1 - O Município tem Especialista/Técnicos de Informática.....	80
4.2.2 - Municípios com ou sem presença na Internet	81
4.2.3 - Informação relevante disponível no sítio Web	82
4.2.4 - Disponibilização de formulários para <i>download</i> e <i>upload</i>	82
4.2.5 - Transacção	83
4.3 – Conclusões.....	84
4.3.1 - Comparação entre fases pelas respostas aos inquéritos	85
4.3.2 - Comparação entre níveis na observação online.....	86
4.3.3 - Comparação entre Inquéritos/observação do sítio Web	87
4.3.4 - Análise - UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento	88
4.3.5 - Ranking dos sítios Web no Distrito de Bragança.....	88
4.3.6 - Aplicação do referenciado em "3.6 - Tratamento da informação"...	90
5 - CONCLUSÃO.....	94

5.1 - Trabalho Futuro.....	97
BIBLIOGRAFIA	99
Outras Fontes Consultadas	102
LEGISLAÇÃO	105
Leis e Decretos-lei	105
Resoluções do Conselho de Ministros	105
Outra Legislação.....	108
ANEXOS.....	110
MODELO DE INQUÉRITO	112

1 - Introdução

1.1 - Apresentação/Descrição

Desde os anos 90 que a relação entre a Administração Pública (AP) e os cidadãos tem apresentado alterações significativas. As exigências da sociedade são cada vez mais complexas, exigindo ao governo e autarquias respostas mais céleres e eficientes nos serviços que prestam.

É neste contexto, que surge o Governo Electrónico (**e_Government**) como resposta aos anseios dos cidadãos, empresas e outras entidades, passando estas a serem reconhecidas como o alvo a ter em atenção pelo Governo e Autarquias, para o qual a administração deve ser facilitadora nessa relação.

A aplicação de novas TIC nas actividades da Administração Pública, permite ao governo, responder de uma forma mais eficaz e com um melhor serviço.

Por outro lado as (TIC) permitem aos governos disponibilizarem com uma maior rapidez o acesso à informação, a menor custo, com maior segurança e maior rigor informativo, brindando os cidadãos com maiores facilidades no acesso à informação, logo uma maior democratização dos serviços, que se define numa maior igualdade e equidade.

Dessa forma, as reformas da Administração Pública, não deixam ninguém indiferente por se centrarem nos cidadãos e para os cidadãos. É neste contexto que o eGov Local (Municípios do Distrito de Bragança) devem caminhar aceleradamente, fazendo apostas firmes em:

- Recursos humanos qualificados e motivados, com formação adequada à função que desempenham;
- Sistemas e TIC, nomeadamente a implementação do e-Government;
- Serviços certificados pela "NP EN ISO 9001:2000", CMMI, ISO/IEC 15504, reconhecidos internacionalmente como marca de qualidade.

1.2 - Objectivos

Com este estudo pretende-se efectuar uma avaliação do estado de maturidade do governo electrónico (e-gov), no contexto do governo local (Municípios do Distrito de Bragança).

Há aproximadamente 10 anos que o Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação¹, tem efectuado de 2 em 2 anos uma avaliação dos sítios *Web* das autarquias portuguesas e publicados os resultados.

Com este trabalho pretende-se, auscultar os sistemas de informação autárquicos através de um inquérito e assim, aferir do real estado de maturidades dos mesmos.

O inquérito engloba um conjunto de questões que visa a obtenção de informação para avaliar o nível de maturidade dos sítios *Web* de cada município e ao mesmo tempo entre eles.

O inquérito será distribuído a cada Município, no início da última semana de Setembro e serão recolhidos no final da primeira semana de Outubro para que a informação seja o mais actual possível.

Além da informação fornecida pela Autarquia através do preenchimento e devolução dos inquéritos, no mesmo período de tempo, será efectuada online uma análise detalhada aos conteúdos disponibilizados nos sítios *Web*.

Nesta análise pretende-se:

- Aferir se o município tem colaboradores especializados da Carreira de Informática e se os mesmos dão algum contributo para a manutenção dos sítios *Web*.
- Saber se o município tem sitio *Web*, ou seja presença na Internet e se a manutenção desta é efectuada na autarquia ou por serviços externos.
- Conhecer o tipo de informação disponibilizada no sítio *Web* do município.
- Saber se o município disponibiliza no sitio *Web* formulários outro tipo de documentos para download.
- Saber se o município através do seu sítio *Web* permite o preenchimento, tratamento, alteração, entrega, pagamento de taxas e licenças e consulta de processos.

Com a análise anterior, pretende-se elaborar quadros comparativos, complementados por valores quantitativos/qualitativos, que pretendem aferir o nível de maturidade de cada sítio *Web* municipal.

O nível de maturidade dos sítios *Web*, será aferido seguindo a metodologia de um dos modelos de avaliação divulgados. Por uma questão de facilidade poderá sofrer algumas adaptações, não desvirtuando o fundamental.

¹ <http://www.dsi.uminho.pt/gávea>

Na figura que se segue pretende-se dar uma visão geográfica dos concelhos que compõem o distrito de Bragança

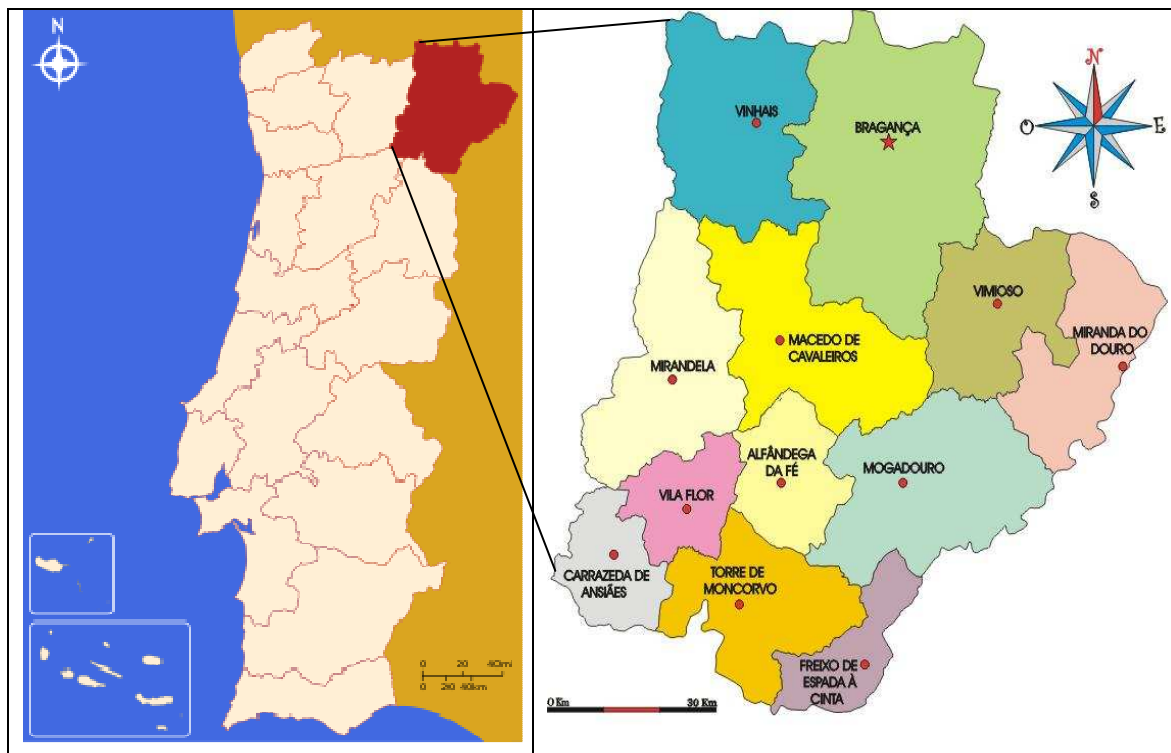


Figura 1 – Localização geográfica dos Concelhos no Distrito de Bragança

A Associação Nacional de Municípios Portugueses² entidade defensora dos interesses de todos os municípios definiu que os sítio Web correspondentes a cada autarquia deveriam ter a seguinte base [http://www.cm-\(nome do município\)](http://www.cm-(nome do município)). Por uma questão de coerência e facilidade para os cidadãos, no seu sítio Web constam entre outras informações o endereço para correspondência, endereço electrónico, número de telefone e fax.

No (*anexo I*) encontra-se um resumo dos contactos de todos os municípios do distrito de Bragança.

1.3 – Metodologia

Considerando os objectivos propostos para esta dissertação, a metodologia para a elaboração do presente trabalho consistiu na adopção de um conjunto de procedimentos

² <http://www.anmp.p>

e etapas/fases. Estas podem ser agrupados em cinco, contribuindo cada uma delas para a compreensão final deste trabalho.

- A fase do estudo, de recolha, análise e selecção da informação relevante sobre o estado da arte.
- Na fase seguinte estabelece-se a estratégia a seguir, a da comparação bibliográfica, elaboração da parte introdutória, análise e selecção dos modelos de e-Gov local.
- A terceira fase será a da metodologia a aplicar e os meios utilizados para análise e tratamento da informação recolhida.
- Na quarta fase pretende-se efectuar a demonstração de informação relevante para o contexto do trabalho, apresentação dos resultados.
- A quinta fase expressa as conclusões e as perspectivas apontadas.

Sem um conjunto vasto de bibliografia, seria impossível apresentar a diversidade de conceitos explanados nos diversos itens e ter uma noção alargada do já estudado e divulgado por diversos autores ou instituições. Estas bases já consolidadas, servem como um referencial e apoio para o desenvolvimento desta tese.

É neste conjunto alargado de conceitos que se desenvolverão parte das fases acima referenciados. Entre estes destacam-se, principalmente, os conceitos que referenciam a Sociedade de Informação (SI) em Portugal, e que se reportam há mais de uma década, podendo dizer-se que, desde o início dos anos 90, o mesmo vem acontecendo com os conceitos de Governo Electrónico começando estes a ser abordados no final dos anos 90, a nível nacional ou internacional.

Quanto ao Governo Electrónico em Portugal, este tem sido amplamente referenciado em publicações oficiais e particulares, publicações estas que referenciam avultados investimentos, para que este se torne realidade em Portugal, ao nível central, regional ou local.

Diversos modelos foram desenvolvidos por múltiplas personalidades, individuais ou em grupo com o objectivo de aferirem qualitativamente o e-Gov. Disponibilizando essa informação em trabalhos ou publicações, referentes aos sítios Web dos diversos departamentos governamentais, incluindo as Autarquias e nestas as do Distrito de Bragança, sobre as quais incidirá o estudo da presente dissertação.

1.4 - Estrutura do trabalho

Na sequência da metodologia apresentada, em conformidade com a mesma, na figura 2 pretende-se dar uma visão gráfica sobre a mesma.

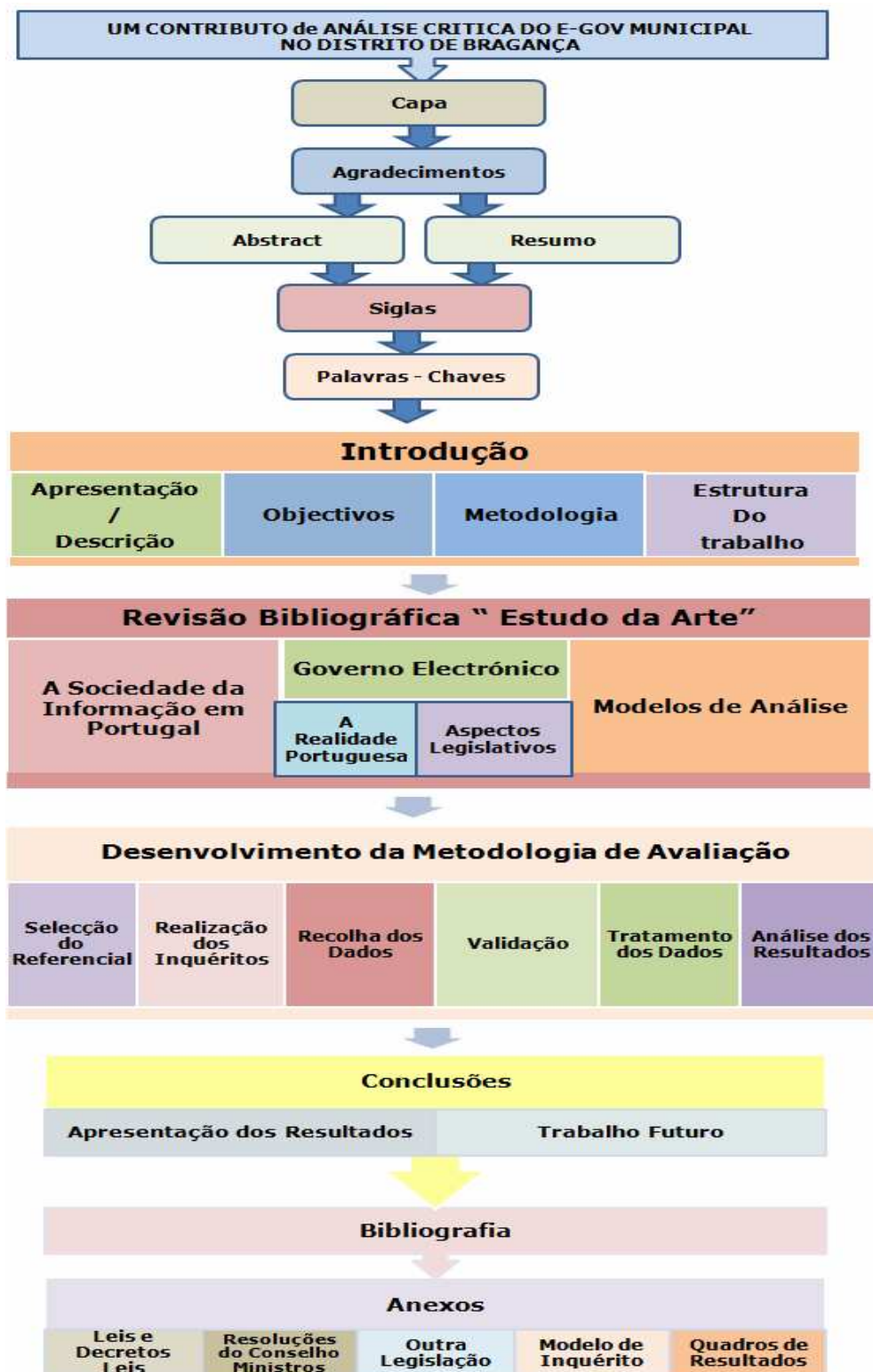


Figura 2 - Representação gráfica da estrutura metodológica do trabalho

2 - Revisão Bibliográfica “ Estado da arte”

2.1 - Sociedade da Informação em Portugal

No Programa do XIII Governo Constitucional, em 1995, é feita a primeira referência oficial à Sociedade da Informação.

No ano 1997, foi criado um grupo de trabalho, a Missão para a Sociedade da Informação (MSI), com o objectivo de promover um debate alargado sobre a questão e desenvolver.

Em 1997, é aprovado o “Livro Verde para a Sociedade da Informação” (*Anexo II*), neste livro verde são identificados diversos sectores de intervenção e apresentadas propostas e medidas a serem tomadas, medidas essas que foram sistematizadas em quatro grandes áreas:

- O Estado aberto;
- A escola informada;
- O saber disponível;
- A empresa flexível;

Sob a coordenação da Missão para a Sociedade da Informação (MSI) foram lançados os seguintes programas de acção:

- Rede Ciência,
- Tecnologia e Sociedade (RCTS);
- Programa *Internet* nas Escolas;
- Iniciativa Computador para Todos;
- Programa Cidades Digitais;
- Iniciativa Nacional para o Comércio Electrónico;
- Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 60/1998 de 6 de Maio de 1998 (*Anexo III*), determina que deveria passar a existir um endereço de correio electrónico nos serviços e organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado e regulado o valor a atribuir aos documentos que circulam via electrónica.

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 95/1999 de 25 de Agosto de 1999, (*Anexo IV*), determina que deveria ser disponibilizada, na *Internet*, a informação obtida pela AP.

A iniciativa eEurope foi lançada pela Comissão Europeia em 8 de Dezembro de 1999, com a adopção da Comunicação "eEurope – uma SI para todos" (COM, 1999), (*Anexo V*).

O Plano de Acção "eEurope 2002 – uma SI para todos" foi adoptado pela Comissão, de 14 de Junho de 2000 (*Anexo VI*), e politicamente ratificado pelo Conselho Europeu de Santa Maria da Feira (Portugal), em 19/20 de Junho de 2000. O plano descrevia, pormenorizadamente, as acções políticas necessárias para cumprir estes objectivos até 2002.

Com a Presidência Portuguesa da União Europeia, durante o primeiro trimestre de 2000, foram lançados um conjunto de grandes desafios à União Europeia, que englobavam o desenvolvimento de competências e coesão social, resultando na adopção, pela Comissão Europeia, da meta de 3% do PIB para despesa em investigação e desenvolvimento durante a década seguinte. É, neste contexto, que Portugal veria a sua plena integração na Europa, representando uma oportunidade de desenvolvimento científico e tecnológico nacional.

O XIV Governo Constitucional, em 2000, cria o Programa Operacional Sociedade da Informação (POSI) (*Anexo VII*).

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2000, de 22 de Agosto (*Anexo VIII*), aprova o primeiro plano de acção integrado para a SI em Portugal.

A iniciativa *Internet* adoptou um registo com iniciativas calendarizadas direccionadas para os diversos sectores da sociedade, no que concerne à dimensão democrática (*Anexo IX*).

É, então, criada a Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação (CISI), em substituição da MSI.

Em 2002 é criada a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC), como órgão operacional de apoio ao desenvolvimento da política governamental em matéria de inovação, SI e governo electrónico.

No ano seguinte, em 2003, é aprovado um novo plano estratégico formulado pela UMIC ("Uma nova dimensão de Oportunidade – Plano de Acção para a Sociedade da Informação") (*Anexo X*). Em Julho desse ano, o Conselho de Ministros aprovou dois planos de acção:

- O Plano de Acção para a Sociedade da Informação (*Anexo XI*);
- O Plano de Acção para o Governo Electrónico (*Anexo XII*), que tem por missão proporcionar serviços públicos integrados, de qualidade, centrados no cidadão e com ganhos de eficiência, de transparência e de racionalização de custos, e, simultaneamente, três iniciativas sectoriais:
- Iniciativa para a Banda Larga (*Anexo XIII*);

- Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação (*Anexo XIV e XIV a*);
- Programa Nacional de Compras Electrónicas (*Anexo XV*);

A entrada em funções do XVII Governo Constitucional deu origem a novas alterações, com a criação de várias unidades com responsabilidades distribuídas pelos vários Ministérios, havendo alguma sobreposição de competências e missões aparentemente pouco claras.

Para além da reconfigurada UMIC, instituiu-se a Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa (UCMA), mais os Gabinetes de Coordenação da Estratégia de Lisboa e da Coordenação do Plano Tecnológico, cuja fusão, destes últimos, se deu nos finais do ano de 2005.

Desde 2001 que a União Europeia desenvolve um relatório anual comparativo da AP Electrónica dos diferentes Estados. Neste estudo, Portugal em 2005 ocupava o 5.º lugar e em 2007 o 4º lugar em sofisticação *online*. Este *ranking*, desenvolvido pela Capgemini³ para a Comissão Europeia, revela que Portugal tem vindo a melhorar os seus indicadores de disponibilidade e sofisticação *online* desde 2001. Na realidade, estes dados revelam o esforço feito até ao momento, necessita de ser mantido e preferencialmente acentuado, para a melhoria dos indicadores, o que tem vindo a acontecer progressivamente.

Tendo em conta os documentos nacionais, observa-se uma preocupação com os objectivos propostos no âmbito do *eEurope*⁴

- Serviços públicos modernos em linha;
- Governo electrónico ("e-government");
- Serviços de aprendizagem electrónica (" e-learning ");
- Serviços de telemedicina ("e-health");
- Um ambiente dinâmico para os negócios electrónicos ("e-business");
- Uma infra-estrutura de informação segura;
- A disponibilidade em massa de um acesso em banda larga a preços concorrenciais;
- Uma avaliação comparativa e a divulgação das boas práticas.

Objectivos que levam à necessidade de garantir um maior impacto possível para os financiamentos aos esforços realizados, verificando-se, desta feita, que a AP, tanto central quanto local, é assumida como uma prioridade.

³[Http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=category§ionid=13&id=67&Itemid=121](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=category§ionid=13&id=67&Itemid=121)

⁴ [Http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226_pt.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226_pt.htm)

2.1.1 - Principais factores condicionantes de um governo electrónico:

- **Infra-estrutura e custos das TIC** (Software/Hardware). Neste factor considera-se o tipo de equipamentos, redes, velocidade e qualidade, assim como a disponibilidade e custo da Internet.
- **O capital económico.** Refere-se à disponibilidade financeira dos cidadãos/empresas ao nível das possibilidades do pagamento dos custos a suportar pelo acesso e compra de Software/hardware.
- **O nível cultural.** Entre outras coisas, este factor, tem a ver com as habilidades, conhecimentos e competências formais e informais que sobre as TIC tenham os cidadãos. O programa governamental das novas oportunidades, tem tido um contributo decisivo para ultrapassar algumas destas barreiras.
- **Capital Social.** O capital social pode ser considerado, como as relações entre indivíduos, e estes com as organizações, podendo ser um factor que ajude e impulse o uso efectivo das TIC.

2.1.2 – Projectos em curso a nível comunitário

Projecto «R4eGov» moderniza eGovernment europeu⁵

Este projecto é constituído por um consórcio de 20 parceiros de sete países europeus, que estão a trabalhar no projecto «R4eGov», com o objectivo de responder aos desafios actuais da governação Electrónica nos estados europeus, principalmente no que respeita à mobilidade dos cidadãos. Colocando as aplicações existentes a comunicar entre elas, numa dinâmica de interoperabilidade.

O projecto «R4eGov» tem como finalidade assegurar que essa comunicação seja assegurada, tendo em conta alguns factores:

- Não substituir nenhum dos sistemas actualmente em actividade;
- Não colidir com nenhuma das regras vigentes nos Estados-membros;
- Não comprometer a privacidade dos cidadãos;
- Não utilizar um sistema centralizado.

O objectivo deste projecto passa por construir uma sociedade do conhecimento cada vez melhor, com a AP a simplificar a mobilidade dos cidadãos, através de soluções inovadoras a nível de troca de informação.

⁵ <http://www.i-gov.org/index.php?visual=1&article=6004>

A coordenação deste projecto pertence à entidade pública, a ONE NorthEast (<http://www.onenortheast.co.uk/>), a gestão técnica está a cargo da SAP (<http://www.sap.com/>).

Este projecto é financiado pelo *Framework Programme 6* (FP6)⁶ da Comissão Europeia, para as áreas de pesquisa, desenvolvimento tecnológico e demonstração. Entre os quatro tipos de projecto financiados pelo FP6 da Comissão Europeia, o «R4eGov» está classificado como «Integrated Project», direccionado para o fornecimento de conhecimento em novos produtos, processos e serviços.

Projecto eGovRTD2020⁷

Este projecto tem como objectivo global identificar e caracterizar os desafios-chave na investigação e possíveis modelos holísticos de implementação para administrações dinâmicas na Europa, a partir de 2020.

O projecto eGovRTD2020, também é um plano estratégico, de políticas de ciência e tecnologia cuja visão não é normativa nem determinista. Refere-se ainda às alterações na sociedade e não está limitado apenas a considerações tecnológicas. Em vez disso, dá tem uma visão alargada dando um passo em frente ao incluir investigação científica localizada e fundamentada, com uma metodologia inovadora que combina a construção de cenários e as técnicas utilizadas em *roadmapping*.

Pretende-se que os resultados deste projecto sejam, por um lado, uma amostra de potenciais cenários futuros, onde os governos interagem com os seus organismos via TIC em 2020; por outro, um plano estratégico com treze temas de investigação:

- Estabelecer confiança no Governo Electrónico
- Criar uma interoperabilidade semântica e cultural dos serviços públicos
- Permitir a qualidade da Informação
- Avaliar o valor dos investimentos governamentais em TIC
- Inclusão dos cidadãos nos processos democráticos (eParticipação)
- Orientação para uma missão e objectivos de gestão e performance
- Criar Ciber infra-estruturas para o Governo Electrónico
- Definir uma deontologia na informação e na gestão do conhecimento
- Monitorizar as parcerias públicas/privados e a sua relação cívica
- Analisar o Papel do Governo no mundo virtual
- Definir a capacidade da governação em contexto transfronteiriça
- Definir o papel do eGovernment no contexto da mudança sócio demográfica
- Manter a privacidade dos dados pessoais e da identidade

⁶ http://ec.europa.eu/research/fp6/index_en.cfm

⁷ <http://www.egovrtd2020.org/EGOVRTD2020/FinalBook.pdf>

Este projecto revela uma ciência holística sofisticada e uma metodologia tecnológica para o *roadmapping*.

2.2 - O Governo Electrónico

Actualmente a Internet é considerada como o grande força motriz das mudanças na forma de comunicar. Daí a grande aposta nas TIC, que permitam evoluir para a modernização da denominada SI. Acreditando que toda esta evolução possa impulsionar a competitividade da economia, o desenvolvimento social e principalmente a globalização nas formas de comunicar, considerando-se esta última como uma meta já atingida.

Em Portugal o governo, além de regulador também é interventivo, devido a muitos dos sectores da economia e sociais, serem assumidos quase a 100% por este, como acontece na Justiça, Saúde, Educação, Segurança Social e as Autarquias, daí o governo não poder ficar de fora, mas ser parte activa nas transformações que estão a ocorrer no domínio das TIC.

Esta é a razão pela qual o e-Gov, terá que estar intimamente ligado à modernização da AP, quer seja ao nível central, quer ao nível local, onde estão incluídas as autarquias, para que haja respostas atempadas, de uma forma transparente e célere às solicitações dos cidadãos e empresas, assumindo como prioridade, a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados através do uso das TIC.

Todos esses esforços e desafios dos governos, podem ser entendidos como uma das principais formas da modernização do estado e de todos os organismos públicos ou privados, que têm como função, a prestação de serviços aos cidadãos e empresas. Deste facto resulta a grande aposta no uso massificado das TIC, para a prestação de serviços, mudando assim a forma como o governo e outras instituições interagem entre elas, com os cidadãos e empresas.

2.2.1 - Conceitos de Governo Electrónico

Actualmente existe uma grande variedade de conceitos referentes ao governo electrónico. Este espectro vai desde a conceptualização que apresenta o governo electrónico unicamente como a oferta de serviços públicos mediante aplicações na Internet, até definições que caracterizam fundamentalmente o governo electrónico como o uso de qualquer TIC, incluindo todos os meios actualmente existentes ao dispor do

governo, como TV de alta definição, telefones, (analógicos, digitais ou de última geração), fax etc.

Nesse conjunto de definições destacam-se entre outras as seguintes:

Para Gartner Group, *"Governo Electrónico é o uso das TIC para promover maior eficiência e eficácia governamentais, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao cidadão e ao empresário o acesso à informação, e tornando o governo mais responsável perante o cidadão"* [Gartner Group, 2000].

Jardim defende que o *"O governo electrónico expressa uma estratégia pela qual o aparelho do Estado faz uso das novas tecnologias para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático"* [Jardim, 2000].

Para Abramson *"O conceito de e-Gov não se restringe a simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos através de serviços on-line na Internet mas sim na transformação da maneira com que o governo, através da TIC, atinge os seus objectivos para o cumprimento do papel do estado"*, [Abramson, 2001].

Zweers K & Planqué K definem que *" O Governo Electrónico é um conceito emergente que tem como objectivo fornecer ou tornar disponíveis informações, serviços ou produtos, através de meio electrónico, a partir ou através de organismos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os intervenientes envolvidos com a esfera pública"*. [Zweers K & Planqué K. 2001],

O Banco Mundial define o governo electrónico como *" o uso que dão os diversos departamentos governamentais às tecnologias da informação e comunicação e a capacidade de transformar as suas relações com os cidadãos e as empresas e outras instituições quer sejam ou não governamentais. Estas tecnologias podem servir para uma grande variedade de fins: oferta de um melhor serviço aos cidadãos e empresas, fortalecendo a cidadania com o acesso à informação e o manejo mais eficiente do governo. Os benefícios podem ser a menor corrupção, incremento da transparência e redução de custos"* [Banco Mundial, s.f]

"O E-Governo inclui o conjunto de novos instrumentos que permitem aumentar e modificar a participação dos cidadãos na gestão e escolha das decisões governamentais, bem como influenciá-las. O mesmo autor apresenta outros dois termos, a saber:

E-governança que se refere à utilização da Internet para aumentar a eficácia, a eficiência, qualidade, transparência e fiscalização das acções e serviços do governo e das instituições públicas; e a

E-política como sendo o impacto da Internet na própria estrutura e possibilidades de organização política da sociedade". [Sorj 2003],

Ferre e Santos " definem de um modo geral, o termo e-Gov como o uso das TIC pelo governo para comunicar e prover melhores serviços aos cidadãos. Conceituam e-Gov como um conjunto de serviços e acesso a informação que o governo oferece aos diferentes actores da sociedade civil por meios electrónicos". [Ferrer e Santos (2004),

Já Filho e Agure definem que o " e-Gov pode ser entendido como uma nova configuração de gerir as actividades de governo, além de prestar serviços e informações para a sociedade com a utilização intensiva de TIC e das novas formas de telecomunicações.

Nesse processo acelerado da disseminação planetária da junção das TIC, é gerada uma crescente exclusão das nações que não constituem políticas agressivas à transformação de suas sociedades". [Filho e Agure (2004),

Para a OCDE "A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico – entende-se que o **e-Gov** é constituído por uma série de princípios que visam à inserção de recursos das novas TIC em todas as funções da AP, com o objectivo de alcançar eficácia, eficiência e transparência, nas suas acções". [OCDE, 2005]

BITTAR defende que "se deve usar as TIC para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios electrónicos, não apenas a Internet, mas também telefones fixos, telemóveis e no futuro a TV digital.

