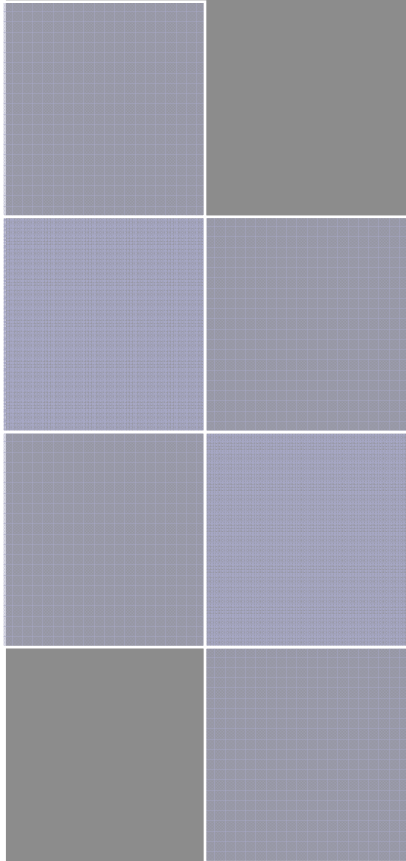


Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

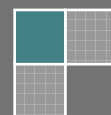


OBSERVATÓRIO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
E DO CONHECIMENTO



UMIC
Agência para
a Sociedade
do Conhecimento

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR



Ficha Técnica

Estudo realizado pelo Gávea (Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação) para a UMIC (Agência para a Sociedade do Conhecimento) através do OSIC (Observatório da Sociedade da Informação e do Conhecimento) sob a coordenação científica e técnica de Luís Amaral e Leonel Duarte dos Santos. O estudo insere-se num série de estudos sobre a presença das câmaras municipais na Internet que têm sido realizados de dois em dois anos.

Leonel Duarte dos Santos é Professor Auxiliar no Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, licenciado em Engenharia de Sistemas e Informática, mestrado em Informática Especialidade de Informática de Gestão e doutorado em Tecnologias e Sistemas de Informação ramo Sociedade da Informação na mesma universidade. Nos últimos anos tem publicado diversos artigos e relatórios de estudos sobre o governo electrónico em Portugal e participado em vários grupos de trabalho sobre esta temática.

Luís Alfredo Martins do Amaral é Professor Associado no Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, licenciado em Engenharia de Sistemas e Informática e doutorado em Informática pela mesma universidade. Nos últimos anos tem publicado diversos artigos e relatórios de estudos sobre o governo electrónico em Portugal e participado em vários grupos de trabalho sobre esta temática.

Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (<http://www.dsi.uminho.pt/gavea>)
Departamento de Sistemas de Informação
Escola de Engenharia
Universidade do Minho (<http://www.uminho.pt>)
Campus de Azurém
4800-058 GUIMARÃES
PORTUGAL
Tel. +351 253 510 319; Fax. +351 253 510 300; leonel@dsi.uminho.pt; amaral@dsi.uminho.pt

Referência Bibliográfica:

Leonel Duarte dos Santos e Luís Alfredo Martins do Amaral, *A presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005*, UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, Lisboa, 2006.

ISBN: 978-972-98921-7-2

OSIC - Observatório da Sociedade da Informação e do Conhecimento

UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento (<http://www.unic.gov.pt/UMIC/>)
Tagus Park, Edifício Inovação I, sala 124, 2740-122 Porto Salvo
Correio Electrónico: unic@unic.pcm.gov.pt

Índice

1	Introdução	6
2	Sumário Executivo.....	8
3	Abordagem e metodologia do estudo	14
3.1	Desenho do modelo de avaliação	14
3.2	Recolha e validação dos endereços <i>Web</i> e de correio electrónico	16
3.3	Recolha de dados	17
3.4	Validação dos dados recolhidos.....	18
3.5	Tratamento dos dados.....	18
3.6	Análise dos resultados e Identificação de boas práticas	20
4	Resultados do estudo – Apreciação global	21
4.1	Utilização do correio electrónico.....	21
4.2	A presença na Internet das câmaras municipais	25
4.3	Análise dos critérios associados à publicação de Informação.....	28
4.3.1	Melhores práticas na publicação de informação	30
4.3.2	Análise global dos critérios referentes à publicação de informação.....	30
4.3.3	Conteúdos disponíveis no sítio <i>Web</i>	32
4.3.4	Actualidade dos conteúdos.....	41
4.3.5	Acessibilidade	47
4.3.6	Navegabilidade.....	51
4.3.7	Facilidades para cidadãos com necessidades especiais.....	57
4.3.8	Outros indicadores	61

