

## **O E-GOVERNMENT NO DISTRITO DA GUARDA**

Ascensão Braga ([sbraga@ipg.pt](mailto:sbraga@ipg.pt))  
Instituto Politécnico da Guarda  
Departamento de Gestão  
Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, 50-6300-559 Guarda

Maria Manuela dos Santos Natário ([m.natario@ipg.pt](mailto:m.natario@ipg.pt))  
Instituto Politécnico da Guarda  
Departamento de Ciências Sociais e Humanas  
Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, 50-6300-559 Guarda

### **RESUMO**

A Sociedade da Informação é já uma realidade e tem desencadeado um conjunto de transformações estruturais, económicas, sociais e culturais graças à utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação. Estas têm fortes repercussões no potencial de desenvolvimento dos países e das suas regiões.

Desde a presidência portuguesa da União Europeia (2000) que têm sido desenvolvidas as iniciativas *e-Europe* com intuito de fomentar a Sociedade da Informação no sector público, no sector privado e nos cidadãos, quer através de estratégias de mobilização da procura para novos serviços quer pela expansão da oferta de infra-estruturas e equipamentos de acesso. Neste contexto, as autarquias e o poder local têm de seguir as tendências gerais desta evolução intensificando a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação, quer a nível interno quer na prestação de serviços.

Assim, pretende-se com este trabalho analisar de que forma a Administração Pública local do distrito da Guarda (em particular as Câmaras Municipais) está a lidar com as Tecnologias de Informação e Comunicação na sua relação com os cidadãos e na implantação do *e-Government*.

**PALAVRAS CHAVE:** Sociedade da Informação, Administração Local, *e- Government*

## **1- Introdução**

Actualmente, quer queiramos quer não, todos estamos envolvidos na Sociedade da Informação (SI) e desde que nos levantamos até que nos deitamos somos afectados directa ou indirectamente pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o que acontece em casa, no trabalho, no lazer, independentemente do local geográfico onde nos situamos, uma vez que perante esta nova realidade as distâncias geográficas já não fazem sentido. Não se trata de um fenómeno estático e casual mas de um processo dinâmico que revoluciona a nossa forma de viver. Tudo o que acontece num lugar passa a ter repercussões imediatas em todo o planeta, isto porque o mundo se tornou mais pequeno graças à difusão generalizada do uso das TIC. Estas facilitam o acesso rápido à informação, permitindo o desvanecer de fronteiras aproximando, assim, as regiões e os povos mais isolados.

O ser humano está constantemente a necessitar de informação para conseguir orientar-se. Esta surge cada vez mais como um recurso essencial para tomar decisões, sendo as TIC um instrumento que permite o seu fácil e rápido acesso trazendo, simultaneamente, diferentes desafios e um conjunto de oportunidades que é necessário agarrar. Todavia, apesar dos esforços que a União Europeia e os diferentes governos têm vindo a fazer, as respostas dos cidadãos a estes desafios têm sido insuficientes, pelo que é preciso continuar a lutar tanto do lado da oferta como da procura para que se caminhe no sentido de aumentar a fracção dos info-incluídos.

Tendo em conta estas observações, com o presente estudo pretende-se analisar de que forma a Administração Pública local do distrito da Guarda (em particular as Câmaras Municipais) está a lidar com as TIC na sua relação com os cidadãos e na implantação do *e-Government*. Neste sentido, começa-se por fazer uma breve abordagem à evolução da Sociedade da Informação em Portugal, segue-se para uma referência ao conceito de *e-Government* e por fim apresenta-se a metodologia utilizada e a discussão dos resultados.

## **2- A Sociedade de Informação em Portugal- breve historial**

A adesão de um país e, conseqüentemente, dos seus cidadãos à Sociedade da Informação e do Conhecimento é fundamental para sua afirmação e vivência numa sociedade moderna e conseqüentemente para o seu desenvolvimento económico, social e cultural. No caso português, as iniciativas visando o desenvolvimento da SI deram os “primeiros passos” em 1996 com o lançamento da Iniciativa Nacional para a Sociedade da Informação. Esta iniciativa tinha como objectivos promover um amplo debate nacional sobre a SI e definir medidas concretas para o cumprimento do programa do Governo<sup>1</sup> com a criação da Missão para a Sociedade da Informação<sup>2</sup> da qual resultou o Livro Verde para a Sociedade da Informação (1997) que definia as principais linhas de orientação e vectores de intervenção para a sólida implantação da Sociedade da Informação e do Conhecimento em conformidade com as directrizes Europeias.

Desde então, e até se elaborarem e adoptarem os grandes documentos estruturados que enquadraram a política da SI portuguesa (Iniciativa Internet e POSI- Programa Operacional para a Sociedade da Informação), foram preconizadas várias medidas, estruturadas por Planos de Acção, que foram abarcando as diversas áreas de actuação relacionadas com a SI: Rede da Ciência, Tecnologia e Sociedade (RCTS); Programa Internet na Escola; Iniciativa Computador para Todos; Cidades Digitais (1998); Iniciativa Nacional para o Comércio Electrónico; Iniciativa Nacional para os cidadãos com necessidades especiais.

O desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento e a igualdade de oportunidades constituem prioridades nacionais estratégicas para o desenvolvimento equilibrado do país funcionando como alavanca das capacidades nacionais. Estas vão de encontro às prioridades estratégicas da União Europeia, nomeadamente a definida no Conselho Europeu de Lisboa 2000<sup>3</sup> de se tornar no espaço económico mais dinâmico e competitivo baseado no Conhecimento até 2010; e a nível nacional, no lançamento da

---

<sup>1</sup> Em 1995, o XIII Governo Constitucional consagrou a SI como uma área de intervenção governamental.

<sup>2</sup> Resolução do Conselho de Ministros n.º37/96.

<sup>3</sup> (<http://www.cisi.mct.pt/ficheiros/ficheiros/si/docsProg/fsidp001.pdf>)

“Iniciativa Internet”<sup>4</sup>, um programa abrangente que visa ampliar a utilização da Internet nas principais esferas sociais: escolas, famílias, empresas e administração pública; e aponta medidas direccionadas para as condições estruturais de acesso e utilização das TIC e para a generalização da disponibilidade dos serviços e conteúdos.