Acrescenta que esse novo modelo de gestão pública pode ser entendido como uma das principais formas de modernização do estado e está fortemente apoiado no uso das TIC para a prestação de serviços públicos, mudando, inclusive, a maneira com que o governo interage com os cidadãos, empresas e outros governos. Á priori, a entrada na economia digital, não pode ser vista como uma opção pelos governos, mas uma indiscutível tarefa a realizar". [BITTAR, 2006],

Lenk & Traunmüller define que o "Governo Electrónico pode dividir-se em quatro perspectivas.

1. **A Perspectiva do Cidadão** – visa a oferta de serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte;
2. **A Perspectiva de Processos** - visando o repensar do modus operandum dos processos produtivos ora existentes no Governo, nas suas várias esferas, por exemplo, os processos de licitação para compras (e-procurement);
3. **A Perspectiva da Cooperação** - visando a integração dos vários órgãos governamentais, e estes com outras organizações privadas e não-governamentais, de modo a que o processo decisório possa ser agilizado, sem

perda de qualidade, e que se possa evitar fragmentação, redundâncias etc., existentes actualmente nas relações entre esses vários actores;

4. **A Perspectiva da Gestão do Conhecimento** – *visa a permissão do Governo, nas suas várias esferas, em criar, gerir e disponibilizar em repositórios adequados, o conhecimento tanto gerado quanto acumulado pelos seus vários órgãos*”. [Lenk & Traunmüller, 2001]

Essas quatro perspectivas podem-se visualizar melhor na figura que se segue:

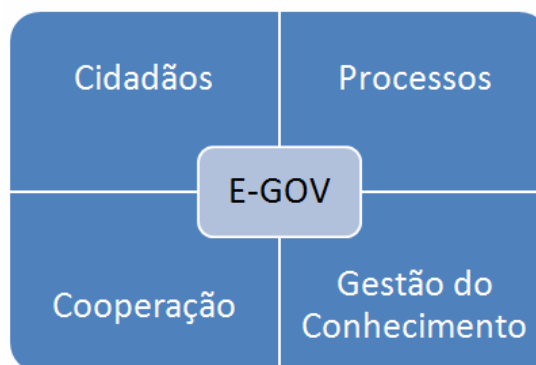


Figura 3 – Perspectiva de Governo Electrónico [Lenk & Traunmüller, 2001],

Segundo Fernandes “O governo electrónico O e-Gov pode ser entendido como uma das principais formas de modernização do estado e está fortemente apoiado no uso das TIC para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira com que o governo interage com os cidadãos, empresas e outros governos, engloba, principalmente, três tipos de transacções, a saber:

- **G2G** (forma reduzida da expressão em inglês; Government to Government;) trata-se de uma relação intra ou inter-governos (Gestão interna: Sistemas Internos - Intranet);
- **G2B** (forma reduzida da expressão em inglês; Government to Business;) caracteriza-se por transacções entre governos e empresas (integração com a cadeia de valor: Sistemas Estruturadores - Extranet);
- **G2C** (forma reduzida da expressão em inglês; Government to Citizen;) envolvendo relações entre governos e cidadãos (interacção com cidadão: Portal de atendimento - Internet);

Essas transacções ocorrem não apenas por meio da Internet, mas também por meio do telefone, telemóveis, televisão digital, call centers e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores.

Na perspectiva G2C podemos observar exemplos muito positivos que facilitam a vida do cidadão, serviços que possibilitam ao contribuinte pagar impostos, como por exemplo o site das finanças; <http://www.portaldasfinancas.gov.pt/>. Com a evolução desse tipo de transacção, o cidadão começa a interagir cada vez mais com o governo, passando a ter acesso às facilidades oferecidas pela tecnologia.

No contexto municipal podemos citar como exemplos de G2C o pagamento de taxas, derramas e tarifas, solicitações de serviços como licenças, e ligação de água e emissão de guias". [Fernandes, 2000].

Para qualquer país e Portugal em particular, o governo electrónico deve ter como missão, visão e objectivos:

Missão do e-Governo.

Aproveitar o potencial das TIC num processo integral de inovação contínua para prestar serviços de qualidade.

Visão do e-Governo.

Ser um governo de classe mundial que faça uso intensivo das TIC para oferecer serviços de qualidade aos cidadãos/empresas ou qualquer tipo de instituição publica ou privada.

Objectivos:

- Incrementar a eficiência, a eficácia, a rentabilidade e o aumento da produtividade;
- Melhorar a qualidade dos serviços Públicos;
- Melhorar o Acesso a Informação Pública;
- Incrementar a participação dos cidadãos;
- Melhorar a acessibilidade dos serviços, fornecendo-os por meios electrónicos.

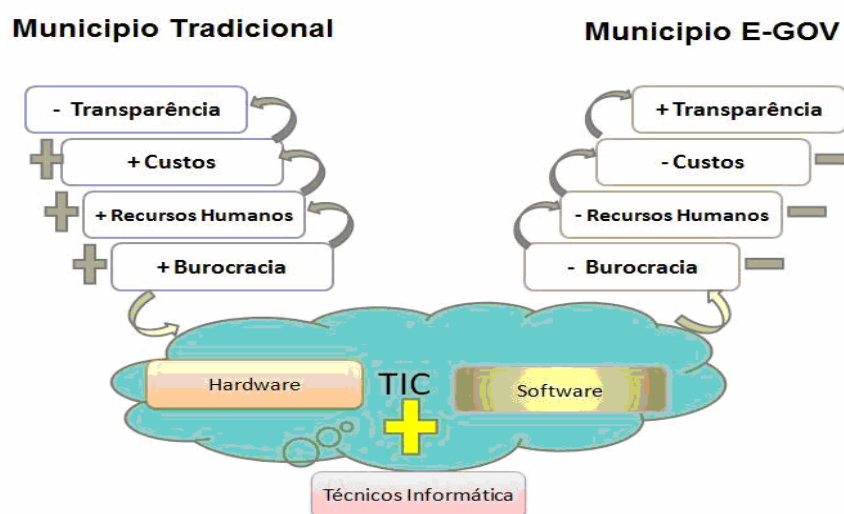


Figura 4 – Transição de um Município Tradicional para um Município E-Gov

Existem uma série de condicionantes a ter em conta para a implementação do governo electrónico, tais como:

- Recursos humanos;
- Recursos financeiros;
- Redes de comunicação.

Perante esses e outros factores a implementação do governo electrónico deve ter em conta o contexto, os recursos humanos e tecnológicos (Hardware e Software), e ultrapassar, na medida do possível, as contrariedades que se deparam.

Faz parte da Estratégia de Lisboa tornar a União Europeia, na economia mais competitiva e dinâmica, com melhoria no emprego e na coesão social a tomada de diversos planos de acção para que tal aconteça.

Em Junho de 2000 foi lançado o Plano de Acção eEurope 2002 (*Anexo XVI*), aprovado pelo Conselho Europeu da Feira.

Em 2002, este plano de acção deu lugar ao eEurope 2005 (*Anexo XVII*) apresentado em Sevilha.

Em Junho de 2005, o eEurope 2005 foi substituído pelo programa "i2010 (*Anexo XVIII*) - A European Information Society for growth and employment".

Este programa tem basicamente cinco grandes prioridades em termos de Governo Electrónico e dos seus serviços públicos:

- Não deixar ninguém de fora: fazer avançar a inclusão através da Administração em linha, para que, em 2010, todos os cidadãos beneficiem de serviços de confiança, inovadores e de fácil acesso;
- Fazer da eficácia e da eficiência uma realidade: contribuir significativamente para que, em 2010, haja um nível elevado de satisfação dos utilizadores, transparência e responsabilidade, uma menor carga administrativa e ganhos de eficiência;
- Criar serviços essenciais de elevado impacto para cidadãos e empresas: em 2010, 100% dos processos de contratação pública estarão disponíveis electronicamente, com uma taxa de utilização efectiva de 50%, e haverá um acordo de cooperação para serviços em linha adicionais de elevado impacto para os cidadãos;
- Implementar elementos essenciais: proporcionar aos cidadãos e às empresas, em 2010, um acesso autenticado, prático, seguro e interoperável a serviços públicos em toda a Europa;
- Reforçar a participação e a tomada de decisões democrática: fazer a demonstração, em 2010, de ferramentas para uma efectiva participação no debate público e em processos democráticos de tomada de decisões.

Para a Comissão Europeia, as TIC podem ajudar a AP a superar diversos desafios, desde que exista uma utilização combinada com mudanças organizacionais e aquisição de novas competências, que melhorem os serviços públicos, os processos democráticos e as políticas públicas. Dentro desta perspectiva, o e-Gov é visto como um processo estratégico para melhorar a relação dos cidadãos e das empresas com a AP, contribuindo decisivamente, a par disso, para a sua modernização.

A implementação do e-Gov é, assim, vista como uma medida importante para promover a cidadania, impulsionar a mudança das organizações públicas, disseminar a tecnologia (para que esta contribua para o desenvolvimento do país), fomentar a integração de sistemas e processos e promover a inclusão digital.

2.2.2 - Aspectos Legislativos

Para dar corpo ao anteriormente referenciado, na última década, os diversos governos preocupados com o evoluir das exigências da sociedade deram corpo a múltipla legislação, de modo a promover uma mudança estruturante nas relações entre o governo e os cidadãos/empresas.

Nas diversas intervenções públicas emanadas pelos diversos órgãos governamentais, Primeiro-ministro (PM), Ministros e Secretários de estado e outras entidades, públicas e privadas, os governos com a publicação de diversa legislação tem tentado dar corpo à mudança reflectida na figura abaixo.

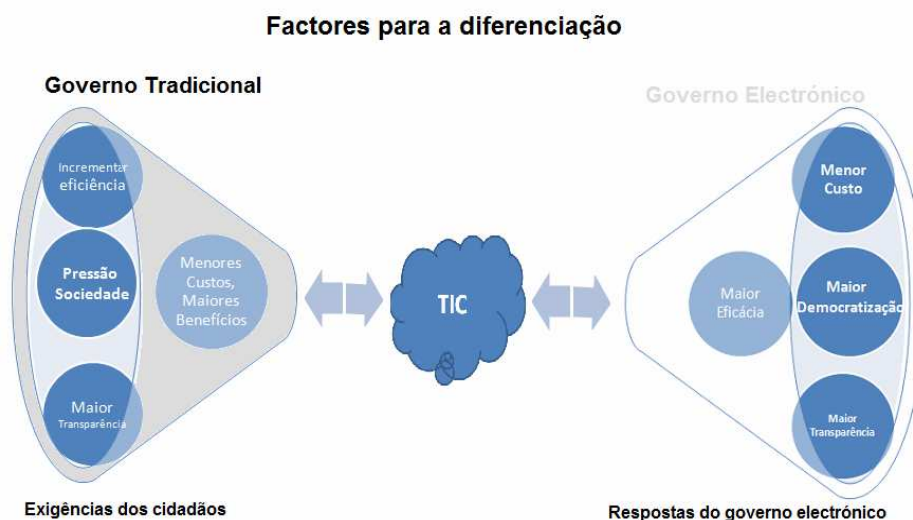


Figura 5 - Factores comparativos entre um governo tradicional e um electrónico

No contexto legislativo múltiplos diplomas reflectem essas preocupações, destacando entre outros:

RCM n.º 95/1999, de 25 de Agosto, onde são traçados os eixos principais da Iniciativa Nacional para a Sociedade da Informação, claramente expresso no Livro Verde para a Sociedade da Informação, é aquilo que se definiu como o Estado aberto (*Anexo IV*).

RCM Nº 97/99, de 26-de Agosto, assegurar que a informação disponibilizada pela AP na Internet seja susceptível de ser compreendida e pesquisáveis pelos cidadãos com necessidades especiais, determinando-se que sejam adoptadas as soluções técnicas adequadas a que aquele objectivo seja alcançado (*Anexo XIX*).

RCM n.º 110/2000, de 22 de Agosto, correspondeu igualmente a uma preocupação da então denominada Comissão Interministerial para a SI, que propôs ao Governo a sujeição a uma avaliação periódica das páginas da Internet dos Organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado (*Anexo VIII*).

RCM n.º 22/2001, de 27 de Fevereiro, Instituiu os mecanismos de avaliação sistemática das páginas da AP na Internet, permitindo aferir a sua compatibilidade com critérios básicos de qualidade (*Anexo XX*).

RCM n.º 135/2002, de 20 de Novembro, Publicada no D.R. n.º 268 (Série I-B), de 20 de Novembro, definiu o novo enquadramento institucional da actividade do Governo em matéria de SI, governo electrónico e inovação. Em conformidade com o disposto no n.º 13 do referido diploma, a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) (*Anexo XXI*)

RCM n.º 107/2003, de 26 de Junho, Publicada no DR n.º 185 (Série I-B), de 12 de Agosto.

A SI é uma sociedade onde a componente da informação e do conhecimento desempenham um papel nuclear em todos os tipos de actividade humana em consequência do desenvolvimento da tecnologia digital, e da Internet em particular, induzindo novas formas de organização da economia e da sociedade (*Anexo XXII*).

RCM n.º 108/2003, de 12 de Agosto de 2003, Traça o Plano de Acção para o Governo Electrónico tendo por missão proporcionar serviços públicos integrados, de qualidade, centrados no cidadão e com ganhos de eficiência, de transparência e de racionalização de custos, cumprindo directamente o Programa do XV Governo, que estabelece a elaboração de um Plano Estratégico Info 2005. (*Anexo XII*)

RCM Nº 155/2007 sobre acessibilidade dos sítios da AP na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais (*Anexo XXIII*)

No anexo (*AnexoXXIV*) consta uma infinidade de diplomas legais que directa ou indirectamente têm a ver ou regulamentam as TIC, seu uso, normas de avaliação e restrições legais.

A par de todos estes diplomas referenciados acima, e dada a importância do governo electrónico, o governo criou a carreira profissional de informática, carreira definida como carreira de regime especial, dada a sua importância, que se rege por estatutos próprios;

Decreto-Lei n.º 110-A/80, de 10 de Maio, (Anexo XXV).

Portaria nº 239/83, Regulamenta a formação em Informática (Anexo XXVI).

Decreto-Lei n.º 23/91, de 11 de Janeiro, (Anexo XXVII)

Portaria nº 773_91, de 7 de Agosto, (Anexo XXVIII)

O Decreto-Lei n.º 23/91 de 11 de Janeiro no seu preambulo, baseando-se no Decreto-Lei n.º 110-A/80, de 10 de Maio, vem adaptar uma estrutura e desenvolvimento dinâmico à carreira de Informática, consentâneos com as exigências decorrentes do eficiente desempenho das tarefas que então se consideravam integrantes do seu conteúdo funcional (Anexo XXVII e XXV).

Porém, com os avanços científicos e tecnológicos e a crescente intervenção dos utilizadores no desenvolvimento dos projectos informáticos, tornou-se imperioso reformular o quadro legal que rege a actividade dos profissionais de informática e desenvolver o seu nível de formação de molde a garantir, por um lado, uma melhoria na eficiência dos serviços mediante um adequado e profícuo aproveitamento dos recursos humanos afectos à área de informática e, por outro, conferir ao pessoal inserido nas carreiras de informática um correcto enquadramento na perspectiva da sua evolução e realização profissionais.

A generalização do uso de terminais a que se vem assistindo, bem como a vulgarização da informática, aconselham de igual forma a consecução daquele objectivo, o que se materializa no reordenamento de algumas das carreiras existentes e a extinção imediata ou gradual de outras.

Daí o aparecimento de outros diplomas que vêm actualizar o conteúdo funcional do estatuto do pessoal das carreiras e categorias de informática, estabelecendo o respectivo ordenamento, entre os quais se destacam:

Decreto-Lei n.º 177/95, de 26 de Julho (Anexo XXIX);

Decreto-Lei n.º 12/2000, de 11 de Fevereiro (Anexo XXX);

Reestruturação da carreira (DL 97/2001, de 26/3) (Anexo XXXI);

Portaria nº 358/2002 de 03-04-2002 (Anexo XXXII);

Todos eles têm a finalidade de dar corpo à concepção, implementação e manutenção de todas as funcionalidades do e-Gov, para uma maior aproximação ao cidadão, facilitando o acesso aos serviços de que este necessita, sem a necessidade comodamente, sem o recurso a deslocações.

Ao mesmo tempo, na década de 90 (1990/1999), várias personalidades do mundo académico, destacaram-se no contexto das TIC (Anexo XXXIII), contribuindo com o seu

saber de uma forma decisiva para que o e-Gov se tornasse realidade na década seguinte, (2000/2010).

Foi o conjugar de uma multiplicidade de factores, humanos, Hardware/Software que permitiram dar corpo à concepção, implementação e manutenção de as todas funcionalidades existentes actualmente, relacionadas com o e-Gov.

2.2.3 - A Realidade Portuguesa de e-Gov

Em Portugal os diversos Governos a partir dos anos 90, têm procurado estar na primeira linha da inovação. A visão do e-Gov para Portugal consiste em colocar o sector público entre os melhores prestadores de serviços do País, garantindo serviços públicos de qualidade, transparentes e eficientes, suportados por soluções tecnológicas racionalizadas [UMIC, 2002].

Em 2002, o XV Governo Constitucional definiu no seu programa de Governo ([Http://www.fct.mctes.pt/pt/programasinvestimento/posi/posifiles/posi.html](http://www.fct.mctes.pt/pt/programasinvestimento/posi/posifiles/posi.html)), no seguimento da estratégia de Lisboa, uma estratégia de e-Gov através da definição de um plano de acção, com o intuito de reinventar a organização do estado e definir novas relações entre este e os cidadãos, promovendo assim, os benefícios da SI na AP.

Surge nessa altura sob a dependência directa do Primeiro-Ministro, a UMIC, posteriormente Agência para a Sociedade do Conhecimento, (<http://www.umic.pt>) como órgão propulsor desta mudança, com o intuito de definir uma estratégia de desenvolvimento da SI e Governo Electrónico em Portugal (UMIC, 2002).

Desde então, surgiram um conjunto de projectos dos quais se destacam o Portal do Cidadão, o Programa Nacional de Compras Electrónicas, o acesso a artigos científicos através da Biblioteca do Conhecimento On-line (www.b-on.pt/), o acesso ao Diário da República (<http://dre.pt/>), o projecto-piloto de voto electrónico, o lançamento dos campos virtuais no Ensino Superior, etc.

Em Portugal para que o e-Gov se torne realidade, directamente ou indirectamente, os últimos Governos Portugueses criaram vários organismos, publicando ao mesmo tempo vários diplomas legais, criando ou atribuindo competências, a esses organismos públicos e privados para que se dêem corpo ao governo electrónico, destacando-se entre outros os que se seguem na tabela 1:

Tabela 1 – Datas de eventos importantes para o e-Gov

Ano	Denominação
1991	Lançamento do INFOCID
1996	Missão para a Sociedade da Informação
1997	Estado aberto; Livro verde para a Sociedade da Informação em Portugal (MCT)
2000	Portugal Digital (POSI)
2002	Plano estratégico Info 2005; Plano Estratégico dos Serviços Públicos Electrónicos
2000/6	POSI - Programa Operacional para a Sociedade da Informação, depois POS_C - Programa Operacional para a Sociedade do Conhecimento
2002	Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC)
2003	Portal do Cidadão
2003/4	Plano de Acção para o Governo Electrónico (UMIC)
2005	UMIC passa a Agência para a Sociedade do Conhecimento
2005	Plano Estratégico (GCNELPT)
2005	Programa Ligar Portugal
2006	Simplex
2006	Agência para a Modernização Administrativa (AMA)
2007	Gabinete Secretaria de Estado da Modernização Administrativa (GSEMA)
2007	Agência Nacional de Compras Públicas (ANCP)
	<ul style="list-style-type: none"> • A Secretaria de Estado da Modernização Administrativa (SEMA), http://www.mp.gov.pt/mp/pt/SEMA/default.htm • Associação para a promoção e desenvolvimento da Sociedade da Informação http://www.apdsi.pt/

A estratégia portuguesa para o e-Gov foi exposta no Plano de Acção para o Governo Electrónico apresentado em Fevereiro de 2003 e aprovado pelo Governo em Junho de 2003, o plano de Acção para o governo electrónico (*Anexo XXIV*) é uma parte do Plano de Acção para a Sociedade da Informação (*Anexo XXXV*) que é o instrumento de base para a estratégia e coordenação operacional das políticas para a SI em Portugal.

A implementação continuada do e-Gov em Portugal incrementou valias significativas para os cidadãos portugueses. Os novos serviços públicos assentes nas TIC são fundamentais para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, favorece a actividade das empresas e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Os exemplos seguintes são, entre outros, significativos do esforço efectuado no sentido de modernizar a AP.

- A penetração de banda larga permitiu que a comunicação se tornasse mais célere;
- O sistema de criação de empresa na hora;
- O processamento maciço de declarações por via electrónica produziu um efeito de desburocratização e simplificação que contribui para uma melhoria da qualidade de vida dos cidadãos;
- A aposta na inovação tecnológica e o investimento em TIC;
- O European Innovation Scoreboard 2008, divulgado no dia 22 de Janeiro de 2009 em Bruxelas pela Comissão Europeia (*Anexo XXXVI*), revela que Portugal está no bom caminho para atingir o meio da tabela da UE27.

Em Cascais no dia 2008.07.03, (*Anexo XXXVII*) foi apresentado o simplex autárquico, como um referencial de evolução para o e-Gov autárquico. Programa que tem como objectivo melhorar a qualidade de vida dos munícipes e reduzir os encargos administrativos para os cidadãos e para as empresas”, medida que se agrupa em três categorias:

- Medidas intersectoriais (dependem de colaboração entre a administração central e local);
- Medidas Intermunicipais (dependem da articulação entre os municípios participantes);
- Medidas Municipais (dependem do exclusivo compromisso de cada autarquia).

Vários estudos têm sido elaborados no último ano, quer a nível nacional ou internacional, publicados em diversos órgãos de comunicação social, escritos, ou divulgados via Web, consideram que Portugal nuns casos se encontra classificando entre os melhores e em outros casos menos bem.

Nos últimos anos, alguns órgãos de comunicação social, nacionais ou comunitários têm divulgado notícias sobre o e-Gov em Portugal, por vezes notícias positivas, outras nada animadoras, entre as quais se destacam.

2.2.3.1 - Notícias Positivas

Portugal Sobe a 1º lugar no Ranking Europeu de Serviços Públicos Online.

O Governo Português congratulou-se com a publicação de Portugal ter sido classificado em primeiro lugar pela Comissão Europeia em matéria de disponibilização e sofisticação de serviços públicos electrónicos, considerando tratar-se de um resultado do Plano Tecnológico e dos programas SIMPLEX.

Esta notícia foi divulgada no âmbito da Conferência Ministerial sobre administração electrónica, que está a decorrer em Malmoe (Suécia) – reunião integrada na presidência sueca da União Europeia.

Portugal obtém classificação elevada nos dois parâmetros (disponibilização e sofisticação) sobre os serviços públicos.

O titular da pasta da Presidência, Pedro Silva Pereira, no final do Conselho de Ministros atribuiu este resultado aos frutos do trabalho do Plano Tecnológico e das medidas do programa de Simplificação Administrativa (SIMPLEX).

Referindo ainda que em 2004 Portugal encontrava-se neste mesmo estudo, que é elaborado por consultores independentes para a Comissão Europeia, na 16ª posição em matéria de disponibilidade de serviços públicos electrónicos.

Estes estudos demonstram que em apenas 4 anos Portugal passou do 14º lugar em matéria de sofisticação para a liderança na disponibilização e sofisticação de serviços públicos electrónicos, significando que Portugal está no bom caminho na modernização da AP.

A empresa de telecomunicações Ericsson⁸ realiza anualmente estudos de benchmarking na China, Estados Unidos, Reino Unido, Índia, Brasil, Japão e Suécia, visando apurar a realidade do mercado no seu segmento (Comunicações), no ano de 2008, incluiu Portugal, apresentando informações sobre o mercado português na perspectiva do consumidor, em comparação com o mercado global do e-Gov pelo mundo, esse estudo revela que nos últimos cinco anos Portugal passou a ser moderno e inovador, com governantes empenhados na aplicação de tecnologias para a melhoria da gestão.

Referenciando como exemplo a segunda geração das Lojas do Cidadão, o SIMPLEX e o próprio Portal do Cidadão, colocando numa óptima posição o governo português em termos de inovação, sendo algumas delas:

2/3 dos portugueses tem computador em casa;

22% dos consumidores têm acesso aos quatro serviços/tecnologias (internet, telefone móvel, telefone fixo, televisão);

33% têm telefone móvel, internet e telefone fixo em casa;

51% dos lares tem ligação à internet e, acreditem, Portugal é líder em utilização de banda larga, ultrapassando proporcionalmente todos os países analisados pela Ericsson, inclusive os EUA.

Mas isso não acontece por mero acaso, acontece devido às política pública sobre o uso das TIC, e à implementação do Plano Tecnológico Portugal a Inovar (Anexo XXXIX).

Esse plano existência define indicadores e metas para a sua concretização, agrupados em três eixos:

Conhecimento;

Tecnologia;

Inovação.

Ao que se deu o nome de plano tecnológico (<http://www.planotecnologico.pt>), daí todas as escolas públicas estarem ligadas à internet em banda larga desde 2006, quase todo o país tem cobertura em alta velocidade, no último ano foram distribuídos gratuitamente a 500 mil alunos do ciclo básico notebooks com acesso à internet, e tantas

⁸ http://www.planotecnologico.pt/document/Ericsson-O_Mercado_Portugues_na_perspectiva_do_consumidor.pdf

outras medidas para o cidadão, e empresas, para o desenvolvimento científico, da AP incluindo as autarquias.

José Sócrates em Junho de 2009⁹, destacou o sucesso do Plano Tecnológico na promoção do desenvolvimento científico português, na sessão de abertura da conferência «*Economy 3.0: re-boot and re-connect*», organizada em parceria com a Universidade de Carnegie Mellon-Portugal no Porto, a 22 de Junho, apontando, para 2009, o objectivo de existirem em Portugal «6 investigadores a tempo inteiro por cada 1000 pessoas da população activa», igualando assim a média europeia. O PM salientou ainda o volume dos investimentos realizados na área da ciência e tecnologia, que atingiram «1,2% do PIB, sendo o único sector que teve sempre um aumento do investimento público», desde 2005, apesar das políticas de contenção do défice orçamental.

Como principais indicadores do progresso científico português, José Sócrates apontou:

- Entre 2005 e 2007, duplicou o número de empresas com actividades de investigação e desenvolvimento,
- Em 2007, pela primeira vez, o sector empresarial privado investiu mais em I&D do que o sector público,
- 44% dos trabalhadores da investigação científica são mulheres, sendo «Portugal é, porventura, dos países europeus que tem mais mulheres a trabalhar» nesta área,
- A produção científica cresceu 18% a nível de artigos publicados em revistas científicas,
- O número de patentes portuguesas registadas duplicou na Europa e triplicou nos EUA.

A isto acrescenta-se o «pulo ocorrido na área tecnológica: «Mais de 70% das declarações de IRS foram entregues este ano por via electrónica, o que faz de Portugal o país do mundo que mais utiliza a Internet para entregar os seus impostos», sublinhou, acrescentando que Portugal é «o 3.º país da Europa em utilização do e-Gov.

«Todo o País está hoje coberto por infra-estruturas de banda larga», está em curso um vultuoso «investimento na construção de uma rede tecnológica de alta velocidade», «todas as escolas portuguesas estão ligadas em banda larga e, até ao final do Verão, em alta velocidade», foram distribuídos computadores a mais de um milhão de pessoas no âmbito dos programas e-escolas, e-escolinhas, e-oportunidades e e-professor e Portugal é «o único país do mundo em que as crianças dos seis aos 10 anos têm acesso a computadores».

⁹ [Http://www.portugal.gov.pt/pt/GC17/PrimeiroMinistro/Noticias/Pages/20090622_PM_Not_PT.aspx](http://www.portugal.gov.pt/pt/GC17/PrimeiroMinistro/Noticias/Pages/20090622_PM_Not_PT.aspx)

2.2.3.2 - Notícias Negativas

O Jornal Público na sua edição de 2009-08-04, publica um estudo realizado pela Comissão Europeia, onde se indica que os Portugueses são dos que menos usam a Net, confirmado no artigo abaixo.

Onde é invocado que os portugueses estão entre os europeus que menos utilizam a Internet apesar de o país estar bem coberto e oferecer possibilidades de ligação acima da média europeia, revela um estudo da Comissão Europeia divulgado hoje, terça-feira, em Bruxelas.

O relatório de 2009 da Comissão Europeia sobre a competitividade digital mostra que o sector digital europeu fez "fortes progressos" desde 2005, com 56 por cento dos europeus a utilizarem regularmente a Internet em 2008.

Em Portugal, apenas 38 por cento utilizam a Internet regularmente (pelo menos uma vez por semana), o que coloca o país em vigésimo segundo lugar entre os 27 Estados-membros.

Simultaneamente, apenas 29 por cento dos portugueses usam a Internet todos os dias, para uma média europeia de 43 por cento.

O relatório mostra que *"Portugal é um dos países com a taxa mais baixa de utilizadores regulares e frequentes, e tem uma quota elevada de população que nunca utilizou a Internet"* (54 por cento).

Segundo o estudo, 95 por cento da população portuguesa tem a possibilidade de utilizar uma ligação DSL (alta velocidade), um valor acima da média europeia (92,7), o que coloca o país na décima segunda posição entre os 27.

A Comissão Europeia também conclui que Portugal tem uma *"posição relativamente forte"* na SI em termos de aplicações comerciais (e-business e e-commerce) e é um dos países que lidera em termos das possibilidades oferecidas à população para dialogar com a AP e o e-Gov.