4.4	Análise dos critérios relacionados com a disponibilização de formulários para <i>download</i>	62
4.4.1	Melhores práticas na disponibilização de formulários para <i>download</i>	64
4.4.2	Análise global dos critérios associados à disponibilização de formulários para <i>download</i>	64
4.5	Análise dos critérios associados ao <i>download</i> e <i>upload</i> de formulários.....	69
4.5.1	Melhores práticas associadas ao <i>download</i> e <i>Upload</i> de formulários	70
4.5.2	Análise global dos critérios associados ao <i>download</i> e <i>upload</i> de formulários	70
4.6	Análise do critério Acompanhamento processual incluindo pagamentos	77
4.6.1	Melhores práticas associadas à existência de acompanhamento dos trâmites processuais incluindo pagamentos	78
4.6.2	Análise global dos critérios associados ao <i>download</i> e <i>upload</i> de formulários	78
5	Boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais	80
5.1	Melhores práticas ao nível publicação de informação	81
5.1.1	Melhores práticas na comunicação geral via <i>Web</i> (disponibilização de informação), autarquias até 10 mil eleitores.....	83
5.1.2	Melhores práticas na comunicação geral via <i>Web</i> (disponibilização de informação), autarquias entre 10 mil e 50 mil eleitores	84
5.1.3	Melhores práticas na comunicação geral via <i>Web</i> (disponibilização de informação), autarquias entre 50 mil e 100 mil eleitores	85
5.1.4	Melhores práticas na comunicação geral via <i>Web</i> (disponibilização de informação), autarquias com mais de 100 mil eleitores.....	85
5.2	Melhores práticas na disponibilização de formulários para <i>download</i>	86
5.2.1	Melhores práticas na disponibilização de formulários para <i>download</i> , autarquias até 10 mil eleitores	89

5.2.2	Melhores práticas na disponibilização de formulários para <i>download</i> , autarquias de 10 mil a 50 mil eleitores.....	90
5.2.3	Melhores práticas na disponibilização de formulários para <i>download</i> , autarquias entre 50 mil e 100 mil eleitores.....	91
5.2.4	Melhores práticas na disponibilização de formulários para <i>download</i> , autarquias com mais de 100 mil eleitores	91
5.3	Melhores práticas no preenchimento de formulários <i>on-line</i> e consulta <i>on-line</i> a processos.....	92
5.3.1	Melhores práticas no preenchimento de formulários <i>on-line</i> e consulta <i>on-line</i> de processos, autarquias até 10 mil eleitores.....	95
5.3.2	Melhores práticas no preenchimento de formulários <i>on-line</i> e consulta <i>on-line</i> de processos, autarquias de 10 mil a 50 mil eleitores.....	95
5.3.3	Melhores práticas no preenchimento de formulários <i>on-line</i> e consulta <i>on-line</i> de processos, autarquias de 50 mil a 100 mil eleitores.....	96
5.3.4	Melhores práticas no preenchimento de formulários <i>on-line</i> e consulta <i>on-line</i> de processos, autarquias com mais de 100 mil eleitores.....	97
5.4	Melhores práticas no acompanhamento processual das transacções incluindo pagamentos <i>on-line</i>	97
6	RESULTADOS GLOBAIS.....	99
6.1	Melhores presenças na Internet das câmaras municipais portuguesas em 2005	99
6.1.1	Melhores presenças na Internet das autarquias até 10 mil eleitores.....	103
6.1.2	Melhores presenças na Internet nas autarquias de 10 mil a 50 mil eleitores	103
6.1.3	Melhores presenças na Internet nas autarquias de 50 mil a 100 mil eleitores	104
6.1.4	Melhores presenças na Internet nas autarquias com mais de 100 mil eleitores	105
6.2	Índice de maturidade dos sítios <i>Web</i>	105
6.2.1	Índice de maturidade dos sítios <i>Web</i> por NUTS II.....	106

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

6.2.2	Índice de maturidade dos sítios <i>Web</i> por Distrito	107
6.2.3	Câmaras municipais melhor classificadas por distrito.....	108
6.2.4	Índice de maturidade dos sítios <i>Web</i> por dimensão	109
7	Conclusão	111
8	Referências.....	114
Anexos.....		115
Anexo I - <i>Ranking</i> da presença na Internet das câmaras municipais em 2005.....		115
Anexo II – <i>Ranking</i> referente ao nível de transacção, incluindo pagamentos (Nível 1)		125
Anexo III – <i>Ranking</i> referente ao <i>download</i> e <i>upload</i> de formulários e consulta aos processos (Nível 2)		126
Anexo IV – <i>Ranking</i> referente ao <i>download</i> de formulários (Nível 3).....		129
Anexo V – <i>Ranking</i> da publicação de informação (Nível 4).....		134
Anexo VI – Sítios <i>Web</i> das câmaras municipais avaliados.....		143