A prioridade estratégica de dinamização da SI em Portugal está patente no terceiro Quadro Comunitário de Apoio (QCA III 2000-2006)<sup>5</sup> pela importância atribuída nos programas operacionais sectoriais e regionais aprovados<sup>6</sup>, com destaque para o Programa Operacional da Sociedade da Informação (POSI)<sup>7</sup>, que coincidiu com o objectivo estratégico patente no plano de acção eEurope 2002: generalização da intensificação do acesso e da utilização da internet. Trata-se de um processo múltiplo e socialmente participado que envolve horizontalmente todos os sectores departamentais. Com o objectivo de recuperar o atraso, enfrentar o desafio de colocar Portugal num lugar cimeiro em termos da SI e posicionar o sector público como o melhor prestador de serviços (através de parcerias público-privadas), surgiu um Plano de Acção que contempla sete pilares de actuação fundamentais para colocar Portugal na rota da era digital e “integrar o grupo de países líderes do eEurope 2005” (UMIC, 2003).

Em Novembro de 2002, foi criada a Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento (UMIC), para coordenar a nova política para a SI, que aposta numa visão integrada do aparelho do Estado e das entidades públicas; numa perspectiva transversal da actividade governamental e numa articulação operacional entre os membros do governo/organizações do Estado/agentes económicos e sociais, cobrindo as áreas: Governo electrónico; Acesso generalizado à internet; Economia digital; TIC; Segurança digital.

---

<sup>4</sup> Adoptada em Agosto de 2000 (resolução de Conselho de Ministros nº110/220 de 22 de Agosto), foi o primeiro plano de acção integrado para a SI em Portugal. Foi um instrumento complementar ao eEurope 2002.

<sup>5</sup> É neste Quadro Comunitário de Apoio que se vê contemplado pela primeira vez um Programa Operacional dirigido ao sector da Sociedade da Informação.

<sup>6</sup> Programas Operacionais de: Educação; Emprego, Formação e Desenvolvimento Social; Saúde; Cultura; Agricultura e Desenvolvimento Local; Economia; PO Madeira; PO Açores. A presença da SI é transversal existindo medidas específicas para o seu desenvolvimento nos diversos programas operacionais sectoriais.

<sup>7</sup> (<http://www.posi.mct.pt>) ou (<http://.posi.pcm.gov.pt>).

Todas as iniciativas já desenvolvidas e as programadas têm como intuito comum reduzir e suprimir os atrasos da SI em Portugal, bem como, actuar no combate ao problema estrutural da info-exclusão. O Portugal Digital<sup>8</sup> constitui um dos três eixos prioritários do POSI surgindo como um aprofundamento e uma expansão do Programa Cidades Digitais<sup>9</sup>. As diversas medidas previstas visam estimular o uso das TIC, apoiar a procura e criação de conteúdos em formato digital, em português, e incentivar a investigação e a inovação. Estes programas, Cidades Digitais e Portugal Digital, constituem, segundo Gago (2001) desafios sociais e políticos, sendo programas de investimento mais em pessoas, em acções e organização do que em equipamento. Isto porque “o sucesso económico da sociedade da informação requer o desenvolvimento de soluções e produtos na sequência da criação de conhecimento” (Gago, 2001)

As diversas iniciativas desenvolvidas em Portugal deram os seus frutos, mas ficaram aquém dos objectivos pretendidos. Neste sentido, “a apropriação social destas tecnologias, a sua difusão nos vários sectores de actividade, o combate à info-exclusão, a exploração de novos produtos e serviços, o desenvolvimento das capacidades de investigação e formação em domínios emergentes, e um mercado nacional de telecomunicações mais competitivo” ([www.ligarportugal.pt](http://www.ligarportugal.pt)), justifica a continuidade na mobilização para a Sociedade de Informação em Portugal, respondendo aos desafios colocados pela iniciativa *i2010 – Sociedade de Informação europeia para o crescimento e emprego*<sup>10</sup> da Comissão Europeia, seguindo as directrizes do Conselho Europeu da Primavera de 2005 que considerou como essencial o desenvolvimento da SI de forma inclusiva, tendo por base a generalização da utilização das TIC nas empresas, nos serviços públicos e nos agregados familiares.

Na mobilização da Sociedade de Informação, a iniciativa *Ligar Portugal* é um dos vectores estratégicos do Plano Tecnológico do actual governo, alargando o âmbito de

---

<sup>8</sup> As diversas medidas que fazem parte do eixo prioritário Portugal Digital têm como objectivo “contribuir para a melhoria da qualidade de vida, do ensino, da prestação de serviços de saúde, do acesso à cultura e ao Conhecimento, bem como da melhoria da competitividade das empresas proporcionadas pelas Tecnologias de Informação e da comunicação” (UE, 2000, p. 25).

<sup>9</sup> Iniciativa anterior à Iniciativa Internet e ao POSI.

<sup>10</sup> O Programa i2010, integra as linhas de acção da Comissão para a sociedade de informação até 2010. Foi aprovado a 1 de Fevereiro de 2005, integrando como principais vectores de acção as medidas: Criação de um espaço de informação; Aumento do investimento e inovação no sector das TIC ;Consolidação da sociedade de conhecimento aberta, transparente e acessível a todos.

intervenção do Estado dirigindo o esforço público e privado para consolidar ou reforçar iniciativas em curso, preencher lacunas e promover a inovação e a criação de novos produtos e serviços, de modo a alcançar um conjunto de objectivos:

- *Promover uma cidadania moderna* – uso das TIC como instrumento normal de acesso à informação, à educação, ao trabalho cooperativo e à discussão pública;
- *Garantir a competitividade do mercado nacional de telecomunicações* – na redução de custos para os cidadãos e empresas, na disponibilização generalizada de serviços avançados de qualidade e na criação de condições efectivas de concorrência ao nível das melhores práticas europeias;
- *Assegurar a transparência da Administração Pública* – simplicidade e eficiência nos relacionamentos com os cidadãos e as empresas;
- *Promover a utilização crescente das TIC pelo tecido empresarial* – apoiar a sua modernização e a coesão territorial, bem como assegurar o desenvolvimento de novas empresas de base tecnológica;
- *Estimular o desenvolvimento científico e tecnológico* – promover actividades de Investigação e Desenvolvimento em colaboração internacional.

Neste sentido, foram definidas um conjunto de linhas estratégicas<sup>11</sup> que procuram assegurar o total aproveitamento das capacidades disponibilizadas pelas TIC para melhorar as estruturas sociais e empresariais portuguesas em termos de exigência, eficiência, competência e produtividade dos países mais desenvolvidos.

Se no passado as TIC eram só para alguns, no presente é indiscutível a sua presença e necessidade no quotidiano de qualquer cidadão ou organização, daí que as sociedades não podem colocar-se à margem desta realidade porque as TIC constituem um instrumento e um factor de coesão social; assumem um papel fundamental no combate à exclusão, bem como, servem de estímulo não só à colaboração entre cidadãos mas, também, entre instituições públicas e privadas.