Entre as diversas faixas etárias, os jovens europeus entre os 16 e os 24 anos são os internautas mais activos: 73 por cento utilizam regularmente serviços para criarem e partilharem conteúdos em linha, o que representa o dobro da média (35 por cento).

O relatório mostra que aqueles jovens estão *"relutantes em pagar pelo descarregamento ou pela consulta em linha de conteúdos como vídeos ou música"* (33 por cento dizem que não estão dispostos a pagar seja o que for, o que representa o dobro da média).

Mas, na realidade, o número de jovens desta geração que já pagaram por este tipo de serviços é duas vezes superior ao da restante população (dez por cento

de jovens utilizadores contra uma média de cinco por cento).

"A economia digital europeia dispõe de um formidável potencial para gerar receitas avultadas em todos os sectores, mas, para converter esta vantagem em crescimento sustentável e em novos empregos, os governos devem mostrar capacidade de liderança, adoptando políticas coordenadas que eliminem os obstáculos aos novos serviços", (Viviane Reding, comissária europeia responsável pela SI). (*Jornal Público 2009-08-04*)

Em 2009-09-19 o site (www.aeiou.pt) e o Jornal Sol, publicou um estudo sobre os "Sites" das maiores empresas portuguesas, o estudo apresentado pelo Grupo de Trabalho Permanente «Negócio Electrónico» da Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APDSI), no artigo abaixo constam as conclusões do estudo.

Este estudo revela que as mil maiores empresas portuguesas ainda têm muito que fazer para garantir a acessibilidade nos seus sites, apenas **73** dos sites analisados conseguiram obter a classificação A.

O objectivo do estudo foi analisar a acessibilidade dos sites das maiores empresas nacionais, com base nas directivas **W3C 1.0**.

Estas directivas estão divididas em três níveis de prioridade:

- Primeira com aspectos que os sites têm de ser cumpridos;
- Segunda com aspectos que deveriam ser cumpridos;
- Terceira com aspectos que podem ser cumpridos.

Com base nestas directivas, a análise resulta em três classificações para os sites: A, para os que cumprem o primeiro nível de prioridades, AA para os que cumprem o primeiro e segundo níveis e AAA para os sites que cumprem todos os pontos dos três níveis de acessibilidade.

Apesar do objectivo inicial ser analisar os sites das mil maiores empresas portuguesas, com base em dados relacionados com o volume de negócios provenientes do Instituto Nacional de Estatística, apenas foram avaliados **777** sites, dado que os restantes não podiam ser analisados com a ferramenta utilizada pelos investigadores, por estarem indisponíveis ou em manutenção aquando a realização do estudo.

Em termos de resultados concretos, a avaliação automática feita aos sites concluiu que destes **777** sites, apenas **73** conseguiram obter o nível A (9,4%) e só um alcançou a classificação AA.

A classificação AAA, a mais exigente, não foi atingida por nenhuma das empresas, revelou Ramiro Gonçalves.

Por sector económico, a área da Agricultura foi a que teve melhores resultados nos vários testes, com uma média de 10 erros nos testes à primeira prioridade, 223 nos testes à segunda prioridade e 115 nos testes à terceira.

Contudo, o investigador realçou que estes resultados não podem ser comparados com outros sectores, uma vez que o número de entidades analisadas por sector diferiu bastante.

Se por exemplo, no caso da Agricultura foram analisadas 5 empresas, no sector da Saúde, o mais 'mal comportado' a nível de acessibilidade, com uma média de 1385 erros por site nos testes ao primeiro nível, foram analisadas um total de 21 empresas.

Para Ramiro Gonçalves, este estudo veio revelar a existência de «pouca sensibilidade das pessoas para esta temática», não só junto dos grandes administradores, mas também por quem desenvolve os sites.

No final da apresentação, o investigador propôs um conjunto de recomendações para melhorar o panorama da acessibilidade Web nas grandes empresas.

Estas vão desde a melhoria da legislação para obrigar as empresas a melhorarem o acesso aos seus sites por parte dos utilizadores com necessidades especiais até à criação de programas temáticos nos cursos universitários da área das TI. (*Jornal Sol 2008-08-19*)

Autarquias ainda estão na fase do "Complex"

Em Outubro de 2009 no Congresso Nacional da Associação de Técnicos Administrativos Municipais realizado em Bragança, os Técnicos Municipais queixam-se de excesso de legislação e de "papelada" no artigo que se segue constam as conclusões a que chegaram.

Nesse congresso foi concluído que as câmaras municipais continuam na fase do "complex". A acusação é de Francisco Correia, da direcção da Associação de Técnicos Administrativos Municipais, mais de meio milhar de técnicos administrativos participaram no Congresso onde debateram questões relacionadas com as áreas processuais onde actuam. No entender do dirigente, um dos principais problemas com que os técnicos são confrontados é o "excesso de legislação". Como dirigente também num departamento camarário, Francisco Correia assume que "tem cada vez mais papel" e não vê "forma de ver o papel desaparecer". "Na câmara onde trabalho cada vez tenho mais papel na secretária", contou. No seu entender o que está a "falhar" é a imposição

legislativa que "é cada vez mais penosa". "Para um determinado processo cada vez há mais requisitos legais, necessidade de mais documentos, mais papéis, e isso impede que haja celeridade nos processos administrativos". Uma opinião que é partilhada pelo presidente da autarquia bragançana, Jorge Nunes, que considera que os processos estão "errados". "Há excesso de legislação feia, complexidade de sobra e faltam códigos administrativos para enquadrar a actividade institucional", apontou. O autarca diz mesmo que os municípios têm de lidar com um edifício jurídico muito "complexo" que dificulta a qualificação das respostas ao nível técnico, administrativo e até jurídico. "Para dizer coisas simples escrevem-se documentos muito extensos e complexos", resumiu. Os técnicos administrativos reuniram em Bragança quatro dias, onde debateram com vários especialistas estas e outras questões. A Associação de Técnicos Administrativos Municipais conta com cerca de quatro mil sócios a nível nacional e todos os anos promove este tipo de encontros em diferentes cidades. *(Mensagem Notícias 30 de Outubro de 2009)*

2.3 - Modelos Evolutivos de Governo Electrónico

O governo tem como objectivo acabar com a burocratização, para tal têm incentivado através de legislação e criação de avultados investimentos, para que tal venha a acontecer nos últimos anos, destrancando entre estes:

O Sistema de Informação e Formação;

As Infra-estruturas básicas "nos domínios do ambiente, da energia, dos transportes, da cultura e do apoio social e da banda larga";

A valorização do território, "nos domínios da política de cidades, património natural e turismo".

Ao dos Sistemas de Informação e Formação (ensino), principalmente do universitário para a formação de técnicos especializados em TIC e desse modo contribuir para uma SI, devendo ser entendido como uma clara modernização e geração de riqueza para o país e para os utilizadores.

A AP, quer central, regional ou local teve a necessidade de aproveitar esta oportunidade para se modernizar aproximando-se dos cidadãos, oferecendo a estes serviços públicos mais eficientes de melhor qualidade e menos burocratizados, contribuindo dessa forma para a diminuição da corrupção e a universalidade da informação e dos serviços.

Devido a este conjunto de factores, foram desenvolvidos diversos **MODELOS de Governo Electrónico**, classificando, o estado de maturidade dos sítios Web em etapas, sendo estas em menor ou maior numero, conforme o seu autor ou autores.

Modelos esses, que tiveram inicio em 1997, no âmbito do "Fórum Bangemann", a partir daí passaram-se a fazer estudos sobre as diversas fases de maturidade da AP Electrónica na União Europeia, porém foi Gartner Group que criou as quatro fases mais divulgadas em todo o mundo, devido à necessidade de encarar várias perspectivas nos progressos alcançados pelas iniciativas da AP Electrónica.

Em pesquisa bibliográfica efectuada através de motores de busca entre outros (**Aeiou; Google; Netindex; Sapo; Terravista; Altavista, Yahoo e b-on**), conclui-se existirem diversos modelos Evolutivos de Governo Electrónico, que serviram ou servem para análise das especificidades do e-Gov incluindo-se o e-Gov local (autárquico).

Depois de uma cuidadosa revisão aos diversos modelos que referenciam a implementação do governo electrónico, pode-se concluir, que este deve obedecer a um conjunto de fases, não necessariamente consecutivas e que em termos gerais correspondem às seguintes:

- Presença
- Interacção
- Transacção
- Transformação

Sendo estas ou outras as denominações que se lhe dê, numa análise gráfica a estas fases, verifica-se, que, sobre o eixo vertical, reflecte o nível de compromisso com os cidadãos, sobre o eixo horizontal, o nível da mudança evolutiva organizacional.

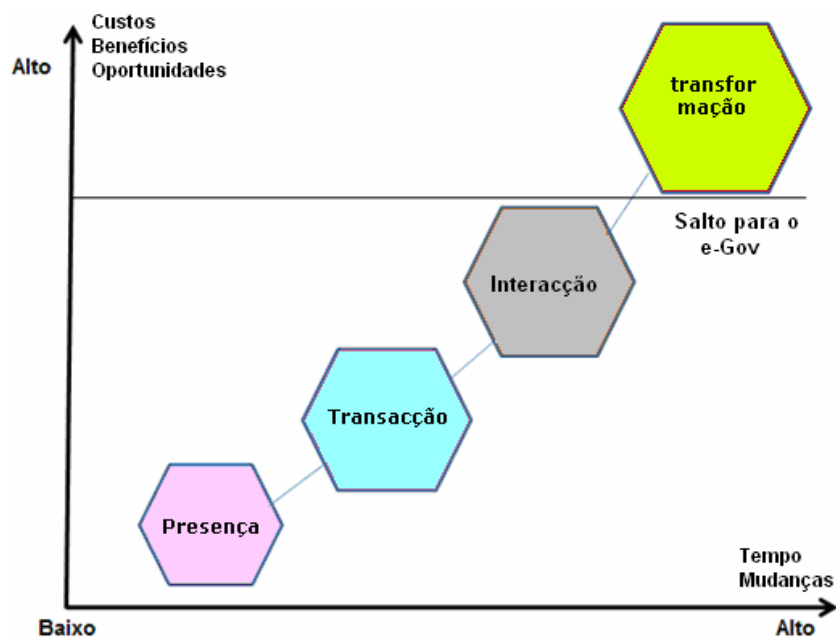


Figura 6 - Ilustração típica das fases de um governo electrónico (e-Gov)

Dos diversos modelos analisados, seleccionaram-se alguns, como forma de demonstrar que entre eles há mais pontos em comum do que diferenças, mudando apenas o número de fases, ou seja agregando ou desagregando factores em análise, mas os princípios são muito próximos uns dos outros. Nesta selecção, optou-se, por evidenciar alguns, por se acharem os mais relevantes para a abordagem da tese em questão.

Nas secções seguintes serão descritos os seguintes modelos:

- **Modelo [Baum e Maio, 2000],**
- **Modelo [eEurope, 2002],**
- **Modelo [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003],**
- **Modelo [e-government; UN, 2003],**
- **Modelo [UMIC, 2003],**
- **Modelo [Forlano, 2004],**
- **Modelo [Esteves, 2005]**
- **Modelo [Norberto A. Torres, 2006]**
- **Modelo [Sérgio Pratas, 2007]**

2.3.1 - Modelo [Baum e Maio, 2000]

O modelo proposto por Baum e Maio (2000) possui uma estrutura de quatro fases, em cada uma das fases, apresenta o impacto na organização por saltos ou descontinuidades de evolução. Com o aumento da digitalização de informação, os processos são cada vez mais de base electrónica. Com o salto tecnológico, os recursos associados às TIC são redefinidos e proporcionam um maior grau de integração e de funcionalidades. Com o salto organizacional, o impacto é sentido na forma como são executadas as actividades associadas ao *e-government* e na própria organização do trabalho e interacção com o cidadão.

Associado a cada um dos saltos, as características e exigências colocadas aos diferentes profissionais do poder local, vão sendo sucessivamente maiores. Cada um dos saltos identificados exige competências e estabelece rupturas na forma como têm de ser enquadradas e resolvidas através de formação, incentivos e com o envolvimento dos recursos humanos na implementação do *e-Gov local*.

Nas figuras 7 e 8 estão representadas as várias fases evolutivas do modelo.

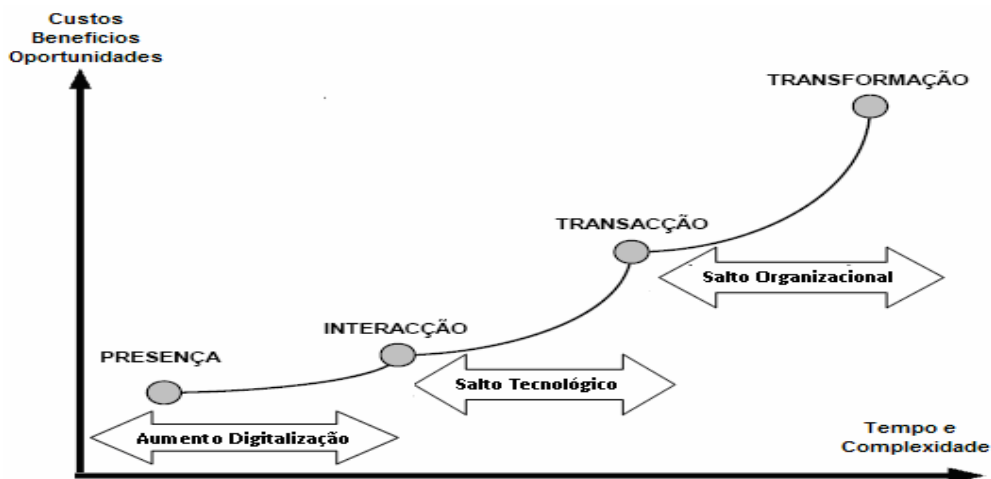


Figura 7 – Fases do Modelo [Braum & Maio, 2000]

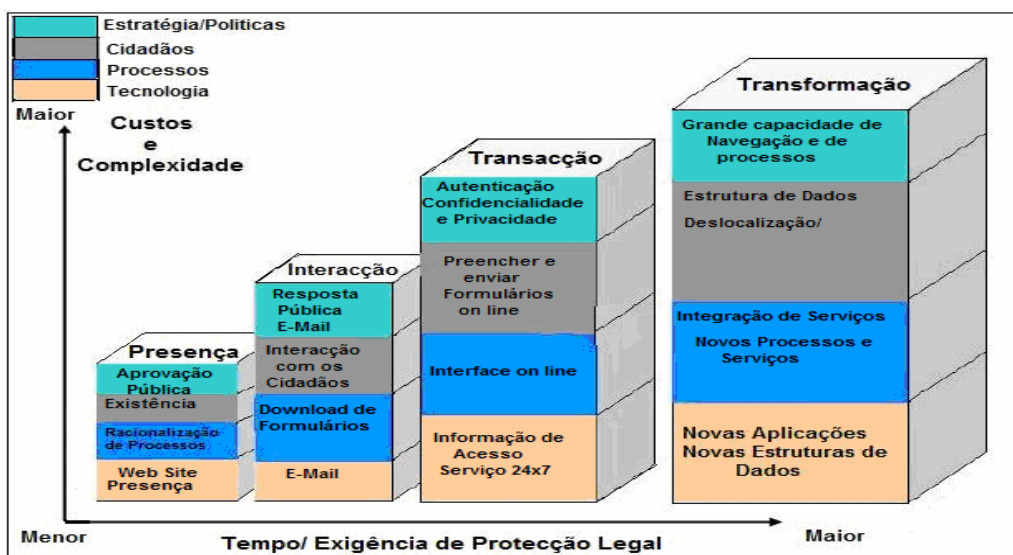


Figura 8 – Fases do Modelo [Braum & Maio, 2000], adaptado de [Gartner Group, 1997]

De seguida explicitam-se cada uma das fases:

- Fase 1 – **Presença**: Esta fase de desenvolvimento da AP Electrónica é caracterizada pela pressa que todos os órgãos da AP têm para ter uma página na Internet, ou seja uma presença na Web. O principal objectivo é publicar informação, tal como a missão do organismo, endereços, horários de funcionamento, contactos, regulamentos, descrição de actividades e possivelmente, alguns documentos oficiais de relevância para o público. Esta fase não permite qualquer tipo de interacção com o cidadão, para além do envio de e-mail;
- Fase 2 – **Interacção**: Esta fase é caracterizada por já possuir capacidade de interacção com os cidadãos, disponibilizando capacidades de procura básica, formulários para *download* e ligações a outros sítios pertinentes, assim como e-mail

dos organismos e, em alguns casos, de alguns colaboradores para contactos de resolução de problemas simples. Nesta fase é fornecida informação crítica para o cidadão, bem como formulários em papel e instruções para preenchimento destes, e devolvidos por correio, que, de outro, modo exigiam a deslocação ao serviço;

- Fase 3 – **Transacção**: Esta fase é caracterizada por permitir algumas componentes para administrar e resolver tarefas completas on-line. Permite ao cidadão completar formulários em on-line a qualquer hora do dia, mas também usar a Web como um complemento para outros canais de entrega. Permite o auto-serviço para licenciamentos, pagamentos de taxas e valores e outras interacções típicas entre o cidadão e o e-Gov, apesar de o nível de interacção ser mais elevado do que o oferecido na segunda fase, o fluxo de informação ainda é apenas num sentido (do cidadão para o estado, ou do estado para o cidadão).

Esta é a fase em que se encontram alguns dos países mais evoluídos na AP Electrónica e é o objectivo mais imediato para a maioria dos países. Não só realçar os benefícios da disponibilidade de serviços "24x7", mas também criar oportunidades para desenvolver serviços partilhados de forma interdepartamental;

- Fase 4 – **Transformação**: Esta fase recorre às facilidades proporcionadas pelas TIC para transformar a forma como as funções associadas à AP são efectuadas. Inclui facilidades como sistemas de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (Citizen Relationship Management) (CzRM) [José Santos, 2006] para suporte de uma gama completa de interacções que incluem perguntas, pedidos, necessidades e problemas, tornando a AP muito mais transparente para os cidadãos, empresas e outras instituições públicas e privadas. Esta fase utiliza ferramentas de relacionamento com o cidadão **Customer Relationship Management**, (CRM) e novos métodos de fornecimento dos serviços, que melhoram significativamente as relações da AP com os cidadãos e as empresas. Também aumentam as facilidades para os cidadãos participarem mais directamente nas actividades do governo (por exemplo, referendos e votações electrónicas).

Exemplos de transformação incluem sítios na Web muito sofisticados ou "serviços virtuais" onde a AP (www.seg-social.pt) ou (www.dgci.min-financas.pt/) fornecem informação e serviços de forma proactiva e onde se podem obter diversos serviços em um só lugar, com interfaces automáticas e integradas com os diversos departamentos envolvidos nas transacções. Esta fase também inclui o desenvolvimento de intranets e extranets, ligando serviços de diferentes departamentos de forma a estes participarem nos processos decisórios e no respectivo fluxo de informações e serviços.

2.3.2 - Modelo União Europeia [eEurope, 2002]

No âmbito do eEurope 2002 a União Europeia, veio dar um contributo para a avaliação do nível de AP Electrónica definindo para o efeito quatro fases de “disponibilidade de serviços públicos on-line”, **informação, interacção unidireccional, interacção bidireccional e transacção**, que servem de referência aos vários estudos comparativos (benchmarking) até à actualidade. Na Figura 9 estão representadas as diversas fases do modelo.

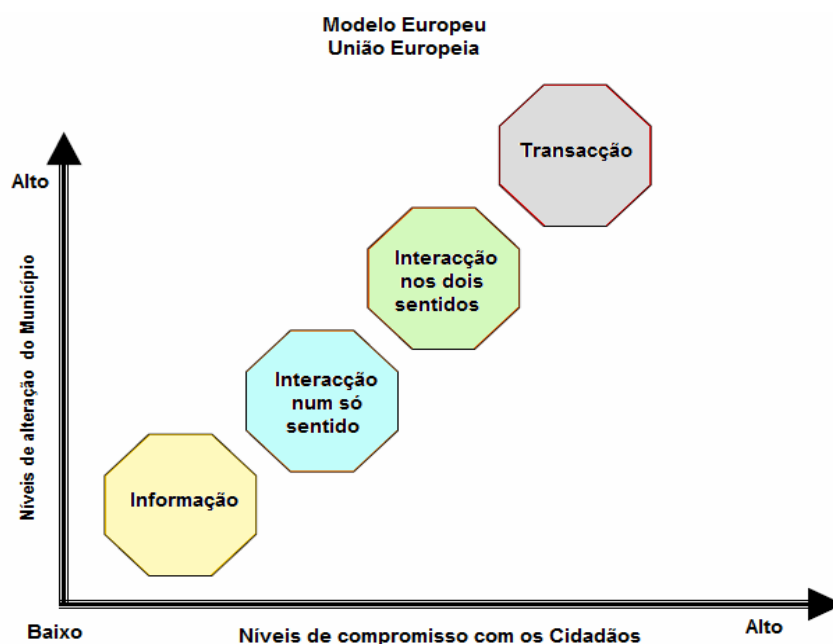


Figura 9 – Modelo e-government [eEurope, 2002]

- Fase 1 – **Informação**: Os governos/autarquias usam os sítios Web para divulgar informação sobre si próprio para o benefício de utilizadores/usuários externos. A informação encontra-se facilmente acessível, permitindo a obtenção de informação sem ter que haver deslocação ao serviço. O sítio Web é passivo e estático e não constitui um serviço como tal. Estamos na presença de um sítio Web, cujos conteúdos se resumem apenas à publicação de informação genérica sobre o município. Não existe a disponibilização de informação sobre os formulários dos serviços;
- Fase 2 – **Interação num só sentido, ou interacção unidireccional**: Nesta fase é apresentado um certo grau de interactividade. Aqui são classificadas as autarquias cujos sítios Web garantem a interacção entre a câmara municipal e o cidadão através

do download de documentos e formulários em papel necessário ao início de um procedimento administrativo;

- Fase 3 – **Interacção nos dois sentidos ou Interacção bidireccional**: Nesta fase existe a possibilidade de introduzir online de dados num formulário electrónico oficial necessário ao procedimento administrativo de um serviço e a possibilidade de o submeter online para iniciar um procedimento ou obtenção de um serviço. Esta fase, implica a existência de uma forma de autenticação da pessoa (física ou jurídica) para pedir o serviço;
- Fase 4 – **Transacção**, é o nível mais elevado da escala, trata-se de um sítio Web que integra a gama completa de serviços de governo online. Esta fase permite aos cidadãos interagir completamente com o Governo/Autarquia com segurança e privacidade. Os sítio Web, para além de permitirem ao cidadão fazer o pedido do serviço, permitem também o tratamento, acompanhamento de decisão e o pagamento. Não é necessário pedir ao cidadão nenhum outro procedimento formal por meio do suporte em papel.

Aqui são classificados os sítio Web das autarquias que permitam um verdadeiro serviço de atendimento ao público via electrónica.

A completa efectivação destes serviços traz óbvias vantagens: maior comodidade; maior rapidez nos tempos de resposta aos pedidos; maior transparência; melhores serviços; disponibilidade permanente, 24 x 7 x 365; satisfação dos cidadãos; redução de erros e de custos.

A Comissão Europeia em 2007, procedeu a alguns ajustes ao modelo proposto em 2002, passando a definir basicamente a existência de cinco fases no desenvolvimento do governo electrónico, Figura 10 Comissão Europeia (2007).

- **Informação**: Nesta fase existe presença na Internet através da disponibilização de informação básica;
- **Interacção Simples**: Nesta fase de presença oferece ao cidadão a possibilidade de obter formulários;
- **Interacção Bidireccional**: Nesta fase de presença na Internet, já existe alguma interacção, aceitando a submissão de formulários;
- **Transacção**: Nesta fase a além da presença na Internet permite a efectivação do serviço, decisão e pagamento, sendo tratada com recurso ao sítio Web, não sendo necessário nenhum procedimento via papel. Implica a total disponibilização online dos serviços;
- **Personalização**: Através da proactividade por parte do Governo com a emissão de alertas e mensagens além de sempre que possível, haja a existência de templates

predefinidos com dados pré-inseridos facilitando a sua usabilidade. A que se segue caracteriza a sofisticação dos serviços públicos online.

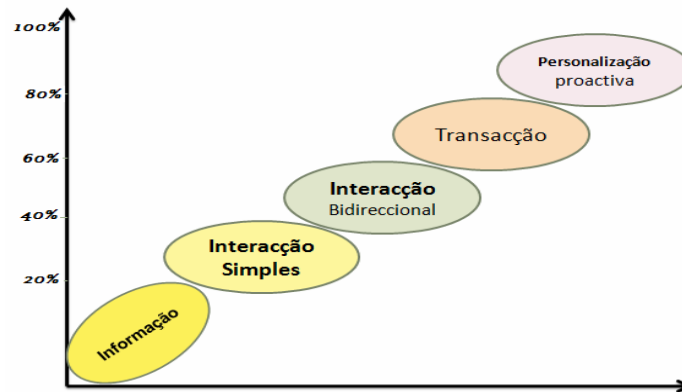


Figura 10 - Sofisticação dos Serviços Públicos Online Fonte: Comissão Europeia (2007)

Resumindo, neste modelo, a avaliação quantitativa do e-Gov tem como base a seguinte escala de valores:

- 0** (zero) – as autarquias que não disponibilizam sítio Web;
- 1** (um) – as autarquias cujo sítio Web se limita à publicação de informação sobre o município, autarquia e serviços;
- 2** (dois) – as autarquias cujo sítio Web permite a interacção unidireccional entre o organismo público e o cidadão, através do download de formulários;
- 3** (três) – as autarquias cujo sítio Web permite a interacção bidireccional: processamento de formulários incluindo autenticação;
- 4** (quatro) – as autarquias cujo sítio Web permite o tratamento, a decisão, o pagamento e prestação de serviços.

À semelhança de outros estudos, a avaliação tem por base a classificação dos sítios Web das câmaras municipais dentro dos quatro níveis preconizados pelo modelo *eEurope* e que estão na base do método de avaliação utilizado. Assim, os sítios Web das câmaras municipais serão classificados segundo os critérios que compõe cada um dos níveis:

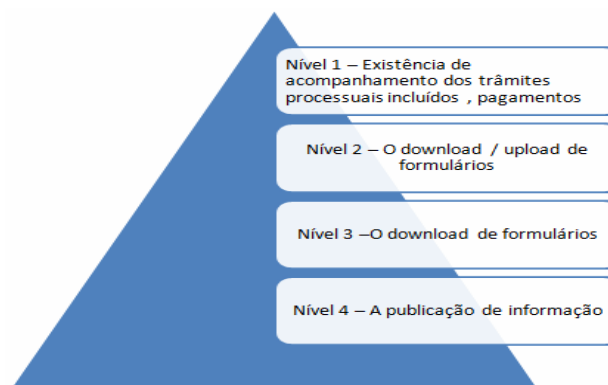


Figura 11 – Pirâmide do modelo *eEurope*

Nível 1 - De transacção, o mais alto em termos de maturidade, pertencem a este nível as câmaras municipais que possibilitam ao cidadão efectuar pagamentos *online* com respectivo acompanhamento dos processos que lhe dizem respeito, (nível de transacção).

Nível 2 - De Interacção, permite o *download* e *upload* de formulários, agrega as câmaras municipais que disponibilizam funcionalidades que permitem a interacção nos dois sentidos, permite a consulta online ao estado dos processos, (preenchimento e entrega de formulários e/ou consultas ao estado dos processos).

Nível 3 - Da Disponibilização, de formulários para *download* ou outro tipo de documentos, além de imagens, vídeos etc. referentes ao município.

Nível 4, - Da Informação, é o nível mais baixo de maturidade, o sítio *Web* apenas utilizado para disponibilização de informação sobre a autarquia e respectivo município.

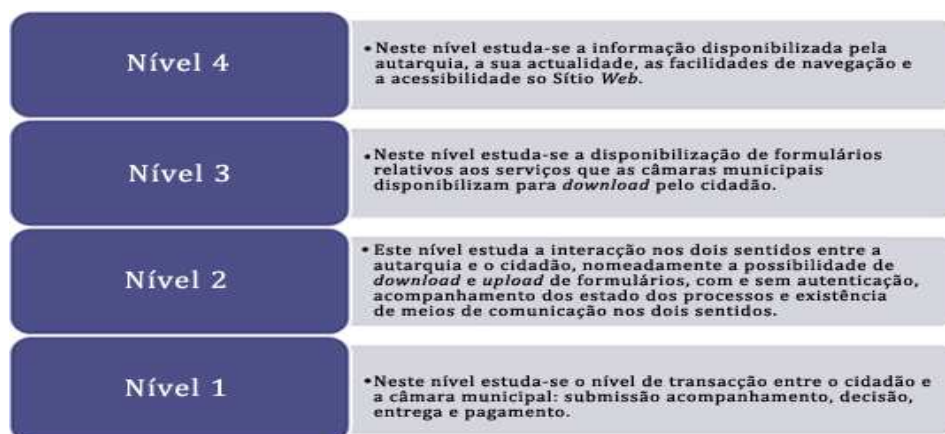


Figura 12 – Níveis e descrição do modelo *eEurope*

As câmaras municipais sem presença na Internet são colocadas num outro nível, o Nível 5

2.3.3 - Modelo de Governo Electrónico [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003/2007]

O modelo de Governo Electrónico de Santos et al, baseia-se no modelo *eEurope* referenciado acima, os autores desenvolveram um modelo adaptado à realidade portuguesa, modelo esse que tem servido desde 1999 através do Laboratório de estudos e desenvolvimento da SI (GÁVEA), inserido na UNIVERSIDADE DO MINHO, para efectuar um estudo com publicação de 2 em dois anos sobre a presença na Internet das autarquias portuguesas, permitindo dessa forma uma análise da evolução destas.