---

<sup>11</sup> As linhas estratégicas definidas foram: promover a inclusão social; fomentar o emprego, a competitividade e a produtividade; transformar a educação, formar e desenvolver competências; simplificar e melhorar a prestação de serviços públicos aos cidadãos e às empresas; disseminar informação de interesse público generalizado; assegurar a segurança e a privacidade no uso da Internet; melhorar acessos e infra-estruturas; estimular a criação de novo conhecimento e facilitar a sua apropriação social; promover uma cultura de avaliação e rigor.

Portugal, apesar de só tardiamente ter apostado no desenvolvimento da SI, ela não deixa de ser uma prioridade nacional e assume uma importância estratégica ao ocupar o lugar central no modelo de desenvolvimento sustentado apresentado para Portugal. O desenvolvimento de uma estratégia nacional tendo em vista a Sociedade da Informação e do Conhecimento, procura evitar/diminuir a info-exclusão e reforçar os factores de modernização da sociedade, através do uso generalizado das TIC a todo o tecido social e económico e da melhoria da cultura científica e tecnológica da população em resultado das medidas adoptadas no Plano Operacional para o sector Ciência, Tecnologia e Inovação que visam ultrapassar o atraso científico do país através do crescimento dos recursos públicos e dos recursos humanos em actividades de I&D.

Através do conjunto diverso de iniciativas o Estado português procurou criar as bases da Sociedade da Informação e do Conhecimento, proporcionando um Estado mais aberto e mais acessível aos cidadãos e às empresas, procurando alcançar uma maior eficácia e uma maior produtividade na administração pública e simultaneamente uma redução de custos operacionais.

### **3- O e-Government**

É ao poder central, à administração pública, ao poder local e à administração pública local que, igualmente, cabe o papel de difundir e fomentar o uso das TIC no desempenho das suas funções e na prestação dos seus serviços quer para com instituições quer para com os cidadãos. Deste modo, o poder central e a administração pública são chamados a participar na Sociedade da Informação e a servirem-se das novas tecnologias não só para se organizarem e executarem as suas funções através de novos modelos organizacionais (*back-office*<sup>12</sup>) mas, também, para disponibilizarem os seus serviços aos cidadãos sob a forma digital (*front-office*<sup>13</sup>), o que lhes proporciona benefícios em termos de tempo, eficiência, acesso à informação, resolução de problemas e, ainda, uma maior proximidade entre a administração pública e os cidadãos que a ela recorrem.

---

<sup>12</sup> Organização interna do organismo. As TIC proporcionam novos modelos organizacionais, tornando a administração pública mais flexível e de melhor qualidade, possibilitando a redução dos custos operacionais e de gestão.

<sup>13</sup> Relacionamento com o cidadão. Qualidade e excelência nos serviços prestados através de um maior apoio à aproximação entre o munícipe e a autarquia.

É por este motivo que, com frequência, se fala em governo electrónico ou em *e-Government*. Segundo Gouveia (2003, p.189), “o *e-Government*, engloba o recurso a novas formas de fazer o que o governo faz e de suportar o funcionamento do Estado e dos serviços associados... adoptando práticas de base digital que permitem ganhos substanciais em termos de eficiência, acesso à informação, tempos de resposta e proximidade do cidadão”. Quando a proximidade do cidadão é ao nível do município então fala-se de local *e-Government*. “Os projectos do governo electrónico visam simplificar e melhorar a prestação de serviços públicos aos cidadãos e às empresas”(UMIC, 2006<sup>14</sup>).

São as TIC e a *internet* que fazem com que haja uma “radical mudança” na forma de actuação da administração pública, facilitando e melhorando o seu desempenho, proporcionando um sector público mais aberto e transparente, ao serviço de todos os cidadãos e mais produtivo. Além de melhorias na prestação dos serviços e na disponibilização da informação, (relacionamento com os cidadãos), também surgirão novas práticas e novos processos com influência nos relacionamentos internos e externos com outras entidades e actores da sociedade (públicos e privados). Os resultados serão tanto melhores quanto mais exigentes e maior capacidade de resposta tiverem os diferentes actores uns para com os outros.

O conceito de *e-Government* é mais vasto e a sua adopção pode tomar diferentes desenvolvimentos consoante as perspectivas que se pretendam seguir, aprofundar<sup>15</sup>. No *e-Government* podem existir 4 tipos de interacções:

- *Government to government* (G2G)- compreende a partilha de dados e a troca de informação electrónica entre os diversos actores do sector público;
- *Government to business* (G2B)- compreende as compras e transacções comerciais do Estado e aquisições de serviços por via electrónica, bem como as interacções legais a que as organizações são obrigadas;

---

<sup>14</sup> [www.unic.pt/GovernoElectronico/](http://www.unic.pt/GovernoElectronico/), consultado em 09/05/2006).

<sup>15</sup> (Nações Unidas, 2003); Gouveia, 2004

- *Government to citizen (G2C)*- compreende as diversas iniciativas desenvolvidas para facilitar a interacção de pessoas (como consumidores de serviços públicos e cidadãos), entre o governo e a administração pública;
- *Government to employee (G2E)*- compreende as relações entre os funcionários públicos da administração pública e o suporte dos responsáveis dos cargos políticos. Orientado para a comunicação interna com os recursos humanos.

Se se considerar uma diversidade de áreas de intervenção podemos ter: *e-administração* (melhoria dos processos de funcionamento entre o poder político e a administração pública); *e-serviços* e *e-cidadãos* (interligação entre empresas e cidadãos); *e-sociedade* ou *e-participação* (interacções externas ao poder político e administração pública, como questões de participação pública e de cidadania).

Não há dúvida que uma administração pública moderna (central ou local), bem como os cidadãos necessitam das TIC para, de uma forma mais rápida e eficaz, alcançar os seus objectivos. A realidade da administração pública local reúne diversas competências e atribuições que as colocam em contacto directo com os cidadãos, pelo que se cria a necessidade de disponibilizar de forma eficaz, eficiente e permanente um conjunto diverso de informação e serviços que vão ser fundamentais para concretizar a interacção com os cidadãos. Deste modo, surge uma maior aproximação bilateral, virtual, em que se procura obter uma administração pública mais aberta e mais próxima das necessidades dos seus munícipes procurando dar resposta aos seus pedidos e aos seus problemas de forma célere, directa e pouco trabalhosa. Este, objectivo é alcançado em função da medida do uso e da exploração que for feita dos instrumentos que a Sociedade da Informação coloca à disposição, nomeadamente as TIC, e do número de pessoas que utilizam o seu potencial.