Este estudo, obedece às directivas emanadas na resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001 (*Anexo XX*), de 27 de Fevereiro que determina a avaliação periódica dos sítios *Web* dos organismos da administração directa e indirecta do Estado, visando aferir o seu nível de maturidade.

Na Figura 13 encontram-se representados os níveis de maturidade do Modelo [Santos, Amaral e Rodrigues, 2007], em estudos anteriores, o nível 1 é o de maior maturidade, ou seja o nível de transacção.

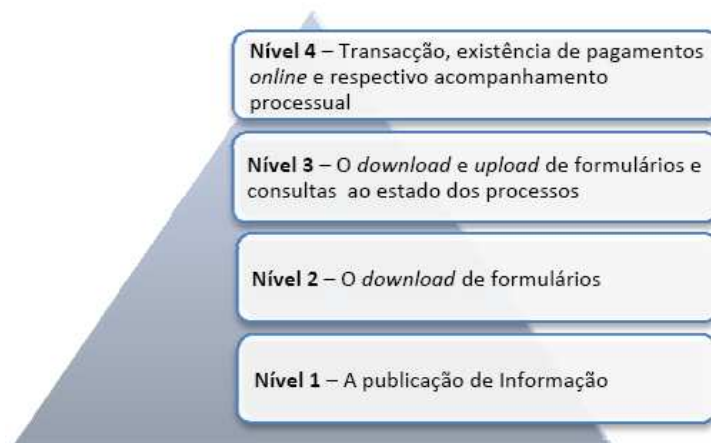


Figura 13 - Modelo [Santos, Amaral e Rodrigues, 2007]

No 4º nível, estão aqueles municípios que assentam na digitalização total dos serviços e que, no fundo, respondem à totalidade dos objectivos do e-Gov local.

No 3º nível, estão aqueles em que existe interacção; não basta disponibilizar os formulários para imprimir. Neste nível o cidadão já pode submeter esse formulário via Internet.

No 2º nível de maturidade, estão aqueles que disponibilizam formulários dos serviços via Internet, mas os cidadãos acabam por ter de se dirigir fisicamente aos municípios para finalizar os assuntos

No 1º nível, estão aqueles que estão presentes na Internet, independentemente do que disponibilizam no sítio Web.

A abordagem tecnológica obedece à seguinte metodologia:

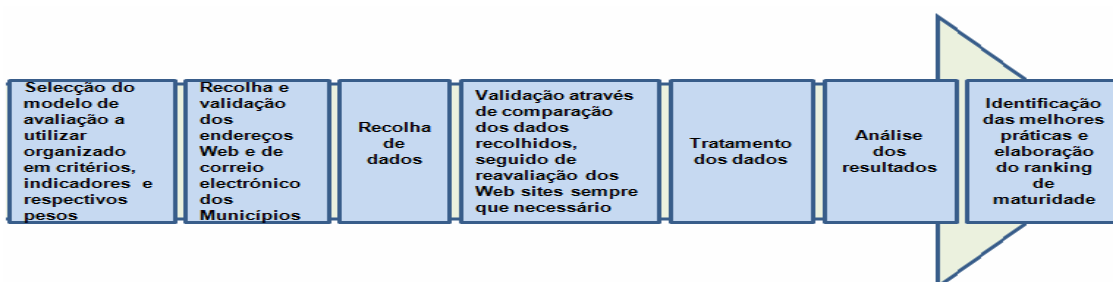


Figura 14 - Metodologia de abordagem tecnológica [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003]

O modelo de avaliação teve por base o " Método de Avaliação Externa de sítios Web dos Organismos da Administração directa e indirecta do estado, constituído por um conjunto de critérios e indicadores organizados conforme o modelo eEurope, que classifica os sítios Web das Câmaras Municipais em 4 níveis de maturidade, conforme o nível de desenvolvimento dos serviços disponibilizados aos cidadãos e às empresas. (Santos et al, 2003/7),

Os níveis crescem de valor conforme revelam maior maturidade, enquanto os de menor maturidade são classificados a um nível inferior, por exemplo nível 1= menor maturidade, nível 4 maior maturidade, conforme se verifica detalhadamente na figura 15 o nível 0 é aplicado às autarquias sem presença.

Níveis de análise aos conteúdos dos sítios Web das autarquias

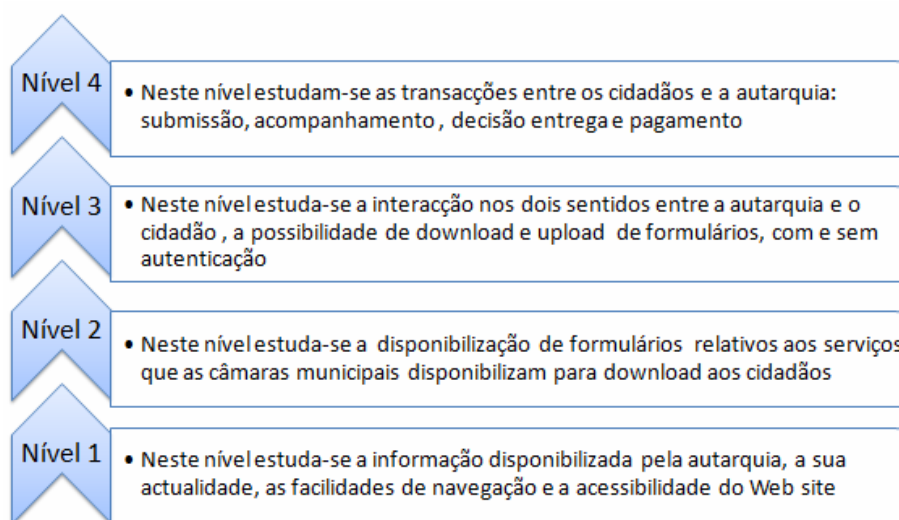


Figura 15 – Outra apresentação dos níveis evolutivos [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003]

Na tabela 2 são representados os itens que serviram para análise do e-Gov autárquico através do modelo Santos et al aos municípios portugueses.

Tabela 2 - Avaliação Qualitativa da Presença na *Internet* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado.

Critérios (Qualitativos)	Indicadores
1 Conteúdos	1. Descrição do organismo: a. Missão b. Estrutura orgânica c. Serviços prestados
	2. Contactos
	3. Publicações
	4. Novidades
	5. FAQ (perguntas mais frequentes)

	6. Serviços e respectivos contactos incluindo <i>e-mail</i>
	7. Informação sobre os formulários e documentos do serviço para <i>download</i> (com indicação do tamanho, do formato, do <i>software</i> especial necessário e <i>link</i> para empresa), ou em HTML
	8. Data da última e da próxima actualização dos documentos (quando se aplicar)
	9. Diversidade dos conteúdos
	10. Apresentação da política de privacidade e segurança
	11. Versão em outras línguas sempre que se justifique
2 Actualização dos Conteúdos	1. Legislação
	2. Informação sobre o organismo (organigrama, lei orgânica)
	3. Eventos programados ou em curso
	4. Contas, relatório de actividades e plano de actividades
	5. Plano de actividades
	6. Estatísticas, publicações e estudos
	7. Outra informação
3 Acessibilidade	1. A página principal deve correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a. <i>NetScape 6</i> b. <i>Internet Explorer 6</i> c. <i>NetScape 4</i> d. <i>Internet Explorer 5</i>
	2. URL em toda a documentação publicada
	3. Principais motores de busca ((<i>sapo</i> (http://www.sapo.pt), <i>aeiou</i> (http://www.aeiou.pt), <i>altavista</i> (http://www.altavista.com), <i>yahoo</i> (http://www.yahoo.com))
	4. Tempo de carregamento de página (inferior a 8 segundos)
4 Navegabilidade	1. As páginas devem correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a. <i>NetScape 6</i> b. <i>Internet Explorer 6</i> c. <i>NetScape 4</i> d. <i>Internet Explorer 5</i>
	2. Mapa do <i>Web Site</i>
	3. Tempo de carregamento de página (inferior a 20 segundos)
	4. Barra de navegação na página principal com <i>links</i> (para página do governo / AP / Sectorial ou Ministerial, contactos, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, caixa de sugestões)
	5. Nas outras páginas, barra de navegação com <i>links</i> (para página principal, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, voltar, caixa de sugestões)
	6. Motor de busca
	7. <i>Links</i> activos
5 Facilidades para Cidadãos com Necessidades	1. Conformidade com o nível A, correspondente à Prioridade 1, das directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>Web</i> do W3C ⁴
	2. Conformidade com o nível AA, correspondente à Prioridade 2, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>Web</i> do W3C

Especiais	3. Conformidade com o nível AAA correspondente à Prioridade 3, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>Web</i> do W3C
	4. Símbolo de acessibilidade na primeira página a que reconhecidamente sejam associadas características de desenho universal e um texto explicativo (RCM 97/1999 - 3º "Os sítios da Internet dos organismos... que satisfaçam os requisitos de acessibilidade nele referidos deverão indicá-lo de forma clara, através de símbolo a que reconhecidamente seja associada essa característica.")

⁴<http://weblouca.com/Artigos/w3c-o-que-e>

Fonte: [Santos, Amaral e Rodrigues]

2.3.4 - E-government, [UN, 2003]

As Nações Unidas (UN, 2003), defendem que a implementação do *local e-Gov* poderia ser aferida em cinco níveis, usados para análise do estágio de desenvolvimento da prestação de serviços e disponibilização da informação.

Estes níveis ou etapas de aferição do *e-Gov* propostas pelas Nações Unidas são utilizadas para avaliar e comparar diferentes implementações de *e-Gov*. Este modelo também pode ser utilizado no âmbito do *local e-Gov*. O modelo é composto por cinco níveis [UN, 2003]:

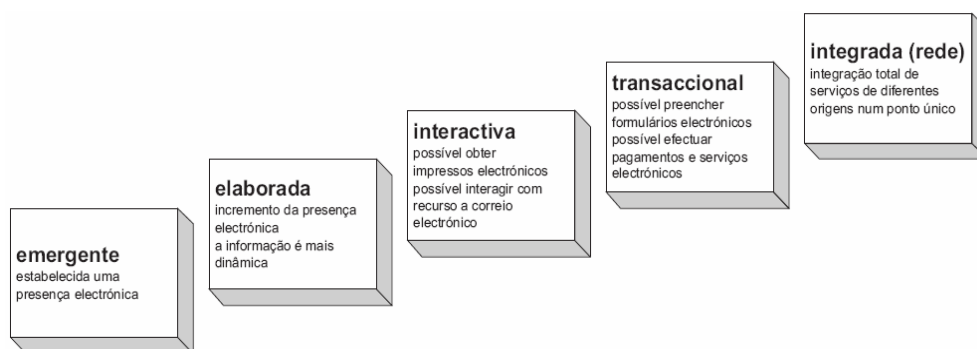


Figura 16 – Modelo de e-government [UN, 2003]

- **Etapa 1 – emergente:** inclui a disponibilização simples de informação e propõe diversas iniciativas de presença electrónica para a AP e outros organismos associados ao poder central e local;
- **Etapa 2 – elaborada:** caracterizada pelo número de acções e projectos realizados serem em maior quantidade. Em alguns casos a informação torna-se dinâmica, existindo ligações a bases de dados e outros acervos da Administração central;
- **Etapa 3 – interactiva:** os utilizadores podem obter impressos e utilizar estes para envio por correio postal, ou entrega presencial. Inclui informação sobre os requisitos

para realizar uma determinada acção, indicando os documentos necessários, informação a fornecer e identificação do local e horário para o atendimento presencial. Em complemento, é possível interagir, de forma não estruturada, com recurso ao correio electrónico;

- **Etapa 4 – *transaccional***: os utilizadores têm ao seu dispor maior interactividade incluindo pagamentos electrónicos e o recurso a formulários electrónicos que evitam a deslocação física ao local da prestação de serviços;
- **Etapa 5 – *integração (rede)***: trata-se da etapa mais sofisticada em que o nível de integração de serviços e informação ultrapassa os limites de cada um dos organismos implicados no serviço e permite desenvolver com o utilizador uma estratégia de relacionamento, multicanal e num só ponto de atendimento e é caracterizada por:
 - Ligações horizontais (entre os órgãos do governo) G2G
 - Ligações verticais (central e local, agências do governo)
 - Conexões de Infra-Estrutura (questões de interoperabilidade)
 - Conexões entre governos e cidadãos (G2C)
 - Conexões entre as partes interessadas (governo, sector privado, instituições académicas, ONGs e sociedade civil) Além disso, a e-participação dos cidadãos são apoiados e incentivados pelos governos no processo decisório.



Figura 17 – Pirâmide do Modelo e-government, [UN, 2003]

Este modelo de 5 etapas pode ser utilizado como instrumento de orientação e suporte para a implementação do e-Gov.

2.3.5 - Modelo [UMIC, 2004].

A Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (órgão português do Governo central para coordenar a implementação da política para a SI distribuiu em Maio de 2004

pelos municípios um documento de sensibilização sobre a SI e o poder local (UMIC, 2004).

O documento apontava como desafios para a construção da SI nos municípios portugueses, as questões das acessibilidades (infra-estruturas de banda larga e postos públicos de acesso à Internet), a Administração local (nas suas dimensões de *back-office* e *front-office*), a economia (pelo incremento do uso das TIC para divulgação regional, exploração de novos negócios e mercados), educação (facilitando o uso das infra-estruturas e aplicações e desenvolvendo as competências dos indivíduos a nível local) e a saúde (para aumento da qualidade na prestação de serviços e recurso a TIC para aproximar os indivíduos dos cuidados de saúde).

Considerando especificamente o *e-Gov local*, propõe-se distinguir quatro grandes grupos de desafios para os quais é necessário à autarquia dar resposta: as questões do território, a e-democracia, a e-justiça, a igualdade e a inclusão.

A mudança que se pretende iniciar não acontecerá na forma de uma revolução – o princípio evolutivo vai estar na base de todas as mudanças. Caminha-se, progressivamente, de um modelo baseado em fases para um modelo em rede, assumindo as transformações necessárias na estrutura organizacional do Estado.

O **princípio evolutivo** norteia a promoção da qualidade e da eficiência nos Serviços Públicos.

Existem quatro fases de desenvolvimento do Governo Electrónico, em que os benefícios que lhes são associados estão directamente correlacionados com o tempo e a complexidade associada à implementação.

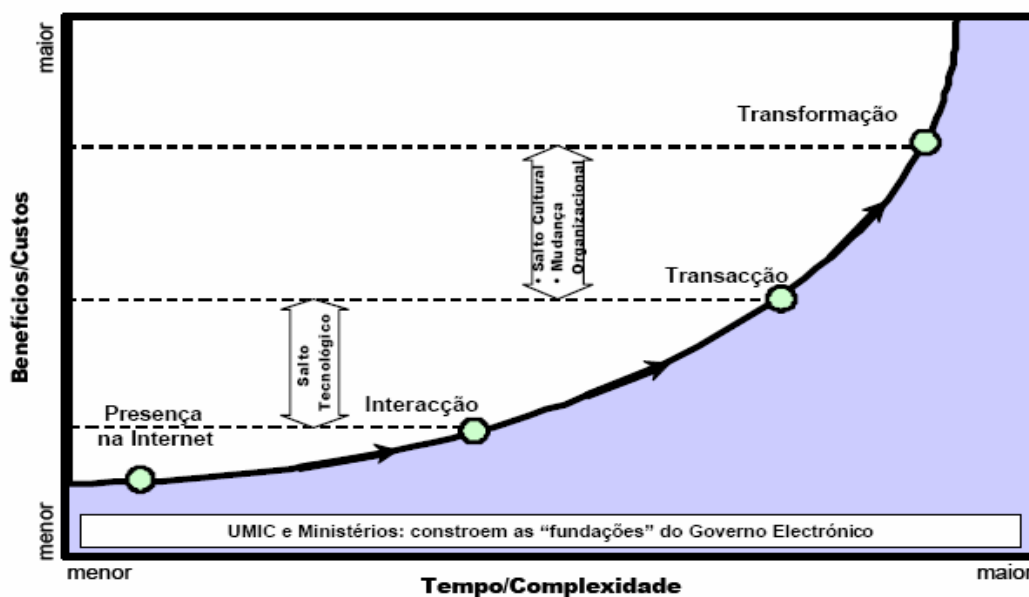


Figura 18 – Modelo [UMIC, 2003]

Tabela 3 – descrição das fases do eGovernment [UMIC, 2004]

<p>Fase 1: Presença na Internet/Informação</p>	<p>Sítios Internet que disponibilizam informação básica ao público. A grande parte dos organismos públicos portugueses já ultrapassou esta fase, passando a publicar informação tendo em conta os públicos-alvo. No entanto, ainda há melhorias a fazer, nomeadamente no que se refere à actualização regular dos sítios Internet e à acessibilidade dos mesmos</p>
<p>Fase 2: Interacção</p>	<p>Disponibilização em linha de informação crítica e formulários, podendo os interessados contactar a entidade através do correio electrónico. No entanto, há que evitar a colocação de informação redundante e burocrática na Internet. Alguns organismos públicos já atingiram esta fase.</p>
<p>Fase 3: Transacção/Interacção bi-direccional</p>	<p>Sítios Internet com aplicações informáticas que os utilizadores operam sem assistência, completando uma transacção em linha. A partir deste ponto, a Internet passa a complementar os canais de prestação de serviços tradicionais, proporcionando serviços alargados e a partilha de serviços entre entidades. A grande parte dos projectos do Governo Electrónico, agora despoletados, estão desenhados para ajudar as entidades públicas a passar para esta fase.</p>
<p>Fase 4: Transformação</p>	<p>Nesta fase, a prestação de serviços públicos e as operações do próprio Estado são redefinidas. Os serviços disponibilizados são cada vez mais integrados, sobrepondo-se à lógica de fronteiras entre entidades públicas. A identidade do organismo que presta o serviço torna-se irrelevante para o utilizador dado que a informação se encontra organizada de acordo com as suas necessidades. O Governo Electrónico revolucionará as relações entre o Governo, AP, Cidadãos e Empresas.</p>

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003

A classificação defendida neste modelo será traduzida numa escala de 0 a 5 com as seguintes ponderações quantitativas:

Tabela 4 – Fases da classificação qualitativas no modelo UMIC

0	1	2	3	4	5
Sem Web Site	Insuficiente	Regular	Bom	Muito Bom	Excelente

Cada um dos valores será o conjunto dos itens do cumprimento dos indicadores definidos segundo cada um dos critérios da grelha de avaliação:

Excelente: O sítio Web tem grande diversidade de conteúdos, actualizados com bastante regularidade. Não deverão, portanto, existir conteúdos desactualizados. A acessibilidade e a navegabilidade devem-se aproximar bastante do nível óptimo. O Sítio Web tem que estar totalmente acessível para os cidadãos com necessidades especiais. Disponibilização da maioria dos serviços do organismo, com o nível máximo de interactividade.

Muito Bom: Possuir uma diversificação razoável de conteúdos, os quais devem ser actualizados com regularidade.

Deverá cumprir os critérios mais importantes relativos à acessibilidade e à navegabilidade (todas as páginas têm que ser completamente funcionais em diferentes *browsers* e em diferentes versões; a primeira página (*homepage*) não pode demorar um tempo excessivo a carregar. Tem que disponibilizar na primeira página as categorias de informação mais importantes (mapa do sítio *Web*, contactos, um motor de busca, as FAQ - "*Perguntas mais frequentes*", publicações e formulários); nas restantes páginas, deverá também existir uma barra de navegação com *links* para as categorias de informação normalmente mais utilizadas (*link* para a página principal, mapa do sítio *Web*, motor de busca). Acesso bastante razoável para os cidadãos com necessidades especiais. A maior parte dos serviços do organismo têm que estar *on-line*, com um nível médio de interactividade.

Bom: Nesta fase deve existir uma diversificação razoável de conteúdos actualizados com regularidade. A acessibilidade e a navegabilidade devem ser razoáveis (todas as páginas devem ser completamente funcionais em diferentes *browsers* e em diferentes versões; o tempo de carregamento da primeira página não pode ser excessivo). Presença das categorias de informação mais importantes na primeira página (mapa do sítio *Web*, contactos, um motor de busca, as FAQ - "*Perguntas mais frequentes*", bem como as publicações e os formulários); nas restantes páginas, tem que existir uma barra de navegação com *links* para as categorias de informação mais utilizadas. O sítio *Web* deverá permitir o acesso ainda que parcial a cidadãos com necessidades especiais. Parte considerável dos serviços (metade) disponíveis *on-line* (nível médio de interactividade).

Regular: Fraca diversidade de conteúdos e com atrasos relevantes na sua actualização. Acessibilidade e navegabilidade bem como acesso para cidadãos com necessidades especiais razoáveis, devendo, portanto, ter as mesmas características da classificação anterior. Os serviços *online* são apenas serviços de informação, pouco diversificados e sem interactividade.

Insuficiente: Os conteúdos são pouco diversificados, bastante limitados e a informação está desactualizada. Não cumpre praticamente nenhum dos critérios mais importantes relativos à acessibilidade e navegabilidade. Não está minimamente preparado para fornecer acesso aos cidadãos com necessidades especiais. Os serviços *on-line* são inexistentes.

Sem Web Site: Grupo em que serão incluídos todos os organismos sem presença na internet.

Na tabela 5 estão reflectidos os critérios qualitativos e os indicadores de avaliação aplicados neste modelo.

Tabela 5 – Resumo da metodologia de avaliação qualitativa da presença na *Internet* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado neste modelo.

Crítérios (Qualitativos)	Peso	Indicadores	Peso	Medidas
1 Conteúdos (RCM 22/2001 "clareza da forma como é apresentada") (RCM 22/2001 "cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos - reclamações sobre conteúdo, protecção de dados pessoais, notificação, <i>copyright</i> , etc.")	20%	1. Descrição do organismo: a. Missão	9,1%	S/N
		b. Estrutura orgânica	9,1%	S/N
		c. Serviços prestados	9,1%	S/N
		2. Contactos	9,1%	Semáforo
		3. Publicações	9,1%	Semáforo
		4. Novidades	9,1%	Semáforo
		5. FAQ (perguntas mais frequentes)	9,1%	
		6. Serviços e respectivos contactos incluindo <i>e-mail</i>	9,1%	S/N
		7. Informação sobre os formulários e documentos do serviço para <i>download</i> (com indicação do tamanho, do formato, do <i>software</i> especial necessário e <i>link</i> para empresa), ou em HTML	9,1%	Semáforo
		8. Data da última e da próxima actualização dos documentos (quando se aplicar)	9,1%	Semáforo
		9. Diversidade dos conteúdos	9,1%	Semáforo
10. Apresentação da política de privacidade e segurança	9,1%	S/N		
11. Versão em outras línguas sempre que se justifique	9,1%	Semáforo		
2 Actualização dos Conteúdos (RCM 22/2001 "grau de actualização da informação disponibilizada")	20%	1. Legislação	14,3%	Semáforo
		2. Informação sobre o organismo (organigrama, lei orgânica)	14,3%	Semáforo
		3. Eventos programados ou em curso	14,3%	Semáforo
		4. Contas, relatório de actividades e plano de actividades	14,3%	Semáforo
		5. Plano de actividades	14,3%	Semáforo
		6. Estatísticas, publicações e estudos	14,3%	Semáforo
		7. Outra informação	14,3%	Semáforo
3 Acessibilidade (acesso à primeira página)	20%	1. A página principal deve correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a. <i>NetScape 6</i>	14,3%	S/N
		b. <i>Internet Explorer 6</i>	14,3%	S/N
		c. <i>NetScape 4</i>	14,3%	S/N
		d. <i>Internet Explorer 5</i>	14,3%	S/N
		2. URL em toda a documentação publicada	14,3%	S/N
		3. Principais motores de busca ((<i>sapo</i> (http://www.sapo.pt), <i>aeiou</i>		

		(http://www.aeiou.pt), altavista (http://www.altavista.com), yahoo (http://www.yahoo.com))	14,3%	Semáforo
		4. tempo de carregamento de página (inferior a 8 segundos)	14,3%	S/N
4 Navegabilidade (navegação interna) (RCM 22/2001 "facilidade na pesquisa de informação")	20%	1. As páginas devem correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a. <i>NetScape 6</i> b. <i>Internet Explorer 6</i> c. <i>NetScape 4</i> d. <i>Internet Explorer 5</i>	10%	S/N
			10%	S/N
			10%	S/N
			10%	S/N
		2. Mapa do <i>Web Site</i>	10%	S/N
		3. Tempo de carregamento de página (inferior a 20 segundos)	10%	S/N
		4. Barra de navegação na página principal com <i>links</i> (para página do governo / AP / Sectorial ou Ministerial, contactos, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, caixa de sugestões)	10%	Semáforo
5. Nas outras páginas, barra de navegação com <i>links</i> (para página principal, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, voltar, caixa de sugestões)	10%	Semáforo		
		6. Motor de busca	10%	Semáforo
		7. <i>Links</i> activos	10%	Semáforo
5 Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais (RCM 22/2001 "cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos, designadamente a sua acessibilidade por cidadãos com necessidades especiais") (RCM 97/1999 sobre a acessibilidade dos sítios da AP na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais) (RCM 95/1999 4.2 "deverão ser levadas em linha de conta as exigências específicas dos cidadãos com necessidades especiais") Mais informação em http://www.acesso.mct.pt , http://www.cast.org/bobby e Plano de Acção eEurope 2002 - Capítulo: Participação de todos na economia do conhecimento	20%	1. Conformidade com o nível A, correspondente à Prioridade 1, das directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>Web</i> do W3C	50%	S/N
		2. Conformidade com o nível AA, correspondente à Prioridade 2, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>Web</i> do W3C	10%	Semáforo
		3. Conformidade com o nível AAA correspondente à Prioridade 3, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>Web</i> do W3C	10%	Semáforo
		4. Símbolo de acessibilidade na primeira página a que reconhecidamente sejam associadas características de desenho universal e um texto explicativo (RCM 97/1999 - 3º "Os sítios da Internet dos organismos... que satisfaçam os requisitos de acessibilidade nele referidos deverão indicá-lo de forma clara, através de símbolo a que reconhecidamente seja associada essa característica.")	30%	S/N

Fonte: UMIC, Fevereiro de 2003

2.3.6 - Modelo [Forlano, 2004]

Forlano (2004), baseou-se em estudos Internacionais e passou a identificar cinco estados de maturidade de governo electrónico:

Tabela 6 – Dos níveis de maturidade no Modelo [Forlano, 2004]

Presença				
1 -Emergente	2 - Melhorada	3 - Interactiva	4 - Transaccional	5 - Completamente integrada
(emerging)	(enhanced)	(interactive)	(transaccional)	(integrated)

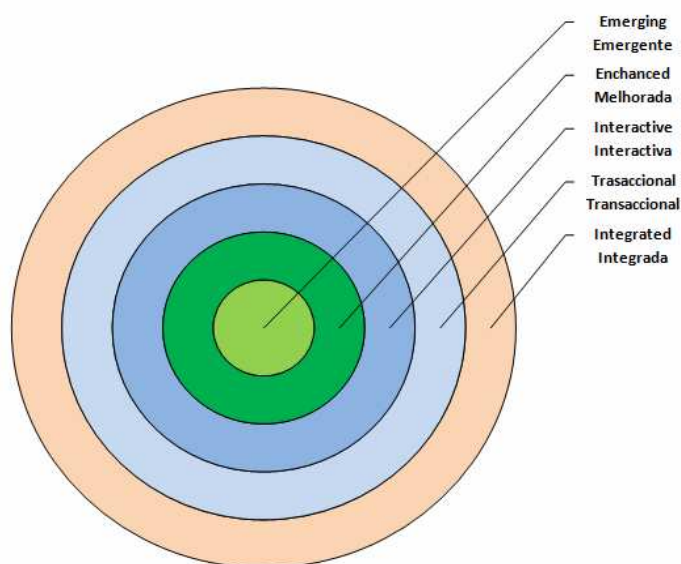


Figura 19 - Modelo adaptado de [Forlano, 2004]

- 1. Presença emergente:** neste primeiro estado, a informação que é fornecida na página Web do governo é limitada e estática. Neste caso a Internet é utilizada como um folheto para colocar informação em linha. Não é possível interactivar ou realizar transacções.
- 2. Presença melhorada:** a presença do governo na rede incrementa-se e a página Web contém informação actualizada, tal como leis e regulamentos, notícias, motores de busca e e-mail.
- 3. Presença interactiva:** neste estado começa-se a gerar interacção com os cidadãos e as empresas. Esta interacção pode dar-se por e-mail, formulários de comentários e fóruns entre outros meios.
- 4. Presença Transaccional:** este estado inclui a entrega de declarações electrónicas aos cidadãos e empresas. As páginas Web transaccionais fornecem

serviços (24 x 7 x 365) vinte e quatro horas nos sete dias da semana e nos 365 dias do ano aos cidadãos e empresas.

5. Presença completamente integrada: é o estado mais avançado, neste estado pode-se aceder a todos os serviços desde um só portal. Este estado está caracterizado pela integração de todos os tipos de governo electrónico.

2.3.7 - Modelo de Governo Electrónico [Esteves, 2005]

Esteves (2005), usando a técnica de análise factorial por componentes principais sobre os dados dos eServiços oferecidos nas páginas Web municipais espanholas, criou um modelo de agregação destes eServiços municipais. O modelo é composto por 5 etapas que representam as diferentes fases de maturidade do ciclo de vida do Governo Electrónico.

As fases deste modelo, apresentadas abaixo nas figuras 20 e 21 são muito similares às definidas nos modelos de ciclo de vida de eGovernment (por exemplo: Gartner Group e União Europeia).