Por conseguinte, cabe ao poder local, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, a responsabilidade de orientar o *local e-Government* através da oferta de uma diversidade de informação, serviços, inter-relações, etc, que vão de encontro às necessidades dos cidadãos das respectivas áreas de abrangência e que as leva a adoptar novas ferramentas de comunicação quer ao nível interno da organização quer ao nível externo.

Trata-se de um processo de transformação de actuação do Estado que tem como suporte as TIC tornando a prestação dos serviços públicos mais eficiente e direccionada para os cidadãos e com custos mais baixos. Neste sentido, os munícipes terão possibilidade de escolha em termos dos canais de informação mais adequados às suas preferências; os serviços estarão mais integrados e agrupados de forma a facilitar o seu acesso por parte de quem deles necessita (munícipes, empresas, departamentos, etc.); os procedimentos poderão ser consultados *on line*, o que lhes proporcionará estar melhor informados e com a redefinição dos processos os serviços serão menos onerosos.

A modernização da administração pública local passa pela utilização eficiente da TIC ao nível da sua organização interna mas também por proporcionar a utilização eficaz por parte dos munícipes, disponibilizando um conjunto diverso de informação *on line*, actualizado, de fácil acesso, seguro, por forma a que os munícipes vejam a sua vida simplificada.

Para aproveitar e deixar aproveitar, ao máximo, os benefícios das TIC e os desafios colocados pela Sociedade da Informação e do Conhecimento, a Administração Directa e Indirecta do Governo além das iniciativas já desenvolvidas em termos de disponibilização de conteúdos na internet, deve continuar esse processo, generalizando-o e disponibilizando cada vez mais e melhor conteúdos, facilitando o seu acesso e utilização. Neste sentido, foi desenvolvido um guia de boas práticas na construção de *web sites* da Administração Directa e Indirecta do Governo (Oliveira; Santos; Amaral, 2003), com o objectivo de fomentar a melhoria da presença na internet dos diversos organismos da Administração Pública<sup>16</sup>.

Tendo sempre em mente que a presença na internet é de capital importância para oferecer serviços aos cidadãos e para “...contribuir de forma decisiva para uma estratégia de modernização e de uma maior sintonia para com a sociedade.” (Oliveira; Santos; Amaral, 2003, p. 1), torna-se necessário existir um trabalho contínuo de aperfeiçoamento da estrutura, conteúdos e funcionalidades e acessibilidades, não só da parte interna dos organismos mas também, na perspectiva do valor acrescentado que

---

<sup>16</sup> Constitui um complemento à avaliação periódica ao abrigo da Resolução do Conselho e Ministros nº 22/2001 de 27 de Fevereiro. Esta iniciativa iniciou-se na legislatura anterior com o Observatório das Ciências e das Tecnologias.

proporcionam aos cidadãos, com repercussões na melhoria da sua qualidade de vida e na desburocratização da Administração Pública. Neste sentido, têm sido desenvolvidos estudos para aferir a maturidade da presença na internet das Câmaras Municipais (Santos; Amaral; Rodrigues, 2005), a partir da análise dos conteúdos e conjunto de serviços disponibilizados nos respectivos *web sites*.

### 3- Metodologia

Sendo o objectivo deste trabalho analisar de que forma a Administração Pública local do distrito da Guarda (em particular as Câmaras Municipais) está a lidar com as TIC na sua relação com os cidadãos e na implantação de *e-Government*, começámos, numa primeira fase por identificar os Municípios que se inserem o distrito da Guarda consultando o site da Associação Nacional dos Municípios Portugueses (<http://www.anmp.pt>) e da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento da Região Centro (<http://www.ccr-c.pt/>), onde identificámos catorze municípios e respectivos endereços *web* e correios electrónicos (Tabela nº1), estando todos disponíveis à excepção de um (Câmara Municipal de Trancoso) na data da consulta<sup>17</sup>, (quer pelo link directo da Associação Nacional de Municípios Portugueses, quer através de um motor de pesquisa<sup>18</sup>), por se encontrar em reconstrução. Durante o período em que decorreram as pesquisas exploratórias aos *web sites* deparámo-nos, também, com um *web site* em reconstrução (Câmara Municipal da Guarda)<sup>19</sup>.

**Tabela nº 1-** Endereços Web e correio electrónico dos Municípios do distrito da Guarda

Município	Endereço <i>web</i>	Endereço de correio electrónico
Aguiar da Beira	<a href="http://www.cm-aguiardabeira.pt">http://www.cm-aguiardabeira.pt</a>	<a href="mailto:camara.municipal@cm-aguiardabeira.pt">camara.municipal@cm-aguiardabeira.pt</a>
Almeida	<a href="http://www.cm-almeida.pt">http://www.cm-almeida.pt</a>	<a href="mailto:camaraalmeida@mail.telepac.pt">camaraalmeida@mail.telepac.pt</a>
Celorico da Beira	<a href="http://www.cm-celoricodabeira.pt">http://www.cm-celoricodabeira.pt</a>	<a href="mailto:geral@cm-celoricodabeira.pt">geral@cm-celoricodabeira.pt</a>
Figueira de Castelo Rodrigo	<a href="http://www.cm-fcr.pt">http://www.cm-fcr.pt</a>	<a href="mailto:cm-fcr@cm-fcr.pt">cm-fcr@cm-fcr.pt</a>
Fornos de Algodres	<a href="http://www.cm-fornosdealgodres.pt">http://www.cm-fornosdealgodres.pt</a>	<a href="mailto:geral@cm-fornosdealgodres.pt">geral@cm-fornosdealgodres.pt</a>

<sup>17</sup> Consulta efectuada em 2006/05/16.

<sup>18</sup> (<http://www.google.com>).

<sup>19</sup> Consultas efectuadas entre 20/05/2006 e 15/06/2006. Para o *web site* da Câmara Municipal da Guarda a recolha de dados aparece assim limitada ao conjunto de informação que permanece no *web site*. Relativamente ao indicador nº7 do critério Maturidade, o último dia de respostas considerado foi o dia 19 de Junho de 2006.

Guarda	<a href="http://www.mun-guarda.pt">http://www.mun-guarda.pt</a>	<a href="mailto:cm-guarda@domdigital.pt">cm-guarda@domdigital.pt</a>
Gouveia	<a href="http://www.cm-gouveia.pt">http://www.cm-gouveia.pt</a>	<a href="mailto:geral@cm-gouveia.pt">geral@cm-gouveia.pt</a>
Manteigas	<a href="http://www.cm-manteigas.pt">http://www.cm-manteigas.pt</a>	<a href="mailto:geral@cm-manteigas.pt">geral@cm-manteigas.pt</a>
Mêda	<a href="http://www.cm-meda.pt">http://www.cm-meda.pt</a>	<a href="mailto:cmeda@cm-meda.pt">cmeda@cm-meda.pt</a>
Pinhel	<a href="http://www.cm-pinhel.pt">http://www.cm-pinhel.pt</a>	<a href="mailto:cm-pinhel@cm-pinhel.pt">cm-pinhel@cm-pinhel.pt</a>
Sabugal	<a href="http://www.cm-sabugal.pt">http://www.cm-sabugal.pt</a>	<a href="mailto:geral@cm-sabugal.pt">geral@cm-sabugal.pt</a>
Seia	<a href="http://www.cm-seia.pt">http://www.cm-seia.pt</a>	<a href="mailto:cm-seia@cm-sei.pt">cm-seia@cm-sei.pt</a>
Trancoso	<a href="http://www.cm-trancoso.pt">http://www.cm-trancoso.pt</a>	<a href="mailto:geral@cm-trancoso.pt">geral@cm-trancoso.pt</a>
Vila Nova de Foz Côa	<a href="http://www.cm-fozcoa.pt">http://www.cm-fozcoa.pt</a>	<a href="mailto:correio@cm-fozcoa.pt">correio@cm-fozcoa.pt</a>

Após a identificação dos municípios procedeu-se à análise dos seus *web sites*, nomeadamente dos conteúdos e serviços disponibilizados pelas Câmaras Municipais do distrito da Guarda. A recolha de informação foi feita através da observação directa (até ao segundo nível de profundidade das páginas) dos respectivos *web sites* com o intuito de avaliar a qualidade dos mesmos. Para atingir este objectivo foi necessário determinar um método de análise que teve por base a norma definida pela resolução do Conselho de Ministros nº 22/2001 de 27 de Fevereiro (Oliveira; Amaral, 2003) e outros trabalhos efectuados (Rocha, 2002; Santos e Amaral 2000). Desta forma, serviu de orientação o documento *Método de Avaliação de Web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado* e o *Guia de Boas Práticas na Construção de web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*, não só na definição dos critérios e respectivos indicadores. Por conseguinte, foram utilizadas duas perspectivas de avaliação: a qualidade e a maturidade, cada uma das quais composta por critérios que por sua vez reúnem um conjunto de indicadores (ver Tabela nº 2). No método seguido para a avaliação, cada critério têm um peso idêntico (100%/4) e dentro de cada critério, os indicadores que dele fazem parte possuem idêntico peso entre si (100%/nº indicadores do critério). A pontuação dos indicadores obedece a dois tipos de medidas: Sim/Não, (à resposta Sim é atribuído 1 (um) ponto e à resposta Não é atribuído 0 (zero) pontos; e uma pontuação numa escala de 0-4 (zero a quatro pontos), ou de 0-3 (zero a três pontos).

Na primeira perspectiva, Qualidade, estão incluídos os critérios: conteúdos, acessibilidade e navegabilidade. Aqui pretende-se fazer uma análise da informação *on line* disponibilizada aos cidadãos; da facilidade de encontrar o *web site* e a informação

de que se necessita, ou solicitar o serviço que se pretende; das facilidades de movimentação e orientação dentro do *web site* até identificar os serviços e conteúdos que se procuram. Na segunda perspectiva, *Maturidade*, pretende-se analisar a existência ou não de interactividade entre os cidadãos e o Município e inter cidadãos.

**Tabela nº 2-** Critérios e Indicadores utilizados no estudo

<b>Critérios</b>	<b>Peso</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medida</b>	<b>Peso</b>
<b>Conteúdos</b>	25%	1-Identificação da Instituição: a) Município b) Estrutura Orgânica c) Contactos	S/N	16,67%
			S/N	16,67%
			0-4	16,67%
		2- Diversidade de conteúdos	0-4	16,67%
		3- Data da última actualização da página	S/N	16,67%
		4- Idiomas	0-4	16,67%
<b>Acessibilidade (acesso 1ª pag)</b>	25%	1-Registo do <i>web site</i> em motores de busca nacionais	0-4	25%
		2-Registo do <i>web site</i> em motores de busca internacionais	0-3	25%
		3- A página abre facilmente	S/N	25%
		4-Acessibilidade a cidadãos com necessidades especiais	S/N	25%
<b>Navegabilidade</b>	25%	1- Mapa do <i>web site</i>	S/N	25%
		2- Motor de pesquisa	S/N	25%
		3- Links a outros <i>web sites</i> (activos)	0-3	25%
		4- Links para <i>software</i> adicional	S/N	25%
<b>Maturidade</b>	25%	1- Declarações/formulários <i>on line</i> para descarregar	S/N	14,29%
		2- Preenchimento e entregas <i>on line</i>	S/N	14,29%
		3- Sugestões e reclamações <i>on line</i>	S/N	14,29%
		4- <i>News letter</i> , fórum e <i>chat on line</i>	S/N	14,29%
		5- Consulta actas <i>on line</i>	S/N	14,29%
		6- Apoio ao munícipe <i>on line</i>	S/N	14,29%
		7- Resposta a <i>e-mails</i> recebidos	(0-4)	14,29%

#### 4-Análise dos Dados

Após o processo de recolha de dados procedeu-se à sua análise que a seguir se apresenta, seguindo a ordem dos critérios utilizados. Tendo em consideração que a principal função de um *web site* é a de apresentar informação a quem a procura a partir do exterior, procurou-se incluir nos diferentes critérios indicadores que pudessem ser analisados de uma forma objectiva.

Relativamente ao critério *Conteúdos* os dados são apresentados na Tabela nº3. Assim, foi possível verificar que metade dos *web sites* analisados possuem uma completa identificação do Município, por oposição a dois que apenas possuem um tipo de contacto da instituição de entre os que estavam a ser objecto de análise (morada, telefone, fax, *email*). Os restantes oscilam entre dois ou três contactos. Se considerarmos a diversidade de conteúdos temáticos 50% dos *web sites* contêm entre 4 a 6 tipos de conteúdos temáticos, 36% apresentam entre 7 e 9 tipos de conteúdos temáticos e apenas 14% possuem mais de 9 tipos de conteúdos temáticos. Se é verdade que num *web site* os conteúdos e a sua diversidade são fundamentais, também não é menos verdade que a actualização do mesmo não poderá ser posta de lado, pois só assim se poderá dar seguimento à principal função dos *web sites*, que é informar e manter informados os seus utilizadores. Neste sentido, verificou-se que apenas dois deles apresentam a respectiva data de actualização, nos restantes, não havia qualquer referência.