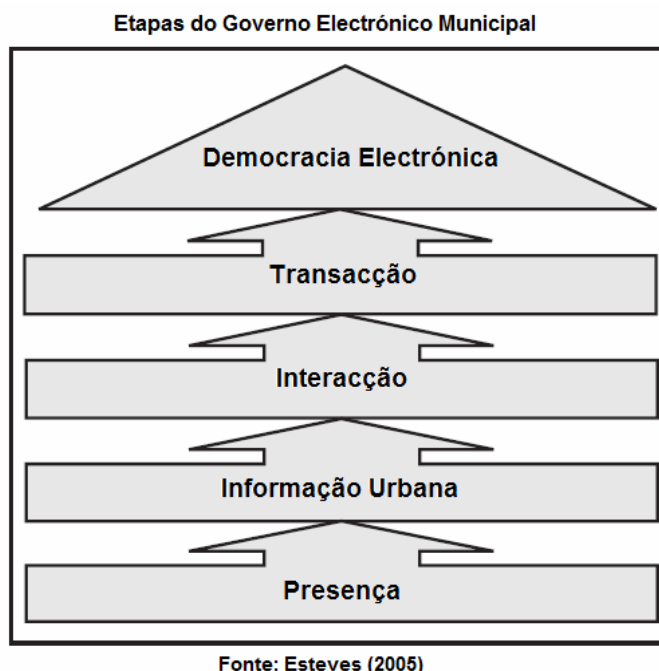


Figura 20 - Fases do Modelo de Governo Electrónico [Esteves, 2005]

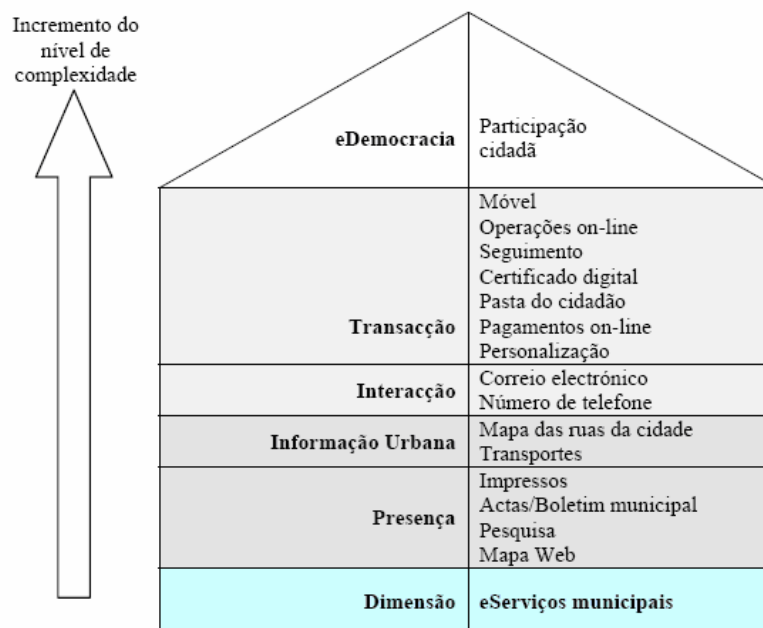


Figura 21 - Modelo de desenvolvimento dos eServiços Municipais [Esteves, 2005]

O autor definiu cada uma das seguintes fases quanto aos conteúdos disponibilizados por estas aos cidadãos, empresas e outros organismos quer estatais, quer sociais.

- **Presença** – Nesta fase os serviços têm a capacidade de providenciar informação sobre a sua acção ao cidadão, isto é, existe informação online e a incorporação de esquema de pesquisas básicas; permite, por exemplo, descarregar arquivos e impressos.
- **Informação urbana** – Providencia informação sobre o mapa das ruas da cidade e os transportes urbanos. Esta informação exige, em muitos casos, ferramentas tecnológicas avançadas como o GIS (Geographic Information Systems), e a possibilidade de pesquisas rápidas.
- **Interacção** - Considera comunicações simples entre o serviço e o cidadão, o contacto realiza-se por telefone ou correio electrónico.
- **Transacção** – Inclui uma interacção electrónica bidireccional entre o cidadão e o serviço, como forma alternativa à presença nas instalações físicas da instituição. Inclui autenticação, processamento de formulários, etc.
- **EDemocracia** – Inclui serviços de participação cidadã como: fóruns de discussão sobre questões municipais, páginas adaptadas a cidadãos com necessidades especiais, etc.

Na tabela 7 encontram-se listados por cada fase de maturidade os serviços correspondentes, assim como a definição estão listados um conjunto de factores de procedimentos.

Tabela 7- E-Serviços de governo electrónico municipal no modelo [Esteves, 2005].

Fases de maturidade	E-serviço	Definição e procedimentos
Presença	Impressos	Documentos do município (documentos para apresentar no serviços, informação geral, documentos diversos)
	Assembleias/ Boletim Municipal	Actas das assembleias Municipais e descrição das alterações de normativas no município (principalmente orientações).
	Motor de Busca	Emprega-se para procurar informação dentro do Web site municipal.
	Mapa Web	Mapa do Web site
Informação Urbana	Mapas das ruas	Mapa de cidade ou vila com todas as suas ruas (pode ser estático ou dinâmico, bem como certos motores de busca especializados).
	Transportes	Transportes na Cidade ou Vila: autocarros, metro, ou similares (incluindo como chegar à vila ou cidade).
Interacção	E-Mail Municipal	Está disponível um correio electrónico com o qual se pode comunicar com o município.
	Telefone do Município	Está disponível um número de telefone verde pelo qual é possível comunicar com o município.
Transacção	Telemóvel	É possível aceder a conteúdos da Web site desde um telemóvel (por exemplo, WAP) e receber informação por parte do município através do telefone celular (por SMS ou similar).
	Operações online	É possível realizar operações através do sítio Web do município. Por exemplo: mudança de endereço de residência, solicitação de licenças, etc.
	Seguimento	É possível seguir ou acompanhar online processos de licenciamento que foram iniciados online.
	Certificado digital	É possível emitir certificados (por exemplo, de residência), de forma directa através do sítio Web.
	Pasta do cidadão	Poder aceder à informação pessoal como cidadão constante a seu respeito e poder actualizar os dados online.
	Pagamentos pela rede	Poder pagar taxas e licenças (por exemplo, licença de canídeos e gatídeos, etc.) através do sitio Web, ou através de cartões de crédito o débito (Ex.: Web Pay).
E-Democracia	Personalização	É possível personalizar o Web site ao gosto do usuário.
	Participação cidadã	Existem fóruns de discussão relacionados com as problemáticas municipais ou relacionados com outros serviços.

Cada fase do modelo representa um aumento das capacidades de providenciar informação e serviços, é como melhorar a comunicação entre o Município e os seus cidadãos.

Neste modelo o autor defende para cada etapa dos e-serviços um método quantitativo de medição, o estado de desenvolvimento do sítio Web de cada município, o qual denominou eValor.

O cálculo do eValor segue o seguinte critério:

Serviços - Presença x 0,25

Serviços - Informação urbana x 0,5

Serviços - Interacção x 0,75

Serviços - Transacção x 1

Serviços - e-Democracia x 1,25

Depois de finalizada a etapa de definição dos e-Serviços em cada fase, foi criado um indicador para medir o estado de desenvolvimento do sítio Web de cada município, denominado eValor.

Para cada município calculou-se a percentagem de serviços oferecidos em cada fase e multiplicou-se pela ponderação de cada fase (exemplo: Município e-Valor = $4*0,25+3*0,5+2*0,75+5*1+1*1,25 = 9,75$).

Tabela 8 - Metodologia de como efectuar o ranking das autarquias (eValor).

Classificação	Presença (Max 1)	Info Urbana (Max 1)	Interacção (Max 1,5)	Transacção (Max 7)	eDemocracia (Max 1,25)	eValor
Sites						

Grelha de Ranking de cidades portuguesas segundo o modelo de eServiços municipais

2.3.8 - Modelo TecGov de [Norberto A. Torres, 2006]

O "Modelo Evolutivo de governo electrónico" desenvolvido pelo Tecgov (2006), Fundação Getulio Vargas, Escola de Administração de Empresas de São Paulo (EAESP/FGV), baseia-se nos modelos tradicionais e conhecidos até àquela data, em especial de - Gartner, Banco Mundial e Nações Unidas. Neste modelo foram definidas 5 etapas ou estágios evolutivos do Governo electrónico, modelo adaptado e desenvolvido no Brasil, para ser aplicado aos municípios Brasileiros.

A figura abaixo representa os vários estágios do modelo Tecgov (2006)

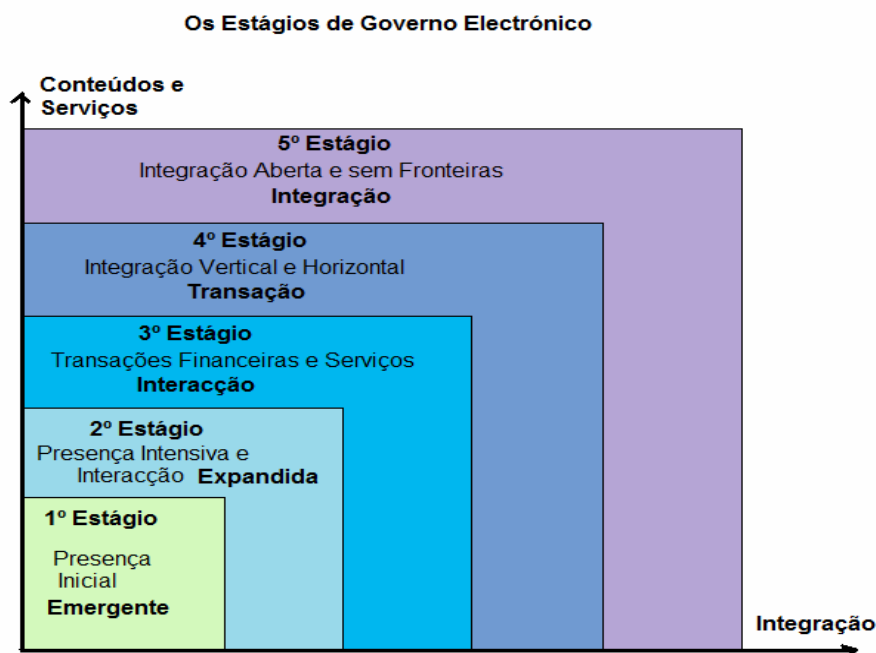


Figura 22 - Modelo TecGov de [Norberto A. Torres, 2006]

Estágios da e-Democracia

1º. Estágio – Presença inicial

Este estágio (equivalente ao “emergente” do modelo da ONU), inclui os primeiros momentos de presença na web, o que deveria ser, actualmente, muito comum, embora ainda haja municípios que se encontrem neste estágio. Neste estágio, o objectivo dos municípios é estar simplesmente presentes na Internet, depositando informações úteis como descrição de endereços, horários, documentos de interesse e relevância para o público. Os conteúdos são estáticos, obtidos de fontes estáticas de dados e informações, a colocados no sítio Web com uma visão basicamente interna, em geral desvinculados das expectativas dos cidadãos e empresas.

2º. Estágio – Presença intensiva e interacção

No segundo estágio, dois movimentos importantes são realizados: de um lado a presença na Web é consolidada e enriquecida com muitos conteúdos de interesse da comunidade, já com orientação às expectativas desta, e, de outro, são incluídos recursos para interacção com o município, tais como contactos por e-mail, descarga (download) de documentos e formulários, pesquisas de opinião e fóruns de debate, oferta e procura de empregos em organismos públicos, participação em concursos e licitações, consulta à legislação e regulamentos, entre outros serviços.

Neste estágio, por causa da interacção, o governo electrónico possibilita que cidadãos e empresas dêem opiniões para melhorias.

Os sítios Web são mais sofisticados, podem incluir mecanismos de busca, "links" a outros sites relevantes para acesso a conteúdos e informações como *download* e envio de formulários preenchidos e consultas a alguns processos.

3º. Estágio – Transacções financeiras e serviços

Neste terceiro estágio, é possível realizar transacções online entre o município e os cidadãos (G2C), governo e empresas (G2B) e entre agentes de governo (G2G), tais como pagamento de impostos, taxas, multas e licenças, compra de produtos e serviços pelo governo, registo de imóveis, com a facilidade de estes serviços serem disponibilizados 24 x 7 x 365 (a qualquer hora e dia).

Neste estágio surge a necessidade de desenvolvimento de aplicações inter-departamentos governamentais/inter-municipais, de forma a possibilitar transacções completas que envolvem, em geral, mais de um agente. Há grandes economias de custos operacionais e de deslocação dos cidadãos, bem como a possibilidade de muito maior transparência nos processos e transacções.

4º. Estágio – Integração vertical e horizontal

Neste estágio, os serviços tornam-se mais sofisticados e completos, com um ponto de acesso único pelo cidadão, o que torna o governo muito mais transparente. A entrada neste estágio implica a utilização de sistemas de informação altamente integrados, cobrindo os processos como um todo. Ocorrem transformações de outra natureza, relacionadas à integração vertical e horizontal de processos no governo, inclusive as integrações com a sociedade.

É, também, neste estágio, que existem as maiores possibilidades de utilização do governo electrónico no combate à corrupção.

Por meio de tecnologias orientadas a processos, tudo o que for relevante a um processo passa a ser tratado de forma integrada (ocorrências, históricos, documentos associados, decisões tomadas, projectos gerado).

5º. Estágio – Integração sem fronteiras

Este estágio inclui elementos dos últimos estágios dos modelos da ONU e do Gartner Group, mas destaca a questão fundamental na eliminação de fronteiras, aqui desaparecem as fronteiras entre departamentos governamentais e entre estes e as empresas/cidadãos, com processos altamente integrados e eliminando as interfaces existentes entre organismos públicos e privados. É possível, por exemplo, taxar directamente as operações empresariais por meio de processos integrados das empresas e do governo, seja por trabalho, aplicações financeiras, investimentos, etc., sem a necessidade da redundância de informação.

Da mesma forma, é possível integrar processos de compras e efectuar os respectivos pagamentos.

Com processos inteiros, mudam os serviços aos cidadãos e às empresas, o governo electrónico transforma-se em governo baseado em processos electrónicos integrados com a sociedade e para ela orientado, e não para o benefício daqueles que governam.

Variáveis para Avaliação dos sítios Web

A análise dos sítios Web neste modelo assenta em variáveis, tais como, se há serviços de notícias sobre o município, se são disponibilizadas informações sobre turismo, se há oportunidades de negócios na região, etc.

Cada município analisado recebe uma pontuação em cada variável seleccionada para análise, com graduação de nível atingido no município, ilustrada na tabela 9:

Tabela 9 – Avaliação qualitativa de cada Estágio

0	1	2	3	4	5
Muitíssimo fraco ou Inexistente	Muito Pobre	Fraco	Bom	Muito Bom	Excelente

CATEGORIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS

Cada variável utilizada para avaliação dos sítios Web pode ser categorizada segundo temas de interesse típicos relacionados ao nível de conteúdos e serviços nos sítios Web, como, por exemplo:

- Presença básica na Web;
- Informação sobre o Município;
- Notícias;
- Utilidade pública;
- Planeamento, orçamento e acções do governo municipal;
- Legislação, normas, estatutos, políticas;
- Interacção, cadastros, emissão de documentos;
- Inscrições, registos e solicitações;
- Documentos para download;
- Atendimentos;
- Serviços simples ao cidadão;
- Serviços mais sofisticados ao cidadão;
- Serviços especiais;
- Transacções financeiras;
- Serviços muito sofisticados aos cidadãos e empresas;
- Integrações de processos;
- Integrações de processos internos e externos.

Assim, por exemplo, a variável “há Documentos para download” (cuja escala, quando aplicada a um município, vai desde 0 = Não existe, até 5 = Processo totalmente electrónico) pode ser categorizada, segundo a lista acima, em “Serviços mais sofisticados ao cidadão”; outras variáveis terão essa mesma ponderação, segundo essa lista.

Essas variáveis podem ser utilizadas para análise sob diferentes dimensões ou ópticas.

2.3.9 - Modelo de Governo Electrónico [Sérgio Pratas, 2007]

Sérgio Pratas na sua tese de mestrado sob o tema “**Administração Aberta e Internet**. O Caso dos Municípios Portugueses”, Mestrado em Administração e Políticas Públicas apresentada e defendida em Janeiro de 2007, no ISCTE¹¹ defendeu o seguinte modelo de avaliação centrado em 7 níveis conforme abaixo descritos.

¹¹http://www.opl.com.pt/uploads/publicacoes_opl/11/ficheiro/sergiopratasart2.pdf

Administração (municipal) aberta e Internet. Níveis de maturidade









O município disponibiliza toda a informação administrativa (não reservada) dos seus arquivos e registos.	C A R A C T E R I Z A Ç Ã O
	
O município disponibiliza todas as decisões dos seus órgãos. Para além disso, disponibiliza o acesso à totalidade dos documentos (não reservados) de pelo menos 10 processos administrativos ¹⁵ .	
	
O município disponibiliza todas as decisões dos respectivos órgãos	
	
O município disponibiliza toda a informação que é objecto de publicação em papel.	
	
O município disponibiliza informação dispersa onde se incluem: a) Ou as opções do plano e orçamento do ano em curso e o relatório de contas do ano anterior ¹² ; b) Ou as decisões da Câmara Municipal e da Assembleia Municipal.	
	
O município disponibiliza alguma informação dispersa dos seus arquivos e registos (seis ou mais documentos administrativos).	
	
O município disponibiliza muito pouca informação dos seus arquivos e registos (até cinco documentos administrativos).	
	
O município não disponibiliza qualquer informação administrativa dos seus arquivos e registos	
	

Figura 23 – Modelo de Governo Electrónico adaptado de Sérgio Pratas, (2007)

Verifica-se que o autor ao criar este modelo pretendeu fugir ao tradicional, dos 4 a 5 fases até aí defendidos por múltiplos autores, aumentando o número de fases e desagregando funções integradas em modelos defendidos por outros autores. Essa desagregação permite reunir um menor grupo de conteúdos dos sítios Web em cada item, dando um maior equilíbrio na classificação dos grupos de municípios, equilibrando dessa forma a classificação dos municípios.

2.4 - Grelha Comparativa das fases dos diversos Modelos

Tabela 10 – Tabela comparativa do número de níveis/fases dos e-Modelos do e-Gov

Modelo	Níveis/Fases							
	0	1	2	3	4	5	6	7
[Baum e Maio, 2000]	X	X	X	X	X			
[eEurope, 2002]	X	X	X	X	X	X		
[Santos, Amaral e Rodrigues, 2003]	X	X	X	X	X			
[UN, 2003]	X	X	X	X	X	X		
[UMIC, 2003]	X	X	X	X	X			
[Forlano, 2004]	X	X	X	X	X	X		
[Esteves, 2005]	X	X	X	X	X	X		
[Norberto A. Torres, 2006]	X	X	X	X	X	X		
[Sérgio Pratas, 2007]	X	X	X	X	X	X	X	X

3 - Desenvolvimento de " Um Contributo de Análise Crítica do E-Gov Municipal no Distrito de BRAGANÇA"

3.1 - Metodologia de avaliação

O presente estudo foi realizado em quatro fases:

- Selecção do modelo referencial de avaliação dos sítios Web.
- Auto-Avaliação, através da resposta aos inquéritos enviados.
- Avaliação Externa, com recurso à observação *online* dos *Web sites*.
- Utilização de ferramentas auxiliares de análise.

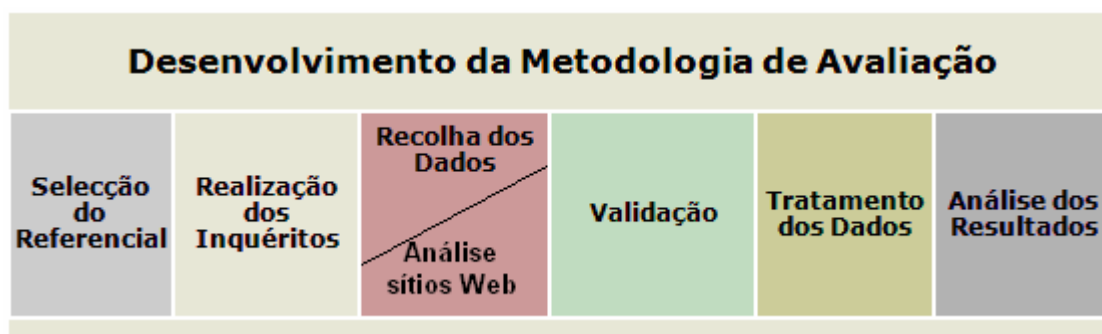


Figura 24 – Metodologia de avaliação

3.2 - Selecção do Referencial

A selecção do modelo como referencial, teve em conta a realidade autárquica Portuguesa, daí ter recaído no " Método de Avaliação Externa de Web Sites dos Organismos da Administração directa e indirecta do estado " (*Santos et al, 2003*), constituído por um conjunto de critérios e indicadores organizados conforme o modelo *eEurope*, que classifica os sítios Web das Câmaras Municipais em 4 níveis de maturidade, conforme o nível dos serviços disponibilizados por estes, seja a cidadãos, empresas, organizações e inclusive entre governos.

O modelo em causa está adaptado à realidade portuguesa, servindo desde 1999 através do (GÁVEA) Laboratório de estudos e desenvolvimento da SI inserido na UNIVERSIDADE DO MINHO, incumbido de dar cumprimento à Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001, de 27 de Fevereiro (*Anexo XX*), que determina a avaliação

periódica dos sítios Web dos organismos da administração directa e indirecta do Estado, visando aferir o nível de maturidade dos sítios Web das autarquias portuguesas, estudo que se tem realizado e publicado de 2 em dois anos, tendo sido o último publicado em 2007.

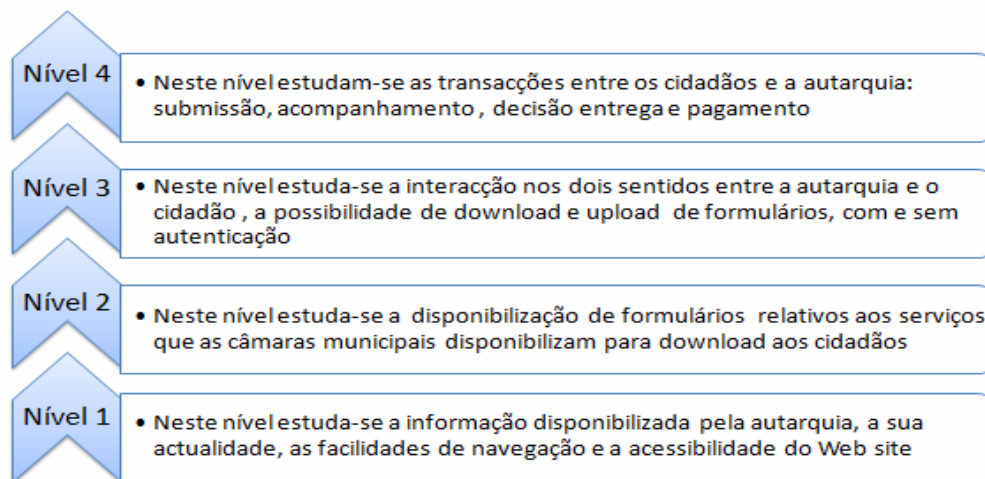


Figura 25 – Modelo adaptado do referencial [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003]

Como se disse acima o modelo (Santos et al, 2003) é constituído por 4 níveis, referenciados na figura acima. Os níveis vão crescendo de valor conforme revelam maior maturidade, enquanto os de menor maturidade são classificados a um nível inferior, conforme se verifica detalhadamente na figura abaixo.

Além dos níveis descritos, tem que se considerar o nível 0, aplicado às autarquias sem presença.

Níveis de análise aos conteúdos das Web sites das autarquias

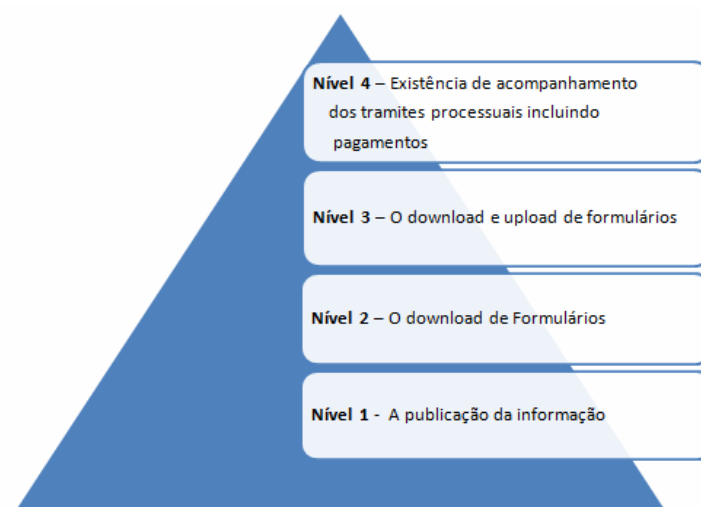


Figura 26 – Pirâmide do Modelo referencial em análise [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003]

3.3 - Realização dos Inquéritos, Análise dos Dados e Validação

Os inquéritos foram desenvolvidos seguindo o enquadramento das fases do modelo e-Gov (*Santos et al, 2003*), a entrega nas autarquias verificou-se em finais de Setembro e início de Outubro de 2009, para que, os responsáveis dos sítios Web das Câmaras Municipais os preenchessem até finais da segunda semana de Outubro, o modelo do inquérito encontra-se como anexo a este trabalho.

3.3.1 - Recolha dos inquéritos

A recolha iniciou-se na terceira semana de Outubro até finais de Outubro, somente 10 das 12 Autarquias preencheram e devolveram os questionários, apesar das várias diligências efectuadas junto destas, para que os inquéritos em falta fossem preenchidos e devolvidos, mas sem sucesso.

3.3.2 - Validação dos dados

Os resultados obtidos foram registados em tabelas idênticas aos questionários, agregando todos os municípios, para que fosse possível em observação visual, fazer de imediato uma análise comparativa entre municípios (*Anexo XXXVIII*).

Cada grupo do inquérito tem a mesma valoração percentual, 100%, a cada questão dentro do grupo, dependendo da importância atribuída a estas é dada ou a mesma percentagem, ou percentagem diferenciada.

3.4 - Avaliação Externa, com recurso à análise online dos sítios Web

Este tipo de avaliação foi desenvolvido com base no acesso e análise directa aos sítios Web das câmaras municipais do distrito de Bragança, esta análise decorreu na primeira quinzena de Novembro de 2009. Dos 12 concelhos do distrito de Bragança, apenas 11 das 12 câmaras municipais possuem sítios Web, pelo que a análise incidiu sobre estas.

Os resultados obtidos da avaliação dos referidos sítios Web, por análise directa, foram registados em inquéritos idênticos aos distribuídos às Câmaras Municipais, com a finalidade de uma análise comparativa (*Anexo XL*)

3.5 - Ferramentas auxiliares de análise

Foram também utilizados programas específicos para aferir outro tipo de informação ou funcionalidades existentes nos sítios Web dos municípios.

Através da utilização online dos seguintes sítios Web:

(<http://validator.w3.org/>), "W3C Validation Service validates"

(<http://www.acesso.unic.pt/webax/examinator.php>),

Permitiu extrair informação relevante, relacionada com indicadores relativos a facilidades para Cidadãos com necessidades especiais e quantificação de *links* inactivos

O sítio Web do W3C "HTML Validator" (<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>) permitiu verificar a validação de código HTML e XHTML correcto.

O HTML tem como finalidade estruturar conteúdos, enquanto o CSS tem a finalidade de ser usado para formatar conteúdos estruturados.

Os testes em causa, encontram-se documentados na secção 4.1 - Apresentação dos Resultados

3.6 - Tratamento da informação

Critério e Pesos dos Indicadores

No tratamento de informação, seguiu-se o referenciado no modelo UMIC (Tabela 5), cada grupo é constituído por várias questões, determinando para cada grupo de questões o mesmo peso percentual.

Devido ao inquérito ser constituído por várias fases, na fase **0** se o município tem especialistas/técnicos de informática, considerando as respostas, como sim/não, atribuiu-se a pontuação de 1, com percentagens distintas, 60%/40% dada a competência e complexidade das funções entre especialistas/técnicos, como ponderação classificativa de 1 ou 2 conforme a satisfação da condição.

Para os restantes indicadores válidos a pontuação é de 100% multiplicada pelo valor de referência do item, quando a condição não se verifica a pontuação é **0**.

Aos sub-itens, corresponde a sua respectiva fracção na percentagem da subdivisão do Item pelos sub-itens nas questões colocadas do indicador 100%.

Perante os resultados, a escala corresponderá a 5 (0 a 4 valores), acrescentando ou não a estes valores conforme esteja satisfeita ou não a condição dos especialistas/técnicos de informática, podendo acrescer a pontuação final no máximo 2 pontos.

Seguindo o referencial adoptado, baseado no " Método de Avaliação Externa de Web Sites dos Organismos da Administração directa e indirecta do estado " (*Santos et al, 2003*).

Nível 4 – Transacção

Nível 3 – Preenchimento de formulários on-line e consulta on-line de processos

Nível 2 – Disponibilização de formulários para download

Nível 1 – Comunicação geral via Web (disponibilização de informação)

O eValor a atribuir = $(1*1 + 2*1 + 3*1 + 4*1) + (1*1 + 1*1) = 12$ pontuação máxima.

O eValor a atribuir = $(P*1 + I*1 + In*1 + T*1) + (Te*1 + E*1) = 12$ pontuação máxima.