O último indicador constante no critério *Conteúdos* diz respeito aos idiomas em que os conteúdos são apresentados. Neste sentido, a partir da análise directa à primeira página do *web site* verifica-se que uma grande maioria (64%) só apresenta os seus conteúdos em português, 14% apresenta os conteúdos em português e em espanhol e cerca de 22% fazem referência a quatro idiomas (português, francês, inglês e espanhol), no entanto, as respectivas páginas estão em construção.

**Tabela nº 3** - Dados relativos ao Critério: *Conteúdos*

Câmaras	Indicadores			
	1- Identificação da Instituição (0-6)	2- Diversidade de conteúdos temáticos (0-4)	3. Data da última actualização 1ºpg (S=1; N=0)	4- Idiomas (Pt; Fr;Ing; Es) (0-4)
C.M. Aguiar da Beira	5	3	0	1
C.M. Almeida	3	4	1	4
C.M. Celorico da Beira	6	4	0	1
C.M. Fig.Cast. Rodrigo	5	2	0	1
C.M. Fornos Algodres	5	3	0	1
C.M. Guarda	5	2	0	2
C.M. Gouveia	2	2	0	1
C.M. Manteigas	6	2	0	2
C.M. Mêda	5	2	0	1

C.M. Pinhel	6	3	0	1
C.M. Sabugal	6	3	0	4
C.M. Seia	6	3	0	4
C.M. Trancoso	6	2	1	1
C.M. V. N. Foz Côa	5	2	0	1

Relativamente ao segundo critério analisado: *Acessibilidade*, os resultados dos indicadores utilizados apresentam-se na Tabela nº 4. É importante para a existência de um *web site* que ele esteja registado nos principais motores de pesquisa, pois estes são essenciais para a promoção daqueles. No presente estudo considerou-se um total de sete motores de pesquisa, quatro nacionais (sapo; aeiou; clix; netindex)<sup>20</sup> e três internacionais (altavista; google; yahoo)<sup>21</sup> verificando-se que 57% dos *web sites* tem indexação nos sete motores indicados, aparecendo só um com indexação em apenas cinco motores de pesquisa e os restantes estão indexados em seis motores de pesquisa. Um factor também importante na avaliação dos *web sites* está relacionado com o tempo de descarregamento das páginas, que depende em grande parte da dimensão das mesmas, ou seja, dos textos, imagens, sons, animação, etc.; da tecnologia utilizada; da velocidade do servidor e da linha, etc. Deste modo, através da observação directa foi possível constatar que todos têm um tempo muito curto de descarregamento, com a excepção da Câmara Municipal de Manteigas, que efectivamente demora muito tempo e que prejudica, em nosso entender, as pesquisas.

Tal como afirmámos anteriormente, a Sociedade da Informação e do Conhecimento é uma realidade que deve estar ao alcance de todos, pelo que, devem ser desencadeados esforços no sentido de não excluir ninguém, sendo necessário criar condições para que assim aconteça. Qualquer cidadão, independentemente do lugar em que habite, condição social, económica, física, etc. deve ter igual oportunidade de participar como elemento activo nesta sociedade, o que só será possível se forem eliminados ou reduzidas as barreiras tecnológicas e outras (conteúdos; ferramentas, acessibilidade, etc) para que os cidadãos com necessidades especiais possam, também, fazer parte da sociedade global que é a Sociedade da Informação. Este assunto está contemplado no *Guia de Boas Práticas na Construção de web sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*,

<sup>20</sup> sapo (<http://www.sapo.pt>); aeiou (<http://www.aeiou.pt>); clix (<http://www.clix.pt>); netindex (<http://www.netindex.pt>);

<sup>21</sup> altavista (<http://www.altavista.com>); google (<http://www.google.com>); yahoo (<http://www.yahoo.com>).

anteriormente referenciado. Nos *web sites* dos Municípios em análise este aspecto está a ser esquecido com excepção do Município do Sabugal e do Município de Seia, que apresentam os conteúdos de uma forma simples e ampliada. Existe um outro, o do Município de Manteigas, que faz referência a esta situação mas não está a funcionar nas melhores condições.

**Tabela nº 4-** Dados relativos ao Critério: *Acessibilidade*

Câmaras	Indicadores			
	1-Registo do <i>web site</i> em motores de busca nacionais (0-4)	2-Registo do <i>web site</i> em motores de busca internacionais (0-3)	3- A 1ª página abre facilmente (S=1; N=0)	4-Acessibilidade a cidadãos com necessidades especiais (S=1; N=0)
C.M. Aguiar da Beira	3	3	1	0
C.M. Almeida	3	3	1	0
C.M. Celorico da Beira	4	3	1	0
C.M. Fig.Cast. Rodrigo	3	4	1	0
C.M. Fornos Algodres	3	3	0	0
C.M. Guarda	4	3	1	0
C.M. Gouveia	4	3	1	0
C.M. Manteigas	3	3	0	1
C.M. Mêda	4	3	1	0
C.M. Pinhel	3	2	1	0
C.M. Sabugal	4	3	1	1
C.M. Seia	4	3	1	1
C.M. Trancoso	3	3	1	0
C.M. V. N. Foz Côa	4	3	1	0

O terceiro critério refere-se à *Navegabilidade* e pretende analisar em que medida um visitante a um *web site* encontra, de forma fácil, o caminho que deve percorrer para alcançar os conteúdos ou serviços que procura. Os dados recolhidos apresentam-se na Tabela nº5. Do mesmo modo que um indivíduo antes de fazer uma viagem para um local desconhecido necessita de consultar um mapa para saber qual o itinerário a seguir, também, um visitante de um *web site* tem necessidade de uma orientação da visita, o que pode ser feito através do mapa do *web site*, de um índice, de apontadores, etc. Verificou-se que 64% dos *web sites* visitados possuem um mapa ou índice do *site* que serve de orientação aos visitantes. No entanto, além da orientação também é

fundamental a facilidade de navegação que pode ser obtida através de motores de pesquisa interna, que estão presentes em nove dos catorze *web sites* analisados; e a existência de *links* que levam o navegador a outros *sites* de interesse (regionais e nacionais), que aparecem em quase 80% dos *web sites* em estudo. Destes, 40% possuem links internacionais. Outros factores podem ser considerados em termos de facilidade de navegação e de acesso a conteúdos como sejam uma página de ajuda, pouco utilizada nos *web sites* objecto de análise, e uma página de perguntas mais frequentes (FAQ's), inexistente no nosso estudo, apesar de haver um *web site* que lhe faz referência mas que se encontra inactiva: Município de Trancoso. De referir, também, que somente pouco mais de um quarto dos Municípios disponibilizam *links* para aceder a *software* adicional para descarregar os conteúdos.

**Tabela nº 5-** Dados relativos ao Critério: *Navegabilidade*

Câmaras	Indicadores			
	1- Mapa do <i>web site</i> (S=1; N=0)	2- Motor de pesquisa (S=1; N=0)	3- Links a outros <i>web sites</i> (0-3)	4- Links para <i>software</i> adicional (S=1; N=0)
C.M. Aguiar da Beira	0	0	0	0
C.M. Almeida	1	1	2	1
C.M. Celorico da Beira	1	1	3	1
C.M. Fig.Cast. Rodrigo	1	1	2	1
C.M. Fornos Algodres	0	0	0	0
C.M. Guarda	1	1	2	1
C.M. Gouveia	0	0	3	0
C.M. Manteigas	0	1	2	0
C.M. Mêda	0	1	0	0
C.M. Pinhel	1	1	3	0
C.M. Sabugal	1	1	2	0
C.M. Seia	1	1	1	0
C.M. Trancoso	1	0	2	0
C.M. V. N. Foz Côa	1	0	3	0

O quarto e último critério utilizado: *Maturidade*, engloba um conjunto de indicadores que permitem avaliar o desenvolvimento do *web site*, fazendo sobressair o nível de interactividade existente (Tabela nº6). Se outrora sempre que se pretendesse obter uma informação, requerer um serviço, ou estabelecer contacto com qualquer entidade, só era possível através do telefone, fax, correio postal ou contacto presencial, actualmente

graças às novas tecnologias de informação e comunicação um cidadão pode estar a milhares de quilómetros de distância e resolver alguns dos seus problemas sem ter de se deslocar. A *internet* e as tecnologias permitem a interacção electrónica que vem facilitar em muito a vida aos cidadãos. Neste sentido, a disponibilização dos serviços *on line*, será uma ajuda preciosa para o munícipe que não terá de se deslocar à Câmara para adquirir os impressos que pretende. Neste estudo foi possível verificar que 71% dos *web sites* dão a possibilidade de descarregar algum tipo de formulários, requerimentos ou declarações, no entanto, a entrega das mesmas não pode ser feita *on line*, com a excepção do Município do Sabugal. A interactividade entre os cidadão e as diversas entidades também pode ser analisada através dos contactos bilaterais que se podem estabelecer *on line*, pelo que, a possibilidade de fazer sugestões/reclamações *on line* é um sinal positivo (e que se encontra em metade dos Municípios), assim como os fóruns de discussão e os *chats on line*. Relativamente a este assunto, os *web sites* analisados não se encontram muito bem preparados, na medida em só apenas quatro deles permitem a interactividade através de pelo menos um destes tipos: *news letter*, fórum e *chat on line*. O Município de Pinhel apesar de fazer referência a dois destes tipos, eles apresentam-se indisponíveis. A consulta *on line* de alguns documentos, nomeadamente actas, é possível em 57% das Câmaras e a preocupação com o atendimento virtual sob a forma de balcão virtual ou gabinete de apoio ao munícipe está presente em cerca de 70% das Câmaras analisadas.

**Tabela nº 6-** Dados relativos ao Critério: *Maturidade*

Câmaras	Indicadores						
	1-Declarações, requerimentos, formulários <i>on line</i> (S=1;N=0)	2- Preencher e entregar <i>on line</i> (S=1; N=0)	3-Sugestões, reclamações <i>on line</i> (S=1; N=0)	4- <i>News letter</i> , fórum e <i>chat on line</i> (S=1; N=0)	5-Consulta de actas <i>on line</i> (S=1; N=0)	6-Apoio Muncipe <i>on line</i> (S=1; N=0)	7-Resposta aos <i>emails</i> recebidos (0-4)
C.M. Aguiar da Beira	1	0	0	0	1	1	0
C.M. Almeida	0	0	1	0	0	1	0
C.M. Celorico da Beira	1	0	0	0	1	1	0
C.M. Fig.Cast. Rodrigo	1	0	0	0	1	0	4
C.M. Fornos Algodres	1	0	0	0	1	1	0
C.M. Guarda	1	0	1	0	0	0	4
C.M. Gouveia	1	0	0	0	1	1	0
C.M. Manteigas	0	0	0	1	1	0	2
C.M. Mêda	0	0	1	1	0	1	0

C.M. Pinhel	1	0	1	0	1	1	0
C.M. Sabugal	1	1	1	1	1	1	0
C.M. Seia	1	0	1	1	0	1	2
C.M. Trancoso	1	0	1	0	0	1	0
C.M. Vila N. Foz Côa	0	0	0	0	0	0	0

## 5- Apresentação e Discussão dos Resultados

Após a análise dos resultados, aplicou-se o método de avaliação atrás referido do qual resultou a seguinte classificação por critérios para cada Câmara Municipal (Tabelanº7) e a lista ordenada das Câmaras por ordem decrescente de classificação (Tabela nº 8)<sup>22</sup>.

**Tabela nº 7-** Classificação das Câmaras por Critérios

Câmaras	Critérios				Total <sup>23</sup>
	Conteúdos	Acessibilidade	Navegabilidade	Maturidade	
C.M. Aguiar da Beira	1,50	1,75	0	0,43	0,92
C.M. Almeida	1,83	1,75	1,25	0,29	1,28
C.M. Celorico da Beira	1,83	2	1,5	0,43	1,44
C.M. Fig.Cast. Rodrigo	1,33	2	1,25	0,86	1,36
C.M. Fornos Algodres	1,50	1,5	0	0,43	0,86
C.M. Guarda	1,50	2	1,25	0,86	1,40
C.M. Gouveia	0,83	2	0,75	0,43	1,00
C.M. Manteigas	1,67	1,5	0,75	0,57	1,12
C.M. Mêda	1,33	2	0,25	0,43	1,00
C.M. Pinhel	1,67	1,5	1,25	0,57	1,25
C.M. Sabugal	2,17	2,25	1	0,86	1,57
C.M. Seia	2,17	2,25	0,75	0,86	1,51
C.M. Trancoso	1,50	1,75	0,75	1	1,25
C.M. Vila N. Foz Côa	1,33	2	1	0,00	1,08

**Tabela nº 8-** Lista ordenada das Câmaras

<sup>22</sup> De referir que o nível mais elevado de pontuação se todos os indicadores obtivessem a pontuação máxima seria 40 pontos (antes de qualquer ponderação) ou, após a aplicação do critério de avaliação seria de 7,18.