Em que:

Sem presença na Web, a valoração é = **0**

P = Presença = $(1*1)$ se existir, senão = 0

I = Informação = $(2*1)$ se existir, senão = 0

In = Interacção = $(3*1)$ se existir, senão = 0

T = Transacção = $(4*1)$ se existir, senão = 0

Te = Técnicos de Informática = 1 se existirem, senão 0

E = Especialistas Informática = 1 se existirem, senão 0

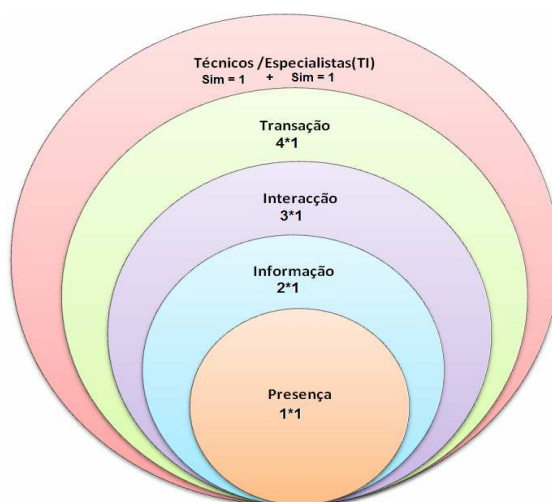


Figura 27 - Modelo com os Critério e Pesos dos Indicadores [*Santos, Amaral e Rodrigues, 2003*],

A classificação final referente a cada grupo de questões é efectuada da seguinte forma:

Tabela 11 – Metodologia classificativa do e-Gov Municipal

M Bom	Municípios Classificados	[85% - 100%]	0
Bom	Municípios Classificados	[50% 85%[10
Suficiente	Municípios Classificados	[20% - 49%[1
Insuficiente	Municípios Classificados	[1% - 20%[0
Sem presença	Municípios Classificados	0%	1

4 - Apresentação dos Resultados

4.1 - Ferramentas auxiliares de análise

Os testes documentados nas tabelas abaixo, encontram-se referenciados na secção **3.5 - Ferramentas auxiliares de análise e** foram realizados no mês de Novembro, devido aos dados reflectirem uma maior realidade, pela proximidade da conclusão deste trabalho.

Os testes reflectidos na tabelas abaixo, foram efectuados entre o dia 10 e o dia 15 de Novembro de 2009

Tabela 12 - Validação da Folha de Estilos em Cascata) (CSS nível 2.1)

Município	Resultados da validação CSS do W3C - CSS nível 2.1
Alfândega da Fé	Não passou o teste apresenta 8 erros e 26 alertas
Bragança	Não passou o teste apresenta 6 erros e 536 alertas
Carrazeda de Ansiães	Não passou o teste apresenta 11 erros e 20 alertas
Freixo de Espada à Cinta	Não passou o teste apresenta 32 erros e 0 alertas
Macedo de Cavaleiros	Não passou o teste apresenta 3 erros e 102 alertas
Miranda do Douro	Não passou o teste apresenta 3 erros e 165 alertas
Mirandela	Não passou o teste apresenta 13 erros e 14 alertas
Mogadouro	Passou o teste, sem erros e sem alertas
Torre de Moncorvo	Não passou o teste apresenta 6 erros e 30 alertas
Vila Flor	Não existe Web page
Vimioso	Não passou o teste apresenta 7 erros e 8 alertas
Vinhais	Passou o teste, apresenta apenas 103 alertas

Fonte: <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

Tabela 13 – Da Verificação e validação o código HTML e XHTML

Município	Validação de código HTML e XHTML
Alfândega da Fé	Apresenta 147 erros e 3 advertências
Bragança	Apresenta 264 erros e 72 advertências
Carrazeda de Ansiães	A página não se encontra em conformidade
Freixo de Espada à Cinta	Apresenta 213 erros e 9 advertências
Macedo de Cavaleiros	Apresenta 66 erros e 54 advertências
Miranda do Douro	Apresenta 32 erros e 28 advertências
Mirandela	Apresenta 364 erros e 14 advertências
Mogadouro	Apresenta 16 erros e 1 advertências
Torre de Moncorvo	Apresenta 21 erros e 2 advertências
Vila Flor	Não existe sítio Web - em construção
Vimioso	Apresenta 56 erros e 0 advertências
Vinhais	Apresenta 3 erros e 2 advertências

Fonte: <Http://validator.w3.org/>

No quadro abaixo são apresentados os resultados do teste efectuado pelo eXaminator para verificação da Acessibilidade do sítio Web para cidadãos com necessidades especiais.

Tabela 14 – Validação da acessibilidade a cidadãos com necessidades especiais

Município	Validador de Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais
Alfândega da Fé	Esta página não passa a bateria de testes do eXaminator para a prioridade 1
Bragança	Esta página não passa a bateria de testes do eXaminator para a prioridade 1
Carrazeda de Ansiães	Esta página não passa a bateria de testes do eXaminator para a prioridade 1
Freixo de Espada à Cinta	Esta página não passa a bateria de testes do eXaminator para a prioridade 1
Macedo de Cavaleiros	Esta página não passa a bateria de testes do eXaminator para a prioridade 1
Miranda do Douro	Esta página não passa a bateria de testes do eXaminator para a prioridade 1
Mirandela	Esta página não passa a bateria de testes do eXaminator para a prioridade 1
Mogadouro	Esta página não passa a bateria de testes do eXaminator para a prioridade 1
Torre de Moncorvo	Esta página não passa a bateria de testes do eXaminator para a prioridade 1
Vila Flor	Não existe Web page
Vimioso	Esta página não passa a bateria de testes do eXaminator para a prioridade 1

Fonte: <http://www.acesso.unic.pt/webax/examinator.php>

Pelos testes acima apresentados, verifica-se que os sítios Web dos municípios de Bragança não se encontram em conformidade, uma vez que a utilização das ferramentas de análise se verifica a existência de diversos erros.

4.2 – Análise dos dados (Inquéritos e Web sites)

4.2.1 - O Município tem Especialista/Técnicos de Informática

Embora 3 Municípios não tivessem enviado os inquéritos, informações recolhidas externamente, verifica-se que existem técnicos de Informática em todos.

Ressalta a situação de haver 8 Municípios com especialistas de Informática conforme gráfico que se segue.

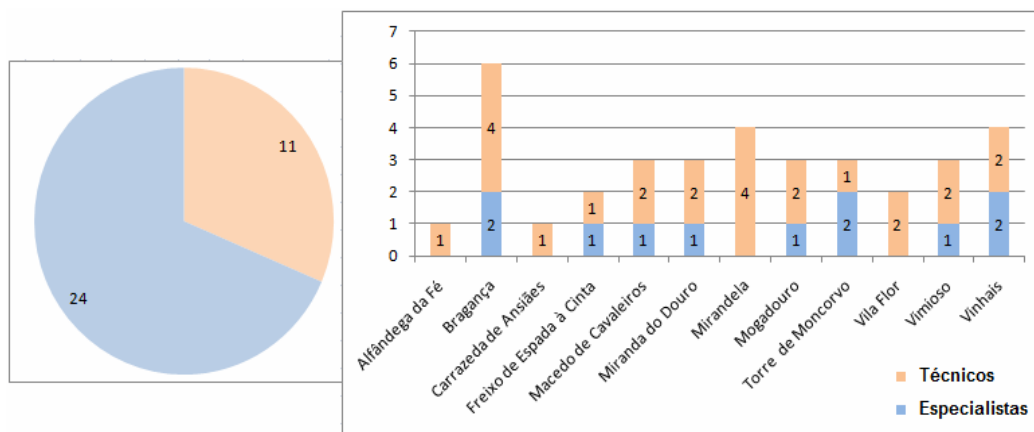


Gráfico 1- Especialistas/Técnicos da Informática nas Autarquias

4.2.2 - Municípios com ou sem presença na Internet

Verifica-se que no Distrito de Bragança se encontra ainda 1 Município sem sítio Web, a Câmara Municipal de Vila Flor

Verifica-se que dos 12 municípios, apenas 11 possuem presença na Internet, são estes:

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| Alfândega da Fé | Mirandela |
| Bragança | Mogadouro |
| Carrazeda de Ansiães | Torre de Moncorvo |
| Freixo de Espada à Cinta | Vimioso |
| Macedo de Cavaleiros | Vinhais |
| Miranda do Douro | |

No gráfico abaixo pode-se ter uma visão dos municípios que têm sítios Web e aqueles que não têm

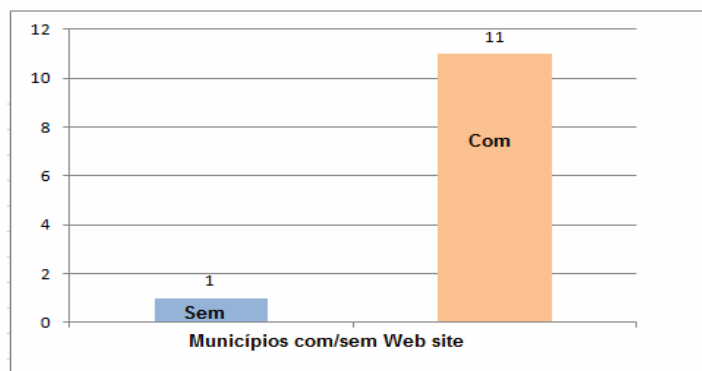


Gráfico 2 – Municípios com ou sem sitio Web

4.2.3 - Informação relevante disponível no sítio Web

No Grupo 2 – Informação relevante no sítio Web das 15 questões colocadas a cada Município, verifica-se que apenas 54,44% das respostas foram afirmativas, não se tendo confirmado 45,56% das questões. Na análise efectuada ao sítio Web, verifica-se que estes reúnem 64,44% das questões, não se verificando 35,56%.

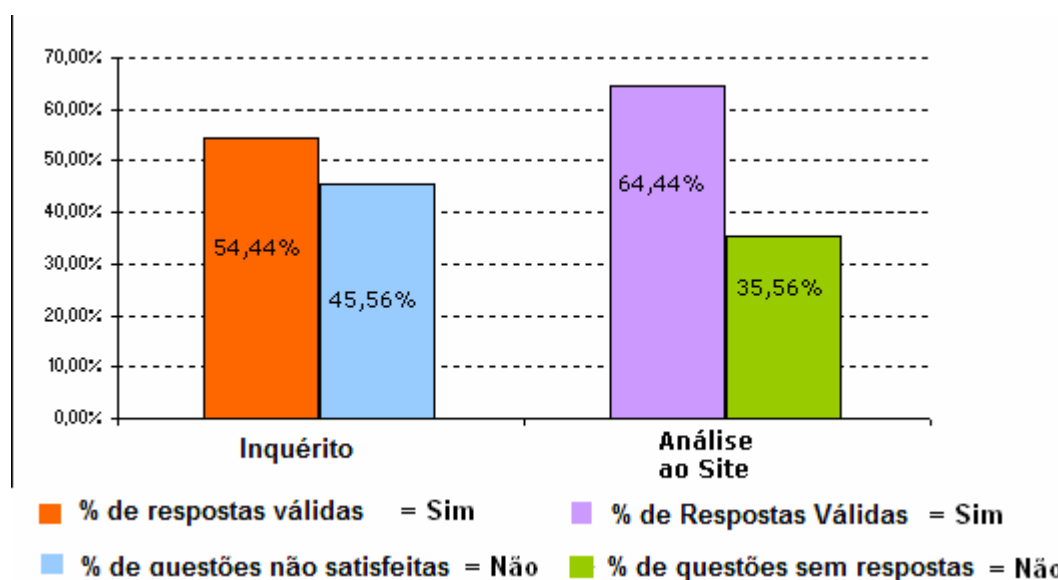


Gráfico 3 – Comparação das respostas dadas no inquérito, com a análise efectuada aos sítios Web, do Grupo 2

A diferença resulta pelo facto dos Municípios de Alfandega da Fé, Carrazedo e Freixo de Espada à cinta, não terem devolvido o Inquérito. Na análise efectuada aos sítios Web, verifica-se terem conteúdos contemplados nos inquéritos.

4.2.4 - Disponibilização de formulários para *download* e *upload*

No Grupo 3 - Disponibilização de formulários para *download* e *upload*, dos 12 Municípios inquiridos, 3 não devolveram o inquérito, verificando-se que apenas 48,04% responderam afirmativamente às questões colocadas, sendo que 51,96% responderam de forma negativa. Da análise ao sítio Web, verifica-se que estes reúnem 54,43% das questões, com 45,57% dos requisitos não preenchidos.

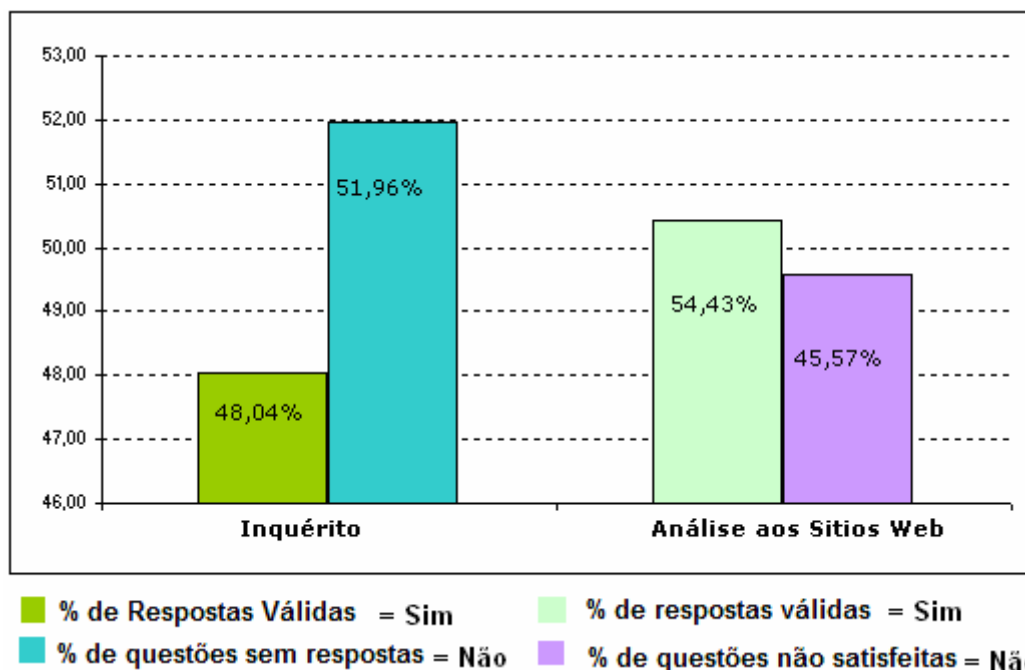


Gráfico 4 - Comparação entre Inquéritos/Análise aos sítios Web, das questões do grupo 3

A razão da diferença entre os dados acima, deve-se à falta de resposta de 3 Municípios ao inquérito.

4.2.5 - Transacção

Grupo 4 - Das 11 questões colocadas a cada Município, verifica-se que apenas 6,06% das respostas foram afirmativas, tendo as restantes 93,94% das questões, sido respondidas de forma negativa.

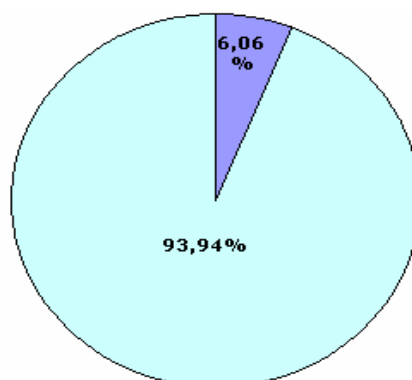


Gráfico 5 - Representação gráfica de dados referentes ao Grupo 4

Os dados fornecidos e analisados não são relevantes, nenhum Município se encontram no Nível 4.

Neste grupo de questões, apenas há 2 itens com resposta afirmativa, por 6 Municípios, a questão respeitantes à rede WiFi e o da possibilidade de formular sugestões ou reclamações online.

Não se podem considerar como válidas as respostas em causa, uma vez que apenas em espaços restritos é que existe a possibilidade de acesso à rede WiFi, não se encontrando esta abrangente em todo o perímetro urbano da cidade ou vila.

Na questão se os munícipes podem formular sugestões ou reclamações online, não se consideram como válidas as respostas afirmativas, uma vez que os cidadãos não têm a garantia de que as sugestões ou reclamações são analisada, por não se receber uma certificação no e-mail referenciado como emissor.

4.3 – Conclusões

Para além do Município de Vila Flor que não têm presença na Web, pode-se concluir que os Municípios do Distrito de Bragança se encontram na nível 2, com poucas funções referentes à nível 3.

Nos gráficos abaixo pode-se verificar a proximidade dos dados contemplados no grupo de questões efectuadas para o nível de Maturidade 2 e 3 pelas respostas aos inquéritos.

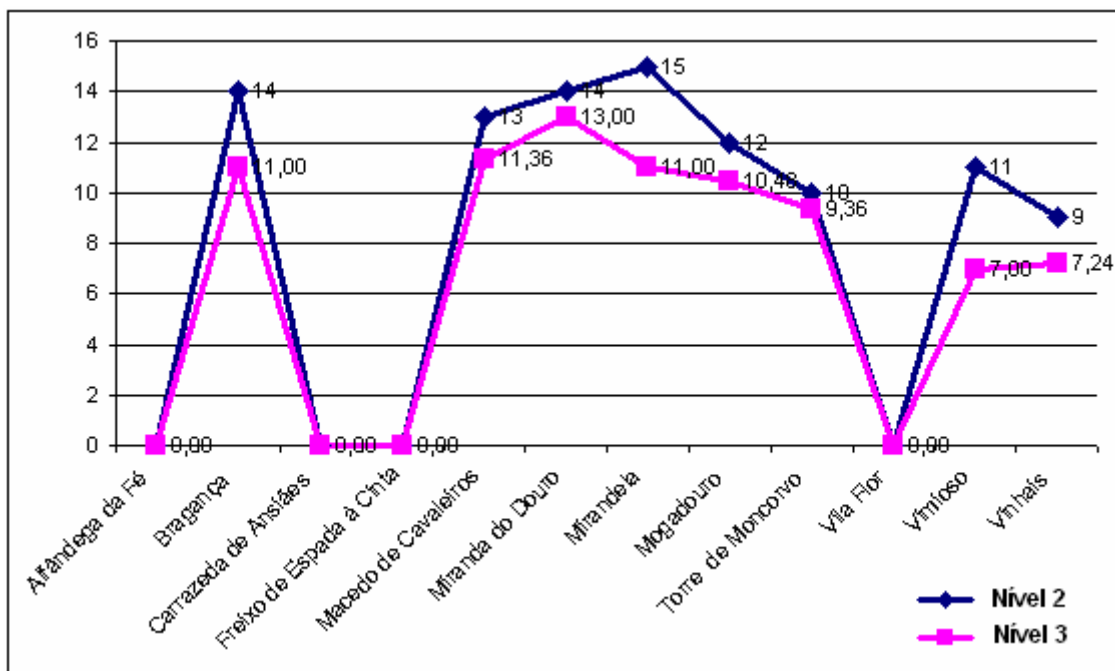


Gráfico 6 – Comparação entre a fase 2 e 3 através dos inquéritos

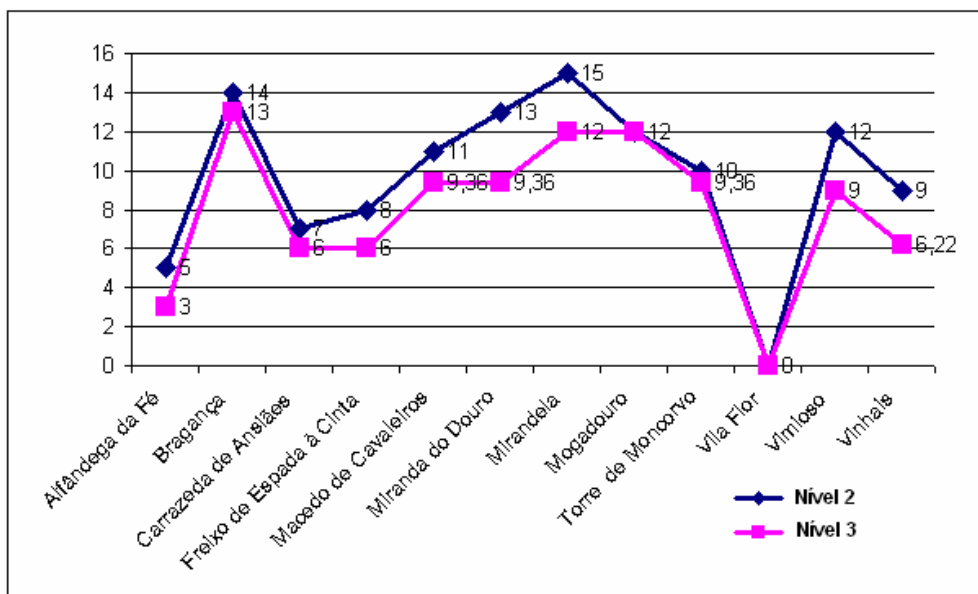


Gráfico 7 - Comparação pela análise online dos sítios Web, nível de maturidade 2 e 3

Verifica-se que os Municípios que mais informações disponibilizam no nível 2, também possuem mais funcionalidades no nível 3.

Destacam-se no conjunto os dois maiores Municípios "Mirandela e Bragança" encontrando-se no topo das questões nos níveis 2 e 3.

Perante os dados observados e fornecidos através dos inquéritos, verifica-se que os Municípios do Distrito de Bragança, ainda têm um longo caminho a percorrer, para que atinjam o nível 4 do Modelo de avaliação dos sítios Web proposto por [Santos, Amaral e Rodrigues, 2003] e usado como referencial para este trabalho.

4.3.1 - Comparação entre fases pelas respostas aos inquéritos

No gráfico abaixo pode-se ter uma visão das diferenças entre os diversos níveis de maturidade, nas respostas válidas nos inquéritos.

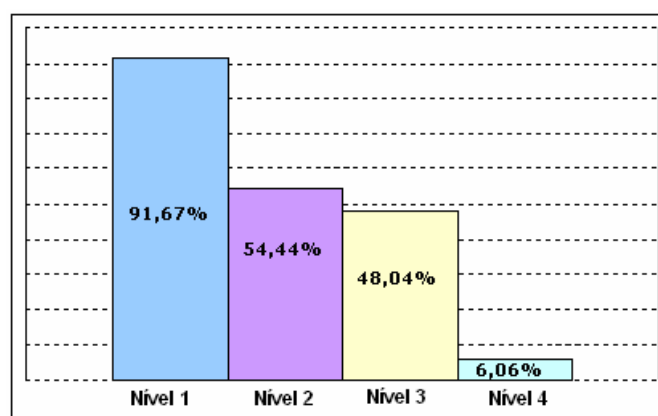


Gráfico 8 - Apresentação gráfica em % de respostas válidas nos inquéritos nos 4 níveis

Apenas 9 das 12 autarquias preencheram e devolveram os inquéritos, apesar da insistência junto destas, mas sem sucesso.

Da análise aos inquéritos devolvidos , conclui-se que:

Nível 1 - Apesar de só 9 autarquias devolverem os inquéritos, verifica-se que das 12 autarquias 11 têm sitio Web, 91,67%;

Nível 2 - Na análise efectuada às 11 autarquias, verifica-se que estas atingiram 54,44% dos requisitos do nível 2, não contabilizando as 3 autarquias;

Nível 3 - Na análise efectuada às 11 autarquias, verifica-se que estas atingiram 48,04% dos requisitos do nível 3;

Nível 4 - Na análise efectuada às 11 autarquias, verifica-se que estas atingiram 6,06% dos requisitos do nível 4, e apenas contemplaram 2 tipos de requisitos;

4.3.2 - Comparação entre níveis na observação online

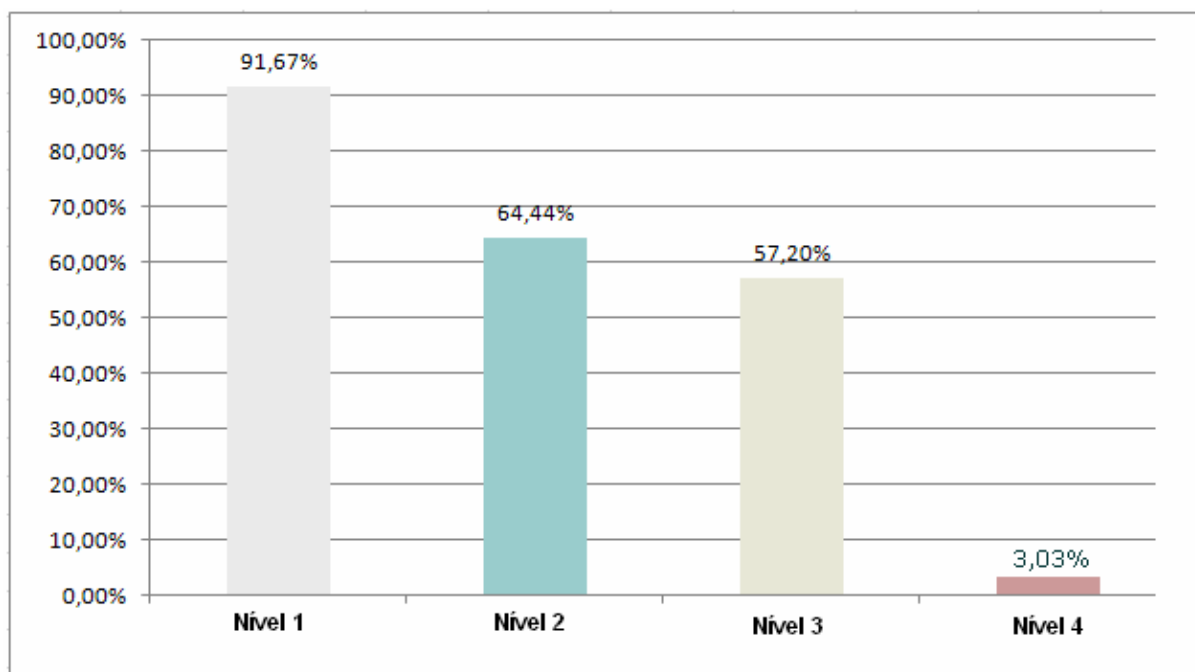


Gráfico 9 – Itens em % válidos na análise online aos sites Web dos Municípios

Na verificação online efectuada entre os dias 9 a 15 de Novembro, por uma questão de actualidade, verifica-se que:

Nível 1 - Das 12 autarquias apenas 11 têm sitio Web,

Nível 2 - Na análise efectuada às 11 autarquias, verifica-se que estas atingiram 64,44% dos requisitos do nível 2

Nível 3 - Na análise efectuada, verifica-se que estas atingiram 57,20% dos requisitos do nível 3

Nível 4 – Na análise efectuada às 11 autarquias, nenhuma atingiu este nível, apesar de no gráfico constar 3,03% pelas sugestões e reclamações.

4.3.3 - Comparação entre Inquéritos/observação do sítio Web

Nos gráficos abaixo podem-se observar as comparações entre as respostas válidas das autarquias e a análise directa aos sítios Web.

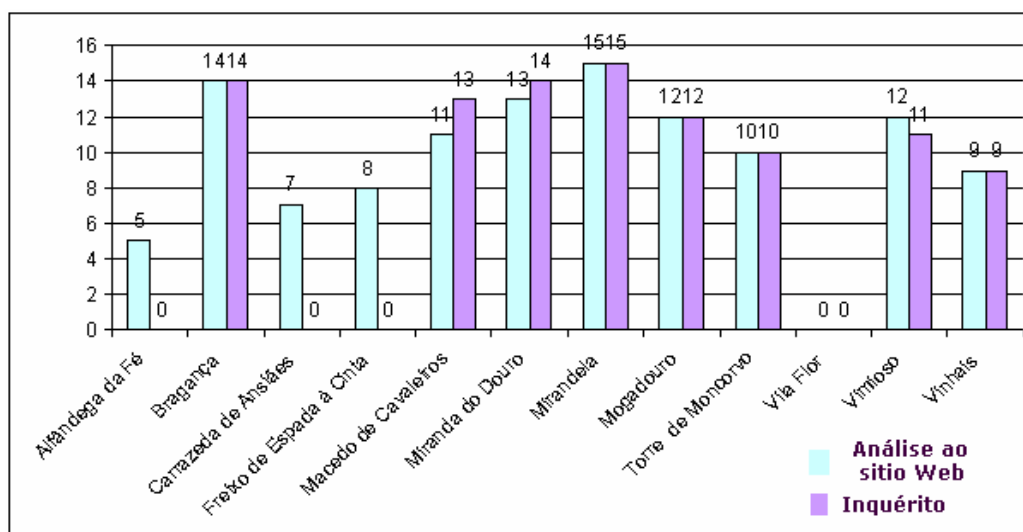


Gráfico 10 – Comparação na Fase 2 dos inquéritos e os analisados online

Com excepção das autarquias que não devolveram os inquéritos, verifica-se que a informação por comparação na maioria dos municípios sofre divergências, no entanto, estas não são significativas.

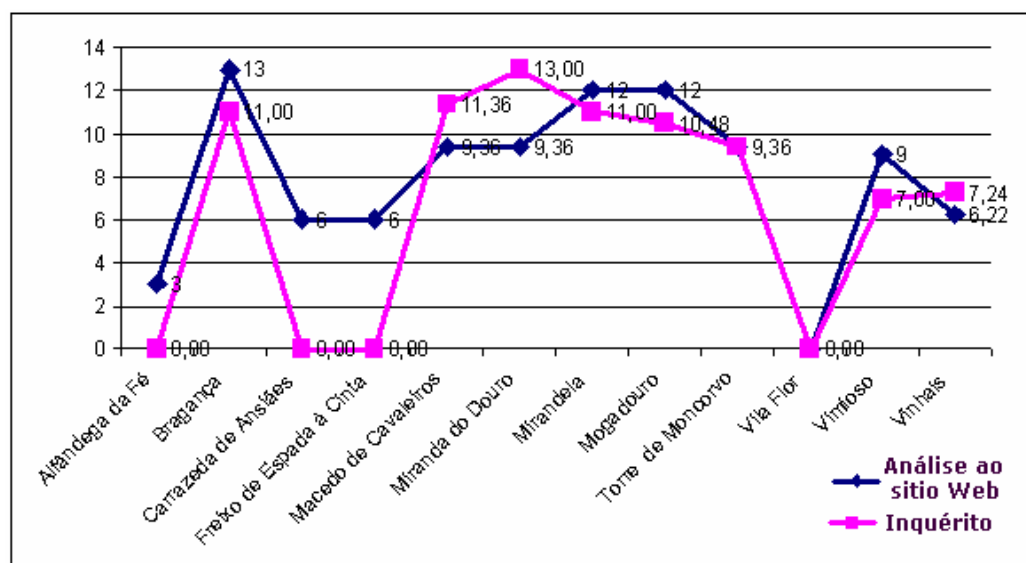


Gráfico 11 - Comparação na Fase 3 dos inquéritos e análise aos sítios Web

4.3.4 - Análise - UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento

Na avaliação que vem sendo efectuada pela UMIC de 2 em 2 anos, concluiu que nos anos 2003, 2005 e 2007, as Câmaras Municipais do Distrito de Bragança se encontram classificadas conforme quadro abaixo.