<sup>23</sup> Após a aplicação da ponderação de cada critério (100%/4).

<b>Câmaras</b>	<b>Pontos</b>
Câmara Municipal de Sabugal	1,57
Câmara Municipal Celorico	1,44
Câmara Municipal Seia	1,43
Câmara Municipal Almeida	1,28
Câmara Municipal Guarda	1,26
Câmara Municipal Pinhel	1,25
Câmara Municipal Figueira de Castelo Rodrigo	1,22
Câmara Municipal Trancoso	1,11
Câmara Municipal Vila Nova de Foz Côa	1,08
Câmara Municipal Manteigas	1,05
Câmara Municipal Gouveia	1,00
Câmara Municipal Mêda	1,00
Câmara Municipal Aguiar Beira	0,92
Câmara Municipal Fornos de Algodres	0,86

Deste modo, é possível verificar que tendo em conta os critérios e os indicadores utilizados na análise, as três Câmaras mais bem posicionadas em termos de e-Government são: Câmara Municipal do Sabugal, Câmara Municipal de Celorico da Beira e Câmara Municipal de Seia. Se considerarmos a média das pontuações verificamos que metade dos Municípios estão abaixo dessa média. Em termos de Qualidade também se posicionam nos lugares cimeiros as Câmaras de Sabugal, Celorico da Beira e Seia, por serem aquelas que melhores cotações alcançaram em termos de disponibilidade de conteúdos, de acessibilidade e de navegabilidade. As duas últimas posições são ocupadas pelas câmaras Municipais de Aguiar da Beira e de Fornos de Algodres. Considerando a perspectiva da maturidade, destacam-se dos restantes, os Municípios de Trancoso, Figueira Castelo Rodrigo, Guarda, Seia e Sabugal, que detêm os melhores resultados, por oposição ao Município de Vila Nova de Foz Côa que detém a pior classificação, não alcançando qualquer pontuação nos indicadores sujeitos a análise.

Como podemos constatar a maioria dos resultados alcançados neste estudo vão de encontro aos do relatório final do CIES (2003)<sup>24</sup> que refere que a presença das Câmaras

---

<sup>24</sup> Centro de Investigação e Estudos de Sociologia do ISCTE/Gávea- Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação da Universidade do Minho. Estes estudos são feitos de dois em dois anos.

Municipais na internet entre 2001 e 2003 sofreu melhorias, apesar de poucas significativas, não se encontrando nenhuma Câmara que disponibilizasse serviços completos através da internet e apenas uma reduzida percentagem (cerca de 11%) dava a possibilidade do preenchimento de processos *on line*, bem como a sua consulta.. No que respeita ao descarregar de formulários *on line*, que deverão ser preenchidos e entregues pela via tradicional, no nosso estudo 70% das Câmaras permitem-no, representando valores mais animadores dos apresentados no referido relatório final (cerca de 20%).

O mesmo estudo refere, ainda, que na maioria das Câmaras a respectiva presença na internet é apenas de cariz informativo e que o grau de maturidade dos *web sites* varia com a dimensão da autarquia. Este, por sua vez, apresenta um conjunto diversificado de recomendações que abrangem: os conteúdos; a acessibilidade; a navegabilidade; as facilidades para cidadãos com necessidades especiais; os serviços disponibilizados *on line*; a privacidade e a protecção de dados individuais; autenticação e segurança.

## **6- Considerações Finais**

A adesão do nosso país e, conseqüentemente, dos seus cidadãos à Sociedade da Informação e do Conhecimento é fundamental para sua afirmação e vivência numa sociedade moderna e conseqüentemente para o seu desenvolvimento económico, social e cultural. Alcançar este patamar exige a correcta e massiva utilização das novas tecnologias nomeadamente das tecnologias de informação e comunicação e a internet. Neste sentido cabe ao Estado começar a dar o exemplo e desempenhar um papel activo, uma vez que são as autarquias locais aquelas que se encontram mais próximas dos cidadãos (para que também estes se possam adaptar às exigências de uma sociedade moderna), contribuindo para a sua transparência, para a sua modernização e para o aprofundamento de uma relação de proximidade com os munícipes, melhoria da sua qualidade de vida e para o aumento da cidadania.

Como podemos constatar a presença das Câmaras Municipais na internet sofreu algumas melhorias, no entanto nenhuma Câmara disponibiliza serviços completos através da internet e apenas uma reduzida percentagem permite o preenchimento de

processos *on line*, bem como a sua consulta. Deste modo, é fundamental que cada instituição continue o seu processo de modernização, intensificando a disponibilização dos seus serviços *on line* aos cidadãos.

### **Bibliografia:**

**Gago, Mariano. (2001).** “Para um Portugal mais desenvolvido, mais culto e socialmente mais justo”. Ciência 2001 in *Jornal Público* (suplem.), (14/4/2001)

Gouveia, Luis Borges (2004). Local E-Government- A Governação Digital na autarquia. SPI- Sociedade Portuguesa de Inovação. Porto

**Nações Unidas (2003).** UN Global E-Government Survey 2003, UNPAN- United Nations Online Network in Public Administration and Finance United Nations Report

**Oliveira, J; Santos, L; Amaral, L. (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.umic.pcm.gov.pt>)

**Santos, L.; Amaral ,L. (2000).** A Presença das Câmaras Municipais Portuguesas na Internet, Gávea, Departamento de Sistemas de Informação, Universidade do Minho.

**Santos, L.; Amaral ,L. (2002).** O e- Government nos Municipios, Cadernos de Economia, pp.24-35.

**Santos, L; Amaral,L.; Rodrigues, M.(2005).**Avaliação da presença na internet das câmaras municipais portuguesas 2003. Relatório Final. UMIC.

**Rocha, Alvaro (2002).** Presença e Qualidade das Instituições Portuguesas do Ensino <Superior na Internet: Estudo Inicial, Relatório do Estudo, Faculdade de Ciência e Tecnologia, Universidade Fernando Pessoa.

**UMIC, (2003).** Método de Avaliação de web sites dos Organismos da Administração Directa ou Indirecta do Estado, Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (<http://www.cisi.mct.pt>) (consultado em Maio de 2006).