Tabela 15 – Comparativa das análises efectuadas pelo GAVEA nos anos 2003, 2005 e 2007.

	2003 Posição em 259	2005 Posição em 303	2007 Posição em 306
Alfândega da Fé	178	258	Erro Acesso
Bragança	11	68	87
Carrazeda de Ansiães	191	140	204
Freixo de Espada à Cinta	198	245	265
Macedo de Cavaleiros	154	246	Erro Acesso
Miranda do Douro	225	242	255
Mirandela	151	203	275
Mogadouro	145	120	234
Torre de Moncorvo	113	210	256
Vila Flor	31	202	Erro Acesso
Vimioso	148	239	279
Vinhais	156	217	Reestruturação

Da análise do estado efectuado pela UMIC, concluiu-se que no distrito de Bragança em 2007:

Em 2007 não se encontrava nenhum município no Nível 4, encontrando-se apenas a Câmara Municipal de Bragança no nível 3.

Nível 4 – 0 Autarquias

Nível 3 – 1 Autarquia

Nível 2 – 7 Autarquias

Nível 1 – 1 Autarquia

Nível 0 – 3 Autarquias

4.3.5 - Ranking dos sítios Web no Distrito de Bragança

Nível 1 – Com excepção de Vila Flor, todos os outros municípios têm presença na Net,

Nível 2 – Na fase 2, analisando os inquéritos remetidos pelos municípios verifica-se a seguinte classificação:

Tabela 16 – Classificação com base dos inquéritos referente à Fase 2

			Classificação	
Alfândega da Fé	Não respondeu	0	Mirandela	1º
Bragança	14	2	Bragança	2º
Carrazeda de Ansiães	Não respondeu	0	Miranda do Douro	3º
Freixo de Espada à Cinta	Não respondeu	0	Macedo de Cavaleiros	4º
Macedo de Cavaleiros	13	4	Mogadouro	5º
Miranda do Douro	14	3	Vimioso	6º
Mirandela	15	1	Torre de Moncorvo	7º
Mogadouro	12	5	Vinhais	8º
Torre de Moncorvo	10	6	Carrazeda de Ansiães	9º
Vila Flor	Não tem Web site	0	Alfândega da Fé	10º
Vimioso	11	6	Freixo de Espada à Cinta	11º
Vinhais	9	7	Vila Flor	12º

Fase 2 – Na fase 2, através da análise aos sítios Web a classificação foi a ilustrada na tabela 17.

Tabela 17 – Classificação da Fase 2 através da análise directa aos sítios Web

Alfândega da Fé	5	10	Mirandela	1º
Bragança	14	2	Bragança	2º
Carrazeda de Ansiães	7	9	Miranda do Douro	3º
Freixo de Espada à Cinta	8	8	Vimioso	4º
Macedo de Cavaleiros	11	6	Mogadouro	5º
Miranda do Douro	13	3	Macedo de Cavaleiros	6º
Mirandela	15	1	Torre de Moncorvo	7º
Mogadouro	12	5	Vinhais	8º
Torre de Moncorvo	10	7	Freixo de Espada à Cinta	9º
Vila Flor	Sem Web site	0	Carrazeda de Ansiães	10º
Vimioso	12	4	Alfândega da Fé	11º
Vinhais	9	8	Vila Flor	12º

Fase 3 – Na fase 3, analisando os inquéritos remetidos pelos municípios verifica-se a seguinte classificação:

Tabela 18 – Classificação da fase 3 com base nas respostas aos inquéritos

Alfândega da Fé	Não respondeu	9	Miranda do Douro	1º
Bragança	11	2	Bragança	2º
Carrazeda de Ansiães	Não Respondeu	10	Mirandela	3º
Freixo de Espada à Cinta	Não respondeu	11	Mogadouro	4º
Macedo de Cavaleiros	11,36	5	Macedo de Cavaleiros	5º
Miranda do Douro	13	1	Vimioso	6º
Mirandela	11	3	Torre de Moncorvo	7º
Mogadouro	10,48	4	Vinhais	8º
Torre de Moncorvo	9,36	7	Alfândega da Fé	9º
Vila Flor	Sem Web site	12	Carrazeda de Ansiães	10º
Vimioso	7	6	Freixo de Espada à Cinta	11º
Vinhais	7,24	8	Vila Flor	12º

Tabela 19 – Classificação da fase 3 pela análise directa aos sítios Web

Alfândega da Fé	3	11	Bragança	1º
Bragança	13	1	Mirandela	2º
Carrazeda de Ansiães	6	10	Mogadouro	3º
Freixo de Espada à Cinta	6	9	Macedo de Cavaleiros	4º
Macedo de Cavaleiros	9,4	5	Miranda do Douro	5º
Miranda do Douro	9,4	6	Torre de Moncorvo	6º
Mirandela	12	2	Vimioso	7º
Mogadouro	12	3	Vinhais	8º
Torre de Moncorvo	9,4	7	Freixo de Espada à Cinta	9º
Vila Flor	Sem Web site	12	Carrazeda de Ansiães	10º
Vimioso	9	4	Alfândega da Fé	11º
Vinhais	6,2	8	Vila Flor	12º

O nível 4 - não é tido em conta, porque os municípios não reúnem os pressupostos referentes a este nível. A rede WiFi não abrange toda área da cidade ou vila e as reclamações ou sugestões, quando submetidas, não emitem uma certificação ou autenticação do envio.

4.3.6 - Aplicação do referenciado em "3.6 - Tratamento da informação"

O eValor a atribuir = $(1*1 + 2*1 + 3*1 + 4*1) + (1*1 + 1*1) = 12$ pontuação máxima.

O eValor a atribuir = $(P*1 + I*1 + In*1 + T*0) + (Te*1 + E*1) = 12$ pontuação máxima.

Em que:

P = Presença = $(1*1)$ se existir, senão = 0

I = Informação = $(2*1)$ se existir, senão = 0

In = Interacção = (3*1) se existir, senão = 0

T= Transacção = (4*1) se existir, senão = 0

Te = Município com Técnico Informática = 1, se existir, senão = 0

E= Município com Especialista Informática = 1, se existir, senão = 0

Tabela 20 – Cálculo do e-Valor de cada sítio Web

	Níveis		0		1		2		3		4		eValor 1	eValor 2	Clas 1	Clas 2
	%		%		%		%		%		%					
Alfândega da Fé	40%	1	100%	1	33,33%	0,67	21,43%	0,64	0	0	3,31	3,31	11º	11º		
Bragança	100%	2	100%	1	93,33%	1,87	92,86%	2,86	18,18%	0,7	8,46	7,73	1º	1º		
Carrazeda de Ansiães	40%	1	100%	1	46,67%	0,93	42,86%	1,29	0	0	4,22	4,22	10º	10º		
Freixo de Espada à Cinta	100%	2	100%	1	53,33%	1,07	42,86%	1,29	0	0	5,36	5,36	9º	9º		
Macedo de Cavaleiros	100%	2	100%	1	73,33%	1,47	66,86%	2,02	9,09%	0,4	6,85	6,49	6º	6º		
Miranda do Douro	100%	2	100%	1	86,67%	1,73	66,86%	2,02	9,09%	0,4	7,11	6,75	3º	3º		
Mirandela	40%	1	100%	1	100%	2	85,71%	2,64	9,09%	0,4	7	6,64	5º	4º		
Mogadouro	100%	2	100%	1	80,00%	1,6	85,71%	2,57	9,09%	0,4	7,53	7,17	2º	2º		
Torre de Moncorvo	100%	2	100%	1	66,67%	1,33	66,86%	2,02	18,18%	0,7	7,08	6,35	4º	7º		
Vila Flor	40%	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	12º	12º		
Vimioso	100%	2	100%	1	80,00%	1,6	64,29%	1,93	0	0	6,53	6,53	7º	5º		
Vinhais	100%	2	100%	1	60,00%	1,2	44,43%	1,35	9,09%	0,4	5,91	5,55	8º	8º		

O eValor 1 = O valor inclui as respostas validas do nível 4 nos inquéritos

O eValor 2 = O valor não inclui as respostas do nível 4 por não se considerarem válidas

A Class 1 =A Classificação 1 inclui as respostas validadas no nível 4

A Class 2 = A classificação 2 não inclui as respostas do nível 4

No gráfico abaixo apresenta-se o eValor 2 referenciado na tabela acima

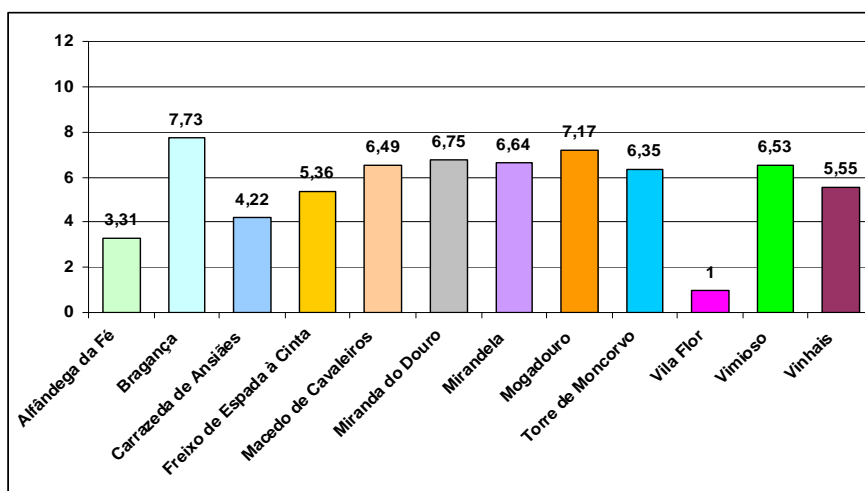


Gráfico 12 – Do cálculo do eValor conforme definido em 3.6 – Tratamento da Informação

Conclui-se que os municípios do Distrito, para uma pontuação máxima de 12 pontos foi atingido o máximo de **7,73** pelo Município de Bragança, significando que o seu estado de maturidade se encontra entre o **Índice 2** e o **3**, ou seja no distrito de Bragança não se encontra nenhum município no estado de maturidade de **Transacção**, encontrando-se o município de **Vila Flor**, no estado de **Maturidade 0**

Tabela 21 – Cálculo do e-valor de cada sítio Web, pela média dos Níveis

Níveis	0	1	2	3	Média	Class
Alfândega da Fé	40%	100%	33,33%	21,43%	48,69%	11^a
Bragança	100%	100%	93,33%	92,86%	96,55%	1^a
Carrazeda de Ansiães	40%	100%	46,67%	42,86%	57,38%	10^a
Freixo de Espada à Cinta	100%	100%	53,33%	42,86%	74,05%	9^a
Macedo de Cavaleiros	100%	100%	73,33%	66,86%	85,05%	5^o
Miranda do Douro	100%	100%	86,67%	66,86%	88,38%	3^a
Mirandela	40%	100%	100%	85,71%	81,43%	7^a
Mogadouro	100%	100%	80,00%	85,71%	91,43%	2^a
Torre de Moncorvo	100%	100%	66,67%	66,86%	83,38%	6^o
Vila Flor	40%	0	0	0	10,00%	12^a
Vimioso	100%	100%	80,00%	64,29%	86,07%	4^o
Vinhais	100%	100%	60,00%	44,43%	76,11%	8^a

Excluiu-se o Nível 4, porque nenhum Município se encontra nesse nível pelas razões apontadas anteriormente

Verifica-se pelo método definido para o eValor, e pela média das percentagens que os resultados são muito idênticos, significando isto que os níveis se mantêm estáveis não sendo influenciados pelos pesos atribuídos a cada um deles.

No Gráfico que se segue, pode-se verificar a classificação e a pontuação atingida por cada uma das autarquias.

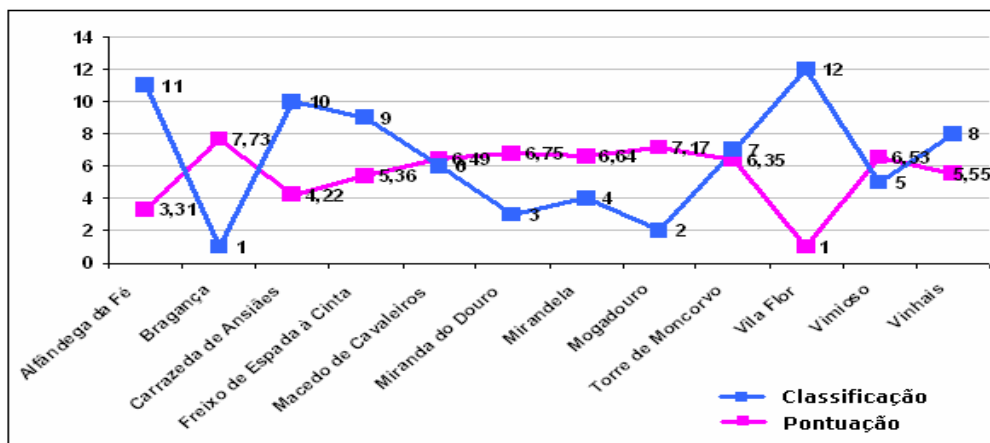


Gráfico 13 - Comparação entre classificação e pontuação atingida

Na tabela a seguir é efectuada uma classificação qualitativa

Tabela 22 - Classificação qualitativa por cada nível ou fase do sitio Web

Classificação dos Municípios	Níveis	M Bom	Bom	Suficiente	Insuficiente	Com Presença	Sem Presença
Municípios classificados nos níveis	Nível 4	0					
	Nível 3		9				
	Nível 2			2			
	Nível 1				0	11	
Municípios sem presença na Web	Nível 0						1

Tabela 23 - Classificação dos municípios pelas médias das percentagens dos níveis

Classificação dos Municípios		Intervalos Percentuais	Nº de Municípios
Municípios Classificados de	M Bom	81% - 100%	0
	Bom	50% - 80%	9
	Suficiente	20% - 49%	2
	Insuficiente	1% - 19%	0
Sem presença de sítio Web			1

Associando a esta informação a referenciada em 4.1 – Ferramentas auxiliares de análise, nos testes efectuados, verifica-se que os municípios do Distrito de Bragança ainda se encontram apenas ao nível da disponibilização de informação, com excepção de 5 a 6 autarquias a fornecerem documentação e formulários para download.

Os municípios referenciados como só tendo atingido o nível 2, deve-se ao facto de não possuírem formulários para download no seu sítio Web.

Valorizou-se o item **0**, por se entender que os recursos humanos com qualificações superiores em Informática, podem ser o factor decisivo para os Municípios implementarem nos seus sítios Web o e-Gov Autárquico e dessa forma fornecerem aos cidadãos/empresas o verdadeiro e-Gov na sua plenitude de funções referentes ao Nível 4 – Transacção

5 - CONCLUSÃO

A sociedade da informação e as mais recentes comunidades virtuais, ou redes sociais, têm originado um conjunto de práticas sociais, inovadoras, não somente no que se refere ao relacionamento inter-pessoal mas também ao nível das interações dos indivíduos com as empresas e organismos estatais.

É inquestionável que os cidadãos são cada vez mais exigentes, possuem cada vez menos tempo, daí a busca constante de soluções práticas, rápidas e cómodas sem burocracia.

É neste cenário de evolução, que as TIC estão a originar enormes mudanças, colocando os indivíduos e as instituições diante de novas formas de comunicação e de relacionamento. Não indiferentes a estes processos, os governos, estão a desenvolver, motivar, incentivar e subsidiar processos de mudanças que induzam em benefícios para todos, incluindo, neste contexto, as empresas, as instituições públicas e privadas e as autarquias locais

A par destas motivações governamentais, é visível um conjunto de alterações ao nível das relações sociais e pessoais, alicerçado nas novas realidades das comunidades digitais.

Os pressupostos enunciados constituíram a principal fonte de motivação do trabalho desenvolvido que tem por objectivo, primário, o estudo dos sistemas de informação das diversas autarquias do distrito de Bragança, nomeadamente, no que se refere à auscultação do seu estado de maturidade.

Um qualquer trabalho desta natureza tem, normalmente, associado um conjunto de objectivos e questões para as quais se pretendem encontrar as respostas mais adequadas.

Assim sendo, poder-se-á referir que a razão principal do trabalho se centra no interesse em saber o estado de maturidade dos sistemas de informação autárquicos, da região de Bragança, tendo por base um referencial seleccionado de entre vários modelos possíveis.

Como contributo poder-se-á referir a chamada de atenção e o despertar de consciências, por parte dos autarcas do distrito de Bragança, para a importância dos serviços electrónicos no contexto autárquico e para a, eventual, necessidade de se efectuarem mais e melhores investimentos, quer a nível de recursos humanos, quer ao nível das TIC, tendo em vista a prestação de serviços de maior qualidade aos cidadãos.

Neste contexto emerge uma serie de dúvidas, para as quais se procuraram as respostas mais adequadas, tais como:

- Saber se os municípios tem Web site, ou seja, presença na Internet e se a manutenção desta é efectuada na autarquia ou por serviços externos.
- Saber se os municípios tem trabalhadores especializados na Carreira de Informática e se os mesmos estão envolvidos na manutenção dos sítios Web.
- Conhecer o tipo de informação disponibilizada no sítio Web dos diferentes municípios.
- Saber se os municípios disponibilizam nos seus sitio Web formulários ou outro tipo de documentos para download.
- Saber se os municípios, através dos seus sítios Web, permitem o preenchimento, tratamento, alteração, entrega, pagamento de taxas e licenças e consulta de processos.

Para a realização do trabalho foi definida uma metodologia que consta das seguintes fases:

- Fase do estudo, de recolha, análise e selecção da informação relevante para definir o estado da arte do contexto em estudo.
- Fase da selecção do referencial, com análise de diferentes modelos de e-Gov local e a selecção do modelo que se afigurava mais adequado ao tipo de estudo a desenvolver.
- A fase da recolha e tratamento da informação, com recurso à técnica de inquéritos.
- A fase das conclusões em que se procede à apresentação dos resultados.

O grosso do trabalho consubstancia-se na fase da recolha e tratamento da informação, onde se procedeu à elaboração de um inquérito, com um conjuntos de questões que visavam a obtenção de informação para avaliar o nível de maturidade dos sítios Web de cada município.

No mesmo período de tempo, ou seja em paralelo, entre a distribuição e recolha dos inquéritos foi efectuada a análise aos conteúdos disponibilizados nos sítios Web de cada uma das autarquias estudadas, bem como analisados o conjunto de serviços electrónicos disponibilizados aos cidadãos.

Em conformidade com os objectivos previamente definidos, prosseguiu-se com a avaliação do estado de maturidade dos sistemas de informação dos diferentes municípios tendo por base o modelo, referencial, utilizado.

Nesta análise concluiu-se que os municípios do distrito de Bragança, na generalidade, se encontram na fase de maturidade equivalente ao nível 3 do modelo de referência, embora com algumas limitações.

Classificação qualitativa por cada nível ou fase do sitio Web

Classificação dos Municípios	Níveis	M Bom	Bom	Suficiente	Insuficiente	Com Presença	Sem Presença
		Municípios classificados nos níveis	Nível 4	0			
	Nível 3		9				
	Nível 2			2			
	Nível 1				0	11	
Municípios sem presença na Web	Nível 0						1

Classificação dos municípios pelas médias das percentagens dos níveis

Classificação dos Municípios		Intervalos Percentuais	Nº de Municípios
Municípios Classificados de	M Bom	81% - 100%	0
	Bom	50% - 80%	9
	Suficiente	20% - 49%	2
	Insuficiente	1% - 19%	0
Sem presença de sítio Web			1

Conjugando a informação disponível nas tabelas anteriores com a informação obtida ao nível das ferramentas auxiliares de análise, 4.1, verifica-se que apenas uma pequena parcela da totalidade dos municípios do Distrito de Bragança disponibiliza, somente, informação, e que 9 das 12 autarquias já fornecem documentação e formulários para download.

No nível 2 do modelo são catalogadas as autarquias que não possuem qualquer tipo de formulários para download no seu sítio Web.

Neste estudo foi valorizado o item **0**, do inquérito, por se entender que os recursos humanos com qualificações superiores em Informática, podem ser o factor de mudança para os Municípios implementarem o eGovernment Autárquico na sua plenitude de funções.

Não sendo possível aferir de todos os dados, por haver 3 autarquias que não devolveram os inquéritos, tentou-se colmatar essa falha pela análise aos sítios Web, daí os resultados finais poderem eventualmente pecar por defeito.

É notório o esforço que se tem vindo a desenvolver no sentido da sustentabilidade da sociedade da informação, quer ao nível das políticas governamentais, quer ao nível das autarquias locais.

No entanto, cabe, também, aos cidadãos a responsabilidade de dar o contributo possível, nem que seja apenas uma reflexão sobre todos estes aspectos e reconhecer as infinitas possibilidades das melhorias geradas pelas novas tecnologias, para que uma verdadeira Sociedade da Informação esteja disponível a toda a comunidade, quer local, regional, nacional ou internacional.

Desta forma, espera-se ter contribuído, embora que de forma singela, para a reflexão, sempre necessária, no quadro do processo evolutivo a que os sistemas de informação autárquicos estão sujeitos.

5.1 - Trabalho Futuro

Pretendeu-se com este trabalho efectuar um estudo sobre o estado de maturidade do e-Gov Municipal no Distrito de Bragança e alertar para a importância da aposta no e-government local.

Cabe às autarquias darem esse impulso, apostando ainda mais em meios humanos e nas novas tecnologias.

O Governo através da Agência para a Modernização da Administrativa (<http://www.ama.pt/>) tem publicitado diversas candidaturas ao Sistema de Apoios à Modernização Administrativa sendo a última a (SAMA n.º 02/SAMA/2009), (Anexo XXXV), estas candidaturas têm como objectivo financiar investimentos em novas tecnologias incluindo o *e-government*, para que se atinjam alguns itens estratégicos:

- Eficiência com menores custos;
- Um maior acesso à informação do Governo e dos Municípios;
- Uma maior transparência, logo uma diminuição da ineficiência, da burocracia e da corrupção;
- Aumento da eficiência e eficácia da Administração Pública incluindo a Autárquica;
- Uma maior transparência, possibilitando aos cidadãos interagir com os funcionários governamentais e municipais, incluindo os eleitos;
- Uma maior participação democrática;
- Colocar na liderança o sector público ao nível das (TIC);
- Reconhecimento de Portugal no contexto comunitário e mundial.

Reconhecendo todas as vantagens apontadas acima, seria importante manter um estudo periódico sobre a evolução do e-Gov no Distrito de Bragança.

O referido estudo dever-se-ia realizar com uma periodicidade anual, com publicação dos resultados nos órgãos da comunicação social do distrito.

Seria ainda, e com certeza mais interessante, que o referido estudo pudesse ser alargado a realidade nacional de forma a proporcionar um maior índice de comparabilidade dos resultados e sobretudo a demonstração de boas práticas ao nível dos sistemas de informação autárquicos.

Bibliografia

- Accenture (2001), Rhetoric vs Reality: Closing the Gap.
<http://www.accenture.com/>
- Alianza Sumaq (2006), Análisis del Gobierno Electrónico Municipal em IberoAmérica
Http://www.udesa.edu.ar/files/cee/e-gov/web_municip_iberoa.pdf
- Bruxelas: IDABC eGovernment Observatory, Comissão Europeia;
<Http://www.i-gov.org/index.php?headline=254&visual=2&subject=264&pagina=7>
- Caldas, Alexandre (2006), A Rede do Governo e os Paradigmas Internacionais de Governo Electrónico,
Http://www.inst-informatica.pt/ersi/14_ersi/comunicacoes/2dia/23_AlexCald.pdf
- Campos, Ricardo e Marques, Célio (2008), O Governo Electrónico e os Sistemas de Informação Públicos em Portugal,
<Http://hultig.di.ubi.pt/~ricardo/ficheiros/CISTI2006.pdf>
- Capgemini (2004), *OnLine Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services*, Report of the Fifth Measurement.
- Capgemini (2007), *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services*, Report of the 7^o Measurement, Setembro de 2007
- Ceger Chevallerau, F. X. (2005), *eGovernment in the Member States of the European Union*. 2nd Edition.
- D. F. Norris, P.D. Fletcher and S.H. Holden (2001), "Is your local government plugged in? Highlights of the 2000 electronic government survey", prepared for the International City/County Management Association (ICMA) and Public Technology, Inc. (PTI),
<http://ti.nw.dc.us/links/egovernment.html>
- D. M. West (2000), *Assessing e-government: The Internet, democracy, and service delivery by state and federal governments*. Providence, RI: Taubman Center for Public Policy, Brown University,
<http://www.insidepolitics.org/govtreport00.html>).
- Esteves, J., Sousa, B. (2006), *Análise do desenvolvimento do Governo Electrónico Municipal em Portugal*, Software AG, Lisboa
- European Institute of Public Administration - EIPA (2003), *EGovernment in Europe: the state of affairs*,
http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_egoveu.pdf
- European Comission (2003), *The role of e-Government for Europe´s Future*
<http://iospress.metapress.com/content/4tpjhvv4kb5pu3d/fulltext.pdf>
- European Commission (2007), *eGovernment Progress in EU27+ - Reaping the benefits, Information Society and Media DG*
- Hala Al-Khatib (2009), *A Citizen Oriented E-government Maturity Model*
<http://www.brunel.ac.uk/329/BBS%20documents/PHD%20Doctoral%20Symposium%2009/HalaAlKhatib0632085.pdf>
- Hans J (Jochen) Scholl, Karine Barzilai-Nahon, Jin-Hyuk Ahn, Olga H Popova, and Barbara Re;
E-Commerce and e-Government: How Do They Compare
<http://ekarine.org/wp-admin/pub/E2ECA-hicss2009.pdf>

- Heeks, R. (2004), *eGovernment as a Carrier of Context*. IGovernment Working Paper n.º15, Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, Manchester, U.K.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN016519.pdf>
- J. Dias Coelho (2002), *A Sociedade da Informação e do Conhecimento Um Desafio Epistemológico nos Sistemas de Informação*
<Http://fesrvsd.fe.unl.pt/WPFEUNL/WP2000/Wp396.pdf>
- J. Hiller and F. Bélanger (2001), *Privacy Strategies for Electronic Government*. E-Government Series. Arlington, VA: PricewaterhouseCoopers Endowment for the Business of Government,
<Http://www.businessofgovernment.org/pdfs/HillerReport.pdf>
- João Carlos Mateus (2008), *O Governo Electrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia*.
<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n9/n9a02.pdf>
- LIVRO VERDE PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO EM PORTUGAL Maio de 1997
<Http://www.posc.mctes.pt/documentos/pdf/LivroVerde.pdf>
- Lopes, M., Amaral, L. (2000), *Actividades de Intervenção de Sistemas de Informação*. Actas da 1.ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação. Guimarães, Portugal.
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/399>
- Lourenço, Camilo; *E-GOVERNMENT UM NOVO MODELO DE AP*, Novabase (2003)
<Http://www.novabase.pt/ConteudosHTML/e-motion10.pdf>
- Luís M. Ribeiro Vieira (September 2006), *Um estudo sobre a maturidade dos serviços de informação das autarquias*
<Http://ideas.repec.org/p/ise/isegwp/wp202006.html>
- M. Wimmer (2003), "E-government services in the future Report on the JANUS Workshop Progressing the Information Society: the role of government", Workshop on the digital economy: Brussels, 17th February.
www.janus-eu.org/htdocs/html/Workshop2/.../Aichholzer%20-%20Janus.pps
- Ministério da Economia e da Inovação (2005), *Plano Tecnológico - Uma estratégia de crescimento baseada no conhecimento, na tecnologia e na inovação*
<Http://www.planotecnologico.pt/InnerPage.aspx?idCat=31&idMasterCat=30&idLang=1&site=planotecnologico>
- Naciones Unidas (2007), *Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*
<Http://www.eclac.org/ddpe/publicaciones/xml/6/28646/W124.pdf>
- OECD (2003), *the e-government imperative: main findings, Policy brief*.
[http://publications.ksu.edu.sa/IT%20Papers/eGov/E-Government%20Imperative%20Final\(\).pdf](http://publications.ksu.edu.sa/IT%20Papers/eGov/E-Government%20Imperative%20Final().pdf)
- Oliveira, J. N., L. Santos e L. Amaral (2003), *Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*, Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, Portugal.
Http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2562&Itemid=369
- OPENSOFT (2007), *E-government Colaborativo Estratégias de Implementação*
http://www.idc.pt/resources/PPTs/2007/eGovernment&eHealth/03_Opensoft.pdf
- O R A C L E (2004), *E-Government Evolution*
Http://media.govtech.net/custompubs/Oracle0204/PC04TLP_Oracle.pdf

- P. John. (2001), *Local governance in Western Europe*, SAGE publications: London.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan020076.pdf>
- PWC Consulting (2001), *E-Government: O Futuro do Serviço Público na Sociedade de Informação*
[Http://endowment.pwcglobal.com](http://endowment.pwcglobal.com)
- Rocha, A., Silva, C., Lamas, M., Castro, R., Silva, S. (2005), *Governo Electrónico nas Juntas de Freguesia: Situação na Região do Minho*. Actas da 6.ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação. Bragança, Portugal, 26-28/10/2005.
[Http://www.ipca.pt/tekhne/ficheiros/Vol1N12004/2004Vol1n1165-175.pdf](http://www.ipca.pt/tekhne/ficheiros/Vol1N12004/2004Vol1n1165-175.pdf)
- Rocha, Álvaro (2002) o essencial dos sistemas de informação,
[Http://www2.ufp.pt/~amrocha/EssencialSI.PDF](http://www2.ufp.pt/~amrocha/EssencialSI.PDF)
- Rodrigues, Jorge Nascimento; e-Gov»: A Nova Moda no Estado
<http://www.janelanaweb.com/digitais/egov.html>
- Santos, L., Amaral, L. (2002), *O correio electrónico como ponto de partida para o local e-Government. Um estudo qualitativo da situação portuguesa*. Actas da 3.ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação. Coimbra, Portugal.
[Http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/299/1/ArtigoCAPSI2002EMail.pdf](http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/299/1/ArtigoCAPSI2002EMail.pdf)
- Santos, Oliveira e Amaral (2003), "Método de Avaliação da Presença na Internet dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado" - UMIC
[Http://www.madeiradigital.pt/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=69&Itemid=117](http://www.madeiradigital.pt/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=69&Itemid=117)
- SANTOS, Leonel Duarte dos; AMARAL, Luís (2006), "Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas em 2005". Lisboa: UMIC,
[Http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/9079](http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/9079)
- SANTOS, Leonel Duarte dos; AMARAL, Luís (2008), "Presença na internet das câmaras municipais portuguesas em 2007: estudo sobre local eGovernment em Portugal". Guimarães: Gávea,
[Http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/8443](http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/8443)
- Serrano, A.Gonçalves, F. e Neto, P.(2005), "Cidades e Territórios do Conhecimento, Um novo referencial para a competitividade". Associação Portuguesa para a Gestão do Conhecimento, Edições Sílabo.
<http://kmol.online.pt/livros/2006/04/01/cidades-territorios>
- Silva, M. (2005). *Governo Electrónico. e-Ciência*. (45), 28-07-2005
<http://hultig.di.ubi.pt/~ricardo/ficheiros/RevistaSuperAvit.pdf>
- Stowers, Genie (2003), *Issues in e-commerce, e-procurement, and e government Service Delivery*, in Garson, D. (ed.) (2004) *Digital Government, Principles and best practices*, Idea Publishing.
www.oecd.org/dataoecd/35/63/38575113.pps
- Stowers, Genie (2004), *Measuring the Performance of e-government*, IBM Center for the Business of Government, E-government series, IBM.
http://www.businessofgovernment.org/pdfs/8493_Stowers_Report.pdf
- Subhash Bhatnagar (2004), *eGovernment From Vision to Implementation*.
http://books.google.pt/books?id=YBTVOXEjWXkC&pg=PA20&lpg=PA20&dq=Stages+of+e-Government+Evolution&source=bl&ots=TyqHWixO8y&sig=nJXCzjJ78y6iD5QxOjah9o8lWd8&hl=pt-PT&ei=UF77SqGiFMPG4QaxsLjVAw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=7&ved=0CCYQ6AEwBjgK#v=onepage&q=Stages%20of%20e-Government%20Evolution&f=false

- J. Ramón Gil-García; "Exploring E-Government Evolution: The Influence of Systems of Rules on Organizational Action"
http://www.umass.edu/digitalcenter/research/working_papers/05_001gilgarcia.pdf
- UMIC (2002), Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos. Plano de Acção para o Governo Electrónico. Agência para a Sociedade do Conhecimento:
<Http://purl.pt/267/1/>
- UMIC (2003), *Guia de boas práticas na construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*, Universidade do Minho
Http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3034&Itemid=408
- UMIC/OSIC (2004), Câmaras Municipais 2004 - Inquérito às tecnologias da informação e da comunicação
http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3034&Itemid=408
- UMIC (2006), A Sociedade de Informação em 2006. Agência para a Sociedade do Conhecimento;
Http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3034&Itemid=408
- United Nations/American Society for Public Administration (UN/ASPAA) (2002), Benchmarking E-government: A Global Perspective, UN/ ASPAA: New York,.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/aspaa/unpan020143.pdf>
- United Nations (2005), Stages of e-Government Evolution. Global E-Government Readiness Report 2005, p. 16
<http://www.access2democracy.org/papers/web-measure-model-stages-e-government-evolution>
- Vieira, L. (1999), A maturidade dos sistemas de informação no contexto da análise da Economia, Estudos de Gestão, Vol IV, nº 4, ISEG
<Https://aquila.iseg.utl.pt/aquila/instituicao/ISEG/topo/mestrados>
- Web Based Survey on Electronic Public Services, Report of the 5º Measurement, Outubro de 2004.
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/documents/CGEY%201st%20measurement.pdf
- West, D. (2003), *Global e-Government – 2003*, Study Report, Center for Public Policy, Brown University, Setembro de 2003.
Http://www.epractice.eu/files/media/media_818.pdf

Outras Fontes Consultadas

<Http://www.ine.pt>

<Http://www.dgal.pt>

<Http://www.anmp.pt>

Http://europa.eu.int./information_society/eeurope/2005/index_en.htm

Http://europa.eu.int./information_society/eeurope/2002/index_en.htm

<Http://epp.eurostat.cec.eu.int/postal/pge:>

Http://tek.sapo.pt/noticias/negocios/presenca_de_camaras_municipais_online_aumenta_877578.html

[Http://tek.sapo.pt/noticias/internet/sites_das_autarquias_portuguesas_nao_prestam_879294.html](http://tek.sapo.pt/noticias/internet/sites_das_autarquias_portuguesas_nao_prestam_879294.html)

[Http://pt.wikipedia.org/wiki/Teletrabalho#Liga.C3.A7.C3.B5es_externas](http://pt.wikipedia.org/wiki/Teletrabalho#Liga.C3.A7.C3.B5es_externas)

[Http://validator.w3.org/](http://validator.w3.org/)

[Http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-170-40.htm](http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-170-40.htm)

[Http://www.municipiosnaweb.sp.gov.br/portal/conteudo/projeto.html](http://www.municipiosnaweb.sp.gov.br/portal/conteudo/projeto.html)

[Http://www.megovconf-lisbon.gov.pt/index.php?option=content&task=view&id=37&lang=pt](http://www.megovconf-lisbon.gov.pt/index.php?option=content&task=view&id=37&lang=pt)

[Http://www.sumaq.org/egov/Egovmunicipal2006.htm](http://www.sumaq.org/egov/Egovmunicipal2006.htm)

[Http://www.slideshare.net/lmbg/as-cidades-digitais-e-a-autarquia](http://www.slideshare.net/lmbg/as-cidades-digitais-e-a-autarquia)

<http://www.autarquicas09.com/category/braganca/>

[Http://www.atam.pt/content/view/314/88/](http://www.atam.pt/content/view/314/88/)

[Http://www.sumaq.org/egov/img/publicaciones/5.pdf](http://www.sumaq.org/egov/img/publicaciones/5.pdf)

[Http://www.computerworld.com.pt/site/content/view/2895/46/](http://www.computerworld.com.pt/site/content/view/2895/46/)

[Http://watson.addy.com/](http://watson.addy.com/)

[Http://www.astic.es/eAdministracion/Paginas/eAdministracion.aspx](http://www.astic.es/eAdministracion/Paginas/eAdministracion.aspx)

[Http://en.scientificcommons.org/lu%C3%ADs_amaral](http://en.scientificcommons.org/lu%C3%ADs_amaral)

[Http://www.gazetacaldas.com/Desenvol.asp?NID=24715](http://www.gazetacaldas.com/Desenvol.asp?NID=24715)

[Http://www.javierllinares.es/index.php?tag=administracion-local](http://www.javierllinares.es/index.php?tag=administracion-local)

[Http://publications.ksu.edu.sa/IT%20Papers/e-GOV-Articles/egovPapers/One-Stop%20Gov/wimmer_icec2001.pdf](http://publications.ksu.edu.sa/IT%20Papers/e-GOV-Articles/egovPapers/One-Stop%20Gov/wimmer_icec2001.pdf)

[Http://www.iiij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20X/documentos/costaall.pdf](http://www.iiij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20X/documentos/costaall.pdf)

[Http://hultig.di.ubi.pt/~ricardo/ficheiros/EATIS2007EvoGovEle.pdf](http://hultig.di.ubi.pt/~ricardo/ficheiros/EATIS2007EvoGovEle.pdf)

[Http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/172/226](http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/172/226)

[Http://www.unifor.br/notitia/file/348.pdf](http://www.unifor.br/notitia/file/348.pdf)

[Http://www2.ufp.pt/~lmbg/com/rev_ufp05_egovl.pdf](http://www2.ufp.pt/~lmbg/com/rev_ufp05_egovl.pdf)

[Http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/biblioteca_tcu/biblioteca_digital/REVISTA0107.pd f#page=37](http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/comunidades/biblioteca_tcu/biblioteca_digital/REVISTA0107.pd f#page=37)

[Http://www.merida.gob.mx/ciapem/archivos/DBK_eGob_PFL_Mar2008.pdf](http://www.merida.gob.mx/ciapem/archivos/DBK_eGob_PFL_Mar2008.pdf)

[Http://www2.ufp.pt/~lmbg/monografias/mscpteixeira05.pdf](http://www2.ufp.pt/~lmbg/monografias/mscpteixeira05.pdf)

[Http://www2.spi.pt/inovaut/docs/Manual_V.pdf](http://www2.spi.pt/inovaut/docs/Manual_V.pdf)

[Http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=14474](http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=14474)

[Http://www.inst-informatica.pt/servicos/informacao-e-documentacao/biblioteca-digital/areas-aplicacionais/portais-e-websites/guia-de-boas-praticas-na-construcao-de-web-sites/view](http://www.inst-informatica.pt/servicos/informacao-e-documentacao/biblioteca-digital/areas-aplicacionais/portais-e-websites/guia-de-boas-praticas-na-construcao-de-web-sites/view)

[Http://www.acesso.unic.pt/manuais/guiaboaspraticas.pdf](http://www.acesso.unic.pt/manuais/guiaboaspraticas.pdf)

[Http://dici.ibict.br/archive/00000562/01/constru%C3%A7%C3%A3o_do_egov.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000562/01/constru%C3%A7%C3%A3o_do_egov.pdf)

[Http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=category§onid=27&id=159&Itemid=313](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=category§onid=27&id=159&Itemid=313)

[Http://www.tradeforum.pt/TradeForumInfo/CE_RCM_108_2003_1.pdf](http://www.tradeforum.pt/TradeForumInfo/CE_RCM_108_2003_1.pdf)

[Http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2794&Itemid=117](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2794&Itemid=117)

[Http://www.inst-informatica.pt/legislacao-e-directivas/administracao-publica-electronica](http://www.inst-informatica.pt/legislacao-e-directivas/administracao-publica-electronica)

[Http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm](http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm)

[Http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/Busca_etds.php?strSecao=resultado&nrSeq=11195@2](http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/Busca_etds.php?strSecao=resultado&nrSeq=11195@2)
[Http://www.slideshare.net/vidigal/sistemas-de-informao-da-administrao-pblica-1](http://www.slideshare.net/vidigal/sistemas-de-informao-da-administrao-pblica-1)
[Http://www.scribd.com/doc/7392943/Governo-Eletronico](http://www.scribd.com/doc/7392943/Governo-Eletronico)
[Http://pam.mathdir.org/index.php/browse/index/12?sortId=&recordsPage=14](http://pam.mathdir.org/index.php/browse/index/12?sortId=&recordsPage=14)
http://www.gsema.gov.pt/index.php?option=com_events&task=view_detail&agid=4&year=2008&month=5&day=16&Itemid=30&catid=18
http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=2794&Itemid=117
http://www.unic.pt/images/stories/osic/SIP_2008_apresentacao_sintese.pdf
<http://www.posc.mctes.pt/documentos/pdf/LivroVerde.pdf>
http://tek.sapo.pt/opiniao/opiniao_dez_anos_de_sociedade_da_informacao_e_907860.html
<http://www.slideshare.net/lmbg/transparencias-egov>
http://3.bp.blogspot.com/_g-gBxabKNGo/Rr8PCbHgSeI/AAAAAAAAAGg/YgEjMWp4TEs/s1600-h/Bangemann.JPG
http://www.ama.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=176&Itemid=44
http://www.pt.capgemini.com/imprensa/opiniao/2004/opiniao_04112004/

Legislação

Leis e Decretos-lei

Decreto-Lei n.º 58/2000. D.R. n.º 92, Série I-A de 2000-04-18

Transpõe para o direito interno a Directiva n.º 98/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Julho, relativa aos procedimentos de informação no domínio das normas e regulamentações técnicas e às regras relativas aos serviços da sociedade da informação;

Decreto-Lei n.º 140/2001. DR nº 96 SÉRIE I-A de 2001-04-24

Cria o diploma de competências básicas em tecnologias da informação;

Decreto-Lei n.º 51/2002. DR nº 52 SÉRIE I-A de 2002-03-02

Atribui relevância jurídica à disponibilização e submissão por via electrónica dos modelos dos formulários dos organismos e serviços públicos integrados na AP;

Lei n.º 50/2004. D.R. n.º 199, Série I-A de 2004-08-24

Transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2001/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de Maio, relativa à harmonização de certos aspectos do direito de autor e dos direitos conexos na sociedade de informação (quinta alteração ao Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos e primeira alteração à Lei n.º 62/98, de 1 de Setembro);

Decreto-Lei n.º 16/2005. DR nº 12 SÉRIE I-A de 2005-01-18

Cria a UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I. P.;

Lei n.º 46/2006. DR nº 165 SÉRIE I de 2006-08-28

Proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde;

Decreto-Lei n.º 153/2007. DR nº 82 SÉRIE I de 2007-04-27

Aprova a orgânica da UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I. P. ;

Resoluções do Conselho de Ministros

RCM n.º 9/2007. DR nº 12 SÉRIE I de 2007-01-17

Aprova o Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade (PNPA);

RCM n.º 21/2002. DR nº 26 SÉRIE I-B de 2002-01-31

Determina a adopção na AP de planos de gestão da aquisição, uso e actualização de programas de computador e aprova medidas relativas à utilização dos mesmos;

RCM n.º 22/2001. DR nº 49 SÉRIE I-B de 2001-02-27

Revê a avaliação dos sites na Internet de organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado;

RCM n.º 24/2001. DR n.º 51 SÉRIE I-B de 2001-03-01

Determina a constituição de um sítio na Internet onde sejam publicitados os concursos de pessoal por parte de organismos públicos e de um sítio para a publicitação de oferta de emprego científico e tecnológico, conferindo mandatos a membros do Governo para a respectiva implementação;

RCM n.º 25/2001. DR n.º 51 SÉRIE I-B de 2001-03-01

Confere mandatos para a propositura de medidas que estimulem o apoio à aquisição de computadores e outro material informático pelos funcionários públicos e trabalhadores, bem como à disponibilização aos mesmos desse equipamento pelas suas entidades patronais;

RCM n.º 36/2003. D.R. n.º 60, Série I-B de 2003-03-12

Determina a adopção de várias medidas concretas visando a generalização da prática da aquisição de bens e serviços por via electrónica na AP e no tecido empresarial e incumbe a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento de proceder à respectiva implementação e acompanhamento, em estreita articulação com outras entidades;

RCM n.º 60/1998. DR 104/1998 SÉRIE I-B de 1998-05-06

Determina a existência de um endereço de correio electrónico nos serviços e organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado e regula o valor a atribuir à correspondência transmitida por via electrónica;

RCM n.º 91/2001. DR n.º 181 SÉRIE I-B de 2001-08-06

Aprova o Plano Nacional de Acção para a Inclusão;

RCM n.º 95/1999. DR 198/1999 SÉRIE I-B de 1999-08-25

Determina a disponibilização na Internet de informação detida pela AP;

RCM n.º 96/1999. DR 199/1999 SÉRIE I-B de 1999-08-26

Cria a Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação e aprova o respectivo documento orientador;

RCM n.º 97/1999. DR n.º 199/1999 SÉRIE I-B de 1999-08-26

Estabelece regras relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos conteúdos de organismos públicos na Internet;

RCM n.º 107/2003. DR n.º 185 SÉRIE I-B de 2003-08-12

Aprova o Plano de Acção para a Sociedade da Informação, principal instrumento de coordenação estratégica e operacional das políticas do XV Governo Constitucional para o desenvolvimento da sociedade da informação em Portugal;

RCM n.º 108/2003. D.R. n.º 185, Série I-B de 2003-08-12

Aprova o Plano de Acção para o Governo Electrónico;

RCM n.º 109/2003. DR n.º 185 SÉRIE I-B de 2003-08-12

Aprova a Iniciativa Nacional para a Banda Larga;

RCM n.º 110/2000. DR n.º 193 SÉRIE I-B de 2000-08-22

Aprova a Iniciativa Internet e adopta o respectivo plano de acção;

RCM n.º 110/2003. DR n.º 185 SÉRIE I-B de 2003-08-12

Aprova o Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação;

RCM n.º 120/2006. DR n.º 183 SÉRIE I de 2006-09-21

Aprova o I Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade para os anos de 2006 a 2009;

RCM n.º 134/2003. DR n.º 198 SÉRIE I-B de 2003-08-28

Altera a Resolução do Conselho de Ministros n.º 3/2001, de 8 de Janeiro, que cria um grupo de trabalho que assegura a ligação entre os operadores UMTS;

RCM n.º 135/2002. DR n.º 268 SÉRIE I-B de 2002-11-20

Define o novo enquadramento institucional da actividade do Governo em matéria de sociedade da informação, da inovação e do governo electrónico;

RCM n.º 138/2001. DR n.º 201 SÉRIE I-B de 2001-08-30

Determina as medidas de criação do portal do Governo e define os respectivos objectivos e regras de manutenção e actualização;

RCM n.º 143/2006. DR n.º 209 SÉRIE I de 2006-10-30

Cria o Grupo de Trabalho UMTS (GT-UMTS), ao qual incumbe acompanhar o cumprimento das obrigações assumidas pelas entidades titulares de licenças de exploração de sistemas de telecomunicações móveis internacionais de terceira geração baseados na norma UMTS, no quadro do desenvolvimento e promoção da sociedade da informação em Portugal;

RCM N.º 155/2007, *Diário da República*, 1.ª série — N.º 190 — 2 de Outubro de 2007

Estabelece as orientações relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos sítios da Internet do Governo e dos serviços e organismos públicos da administração central;

RCM n.º 156/2000. D.R. n.º 265, Série I-B de 2000-11-16

Cria, no âmbito do INFOCID - Sistema Interdepartamental de Informação ao Cidadão, o Serviço Público Directo;

RCM n.º 181/2004. D.R. n.º 298, Série I-B de 2004-12-22

Aprova o Guia para as Comunicações na AP, que fixa os princípios por que se devem reger as comunicações na AP;

RCM n.º 192/2003. DR n.º 295 SÉRIE I-B de 2003-12-23

Aprova o Plano Nacional de Acção para a Inclusão para 2003-2005

ICP e a Comissão Interministerial para a SI, com vista ao acompanhamento e à avaliação do cumprimento das obrigações assumidas pelos operadores UMTS;

Outra Legislação

Resolução da Assembleia da República n.º 53/2007. DR n.º 202 Série I de 2007-10-19

Aprova a iniciativa Software Livre no Parlamento;

Portaria n.º 205/2005. D.R. n.º 36, Série I-B de 2005-02-21

Presidência do Conselho de Ministros e Ministério das Finanças e da AP Aprova os estatutos da UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I. P.;

Portaria n.º 1354/2004. DR n.º 251 SÉRIE I-B de 2004-10-25

Cria a linha de financiamento Inclusão Digital - Linha de apoio financeiro ao Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na SI;

Resolução do Conselho de 19 de Dezembro de 2002 publicado em 2003-01-18

Relativa aos conteúdos dos média interactivos na Europa;

Decisão n.º 2046/2002/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Outubro de 2002 publicado em 2002-11-20

Altera a Decisão n.º 1719/1999/CE relativa a uma série de orientações, incluindo a identificação de projectos de interesse comum, respeitantes a redes transeuropeias para o intercâmbio electrónico de dados entre administrações (IDA);

Decisão n.º 2045/2002/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Outubro de 2002 publicado em 2002-11-20;

Altera a Decisão n.º 1720/1999/CE do Parlamento Europeu e do Conselho que adopta uma série de acções e medidas destinadas a garantir a interoperabilidade das redes transeuropeias para o intercâmbio electrónico de dados entre administrações (IDA) e o acesso a essas redes;

Resolução do Conselho de 25 de Junho de 2002

Preservar a memória do futuro - preserva os conteúdos digitais para as gerações futuras;

Despacho n.º 12 029/2002, de 27 de Maio de 2002

Delegação de competências – Acessibilidade;

Regulamento n.º 733/2002/CE de 2002-04-22 publicado em 2002-04-30

Relativo á implementação do domínio de topo. eu;

Parecer do Comité Económico e Social sobre a " Comunicação da Comissão ao Conselho do Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social e Comité das Regiões" de 2002-04-18

Sobre eEurope 2002: acessibilidade dos sítios Web públicos e do respectivo conteúdo;

Resolução do Conselho de 25 de Março de 2002 publicado em 2002-04-10

Relativa ao Plano de Acção de 2002 eEuropa sobre a acessibilidade dos sítios Web e do seu conteúdo;

Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social das regiões de 2001-09-25

eEurope 2002: acessibilidade dos sítios Web públicos e do respectivo conteúdo;

Directiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 22 de Maio de 2001 publicado em 2001.06.22

Harmonização de certos aspectos do direito de autor e dos direitos conexos na SI;

Parecer do Comité Económico e Social de 2001.04.20

Proposta de decisão do conselho que adopta um programa comunitário plurianual para estimular a utilização de conteúdos digitais Europeus nas redes mundiais e promover a diversidade linguística na SI;

Resolução do Conselho de 3 de Outubro de 2000 publicado em 2000-10-14

Relativa á organização e á gestão da Internet;

Anexos

1. - Anexo I Endereços Municípios	1
2. - Anexo II Livro Verde SI	3
3. - Anexo III RCM n 60_1998_Sociedade Informação	4
4. - Anexo IV RCM n 95_1999 Impõe Sitio Web	5
5. - Anexo V eEurope_COM (1999)	6
6. - Anexo VI eEurope 2002	7
7. - Anexo VII Programa Operacional Soc Informação	8
8. - Anexo VIII RCM n 110_2000 Iniciativa Internet	9
9. - Anexo IX iniciativa internet RCM 110_2000	10
10.- Anexo X Plano A Soc Informação 2003	11
11.- Anexo XI RCM 107_2003 Plano Accao Soc Infor	12
12.- Anexo XXII RCM n 108_2003 PAGE	13
13.- Anexo XIII Iniciativa para a Banda Larga	14
14.- Anexo XIVa Cidadão Necessidades Especiais	16
15.- Anexo XV Programa Nac Compras Elec	17
16.- Anexo XVI Action Plane eEurope 2002	18
17.- Anexo XVII eEurope 2005	19
18. - Anexo XVIIIa egov_benchmark_2009 i2010	22
19.- Anexo XIX RCM n 97_1999 sociedade da informação	24
20.- Anexo XX RCM n 22_2001 Avaliação Pag Int	25
21.- Anexo XXI RCM n 135_2002 PROINOV	26
22.- Anexo XXII RCM n 107_2003 PASI	27
23.- Anexo XXIII_RCM n 155_2007	28
24.- Anexo XXIV Vários Diplomas	29
25.- Anexo XXV Dec Lei nº 110_A_80	31
26.- Anexo XXVI Portaria_nº_239_83_curso_formacao Informática	33
27.- Anexo XXVII Dec Lei n 23_1991	34
28.- Anexo XXVIII_Portaria_nº_773_1991	35
29.- Anexo XXIX Dec Lei 177_1995	36
30.- Anexo XXX Dec Lei nº 12_2000	37
31.- Anexo XXXI Dec Lei nº 97_2001 Carreira Informática	38
32.- Anexo XXXII Portaria 358_2002 de 3_4	39
33.- Anexo XXXIII Personalidades Académicas	40
34.- Anexo XXXIV Plano_Accao_eGov	42
35.- Anexo XXXV 02_sama 2009	43

36. - Anexo XXXVI_EIS-2008-Final-report	44
37. - Anexo XXXVII Simplex Autárquico Programa	45
38. - Anexo XXXVIII Inquérito	46
39. - Anexo XXXIX Plano Tecnológico Inovar	47
40. - Anexo XL Avaliação Externa Quadro de análise	49
41. - Anexo XLI Grelha de Avaliação Qualitativa da Web sites	51
42. - Anexo XLII EstudoCamaras2005	53
43. - Anexo XLIII EstudoCamaras2007	54
44. - Anexo XLIV PresencaCamarasMunicipais2003	55
45. - Anexo XLV sama 2007	56

Modelo de Inquérito



INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA Escola Superior de Tecnologia e de Gestão

António Cândido Anes

Mestrando do "Programa de Mestrado em Tecnologias da Informação" - Instituto Politécnico de Bragança

INQUÉRITO

Perfil da Organização

Concelho (sede do Município): Alfandega da Fé

Grupo 0

Número de Trabalhadores no Município:

1 a 50	51 a 100	101 a 150	151 a 200	201 a 250	251 a 300	> 300
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A Autarquia tem Departamento de Sistemas de Informação

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A autarquia tem pessoal especializado da carreira de Informática:

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quanto Técnicos de Informática tem o Município?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quanto Especialistas de Informática tem o Município?

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Grupo 1 - O Município tem presença na internet de Página Web

O Município tem presença na internet de Página Web?	Sim	Nã o
Sem presença na Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Site em construção? Internamente no Município. Por serviços externos ao Município.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O Site foi desenvolvido. Internamente no Município. Por serviços externos ao Município.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A Autarquia tem pessoal especializado para a manutenção da sua Web Page	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A Autarquia recorre a outsourcing para a manutenção da sua Web Page	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Endereço do Web Site da autarquia, caso exista presença.



INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA Escola Superior de Tecnologia e de Gestão

Grupo 2 – Informação relevante disponível na Web Site

A Web page disponibiliza informação relevante sobre o Município e da Região	Sim	Não
Disponibiliza informação sobre os órgãos autárquicos e seus representantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza informação sobre o concelho e as freguesias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza Informação de índole turística, local e regional; (Como chegar; onde comer; onde dormir, gastronomia; artesanato, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza o Organograma do Município.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza os contactos do Município, tais como (telefones, fax; e-mail, endereço postal).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza o Plano de Actividade e Relatórios das actividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza informação sobre transportes urbanos e interurbanos, tais como horários e preços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza eventos programados ou em curso e o histórico dos já realizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza Estatísticas, publicações e estudos de interesse para os munícipes, tais como Indicadores (Genéricos; Demográficos; Económicos e Sociais).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza informação sobre projectos urbanísticos em curso e futuros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza informação sobre a actividade comercial e industrial no Município.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza informação sobre o património arqueológico e cultural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza informação sobre os serviços de Saúde no município, incluindo as farmácias de serviço.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza Informação meteorológica actualizada do concelho e da região.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza outro tipo de informação/legislação de interesse para os cidadãos e empresas, indique quais:*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tais como: Informação ou legislação referentes a outras instituições (agricultura, finanças e S. Social etc.) *



Grupo 3 - Disponibilização de formulários para *download* e *upload*

Disponibilização de formulários e documentos para download	Sim	Não
Disponibiliza formulários ou documentos que os serviços usam na sua relação com os cidadãos/empresas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibiliza formulários/documentos/imagens ou vídeos para <i>download nos formatos mais comuns (Doc; Rtf; Txt; Pdf; Xls; Ppt; Pps; Gif; Bmp; Tiff; Jpeg; Avi; Mpeg; Asf; Wmv/Wma etc.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inclui para download o <i>software</i> necessário para ler o formulário/documento ou o link para o efeito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite versão em Língua Estrangeira	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inclui outra informação relevante para download	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possui funcionalidades de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais:		
Conformidade nível A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conformidade Nível AA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conformidade Nível AAA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O site possui Feeds RSS* que mudam ou actualizam o conteúdo do ou dos sites regularmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mapa do Site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite a pesquisa/procura ampla de informação constante no Web Site da autarquia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está presente nos principais Motores de Busca, tais como (sapo; aeiou; Altavista; Google; Lycos; Yahoo etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite o carregamento das Outras Páginas do Site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possui Barra de Navegação na Home Page	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possui outros Links de Interesse regionais ou nacionais, tais como:		
Outros Municípios Distritais.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Região de Turismo.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Educação.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviço de Finanças.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segurança Social.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IEFP.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite o carregamento das Outras Páginas do Site	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informação actualizada dos sites que mudam ou actualizam o seu conteúdo regularmente*

Grupo 4 – Transacção

O Web sites possibilita a completa interacção bidireccional on-line, do preenchimento, tratamento, alteração, entrega, consulta e pagamento sem envolvimento de papel.	Sim	Não
<i>O Município possui uma Rede WiFi, que permite a qualquer cidadão, aceder à Internet, enviar/receber e-mail gratuitamente.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite o preenchimento e entrega online de Declarações e formulários, com autenticação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite consultas <i>online</i> ao estado de processos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite formular sugestões e reclamações <i>online</i> ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite <i>Fóruns de discussão</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Possui Chat online</i> e outras facilidades <i>online</i> disponíveis;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Possui Chat online</i> com acesso a <i>help-desk</i> dedicado ao apoio dos utilizadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite serviços <i>online</i> completos (submissão, tratamento, decisão e entrega);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Permite os pagamentos <i>online</i> e outros meios de pagamento electrónico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garante Privacidade e Protecção de dados pessoais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A página é apoiada por certificado digital.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obrigado pela colaboração. Se quiser receber a tese de mestrado que inclui os resultados do estudo baseado neste inquérito, acrescente o e-mail sff.

E-mail (opcional)