1 Introdução

A resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001, de 27 de Fevereiro determina a avaliação periódica dos sítios *Web* dos organismos da administração directa e indirecta do Estado, visando aferir o seu nível de maturidade. Nesse sentido, surge o presente estudo que incide sobre a presença das câmaras municipais portuguesas na Internet, tendo por objectivo caracterizar o estado de maturidade actual do *eGovernment* das autarquias portuguesas.

Este estudo, promovido pela Agência para a Sociedade do Conhecimento/Observatório da Sociedade da Informação, cuja recolha dos dados ocorreu no final de 2005 é o 2º estudo sobre a presença na *Web* das autarquias portuguesas apoiado pela UMIC (o 1º foi realizado em 2003 [Santos et al. 2005]. Por sua vez, estas duas avaliações são a continuação de dois estudos realizados anteriormente em 1999 [Santos e Amaral 2000] e 2002 [Santos e Amaral 2003] pelo Gávea/Departamento de Sistemas de Informação/Universidade do Minho e todos assentam na mesma metodologia de avaliação, descrito no documento "Método de Avaliação Externa de *Web* Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado" [Santos et al. 2003]. A comparação dos dados de 2003 e 2005 permite analisar a sua evolução entre as duas avaliações.

O presente estudo avaliou todos os municípios portugueses com presença autónoma na *Web*. A lista de endereços utilizada (*Web* e de correio electrónico) foi a utilizada no estudo anterior actualizada com a informação constante no sítio *Web* da ANMP (Associação Nacional de Municípios Portugueses) e, sempre que necessário, através do recurso a outras fontes de informação, nomeadamente, as páginas amarelas na Internet

(www.pai.pt) e os motores de busca Google (www.google.pt) e Sapo (www.sapo.pt). Esta inventariação actualizada foi, por sua vez, enviada pela UMIC a cada uma das autarquias com o objectivo destas validarem os endereços *Web* e de correio electrónico, a serem utilizados no estudo.

À semelhança dos estudos anteriores, a avaliação tem por base a classificação dos sítios *Web* das câmaras municipais dentro dos quatro níveis preconizados pelo modelo *eEurope* (Figura 2-1) e que estão na base do método de avaliação utilizado. Assim, os sítios *Web* das câmaras municipais serão classificados segundo os critérios que compõem cada um dos níveis:

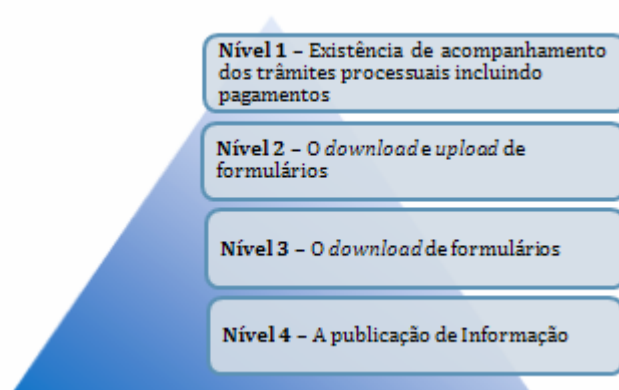


Figura 2-1 – Modelo *eEurope*

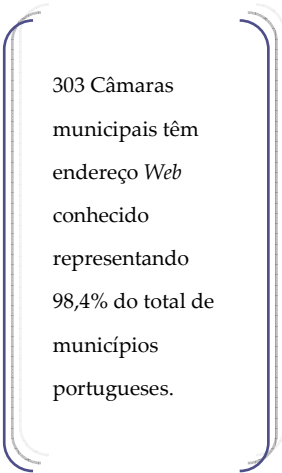
A elaboração do estudo esteve a cargo do Gávea (Laboratório de estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, <http://www.dsi.uminho.pt/gavea>). Estes estudos, realizados desde 1999 e com uma periodicidade regular de dois anos, tem sido ao longo do tempo, um precioso instrumento de gestão e de promoção da qualidade do governo electrónico local. Os dados e as boas práticas identificadas têm permitido, às autarquias, validar as suas estratégias e identificar áreas de melhoria.

2 Sumário Executivo

A recolha de dados decorreu em Dezembro de 2005, através da observação directa dos sítios *Web* das câmaras municipais, por duas equipas de avaliadores. Depois de apurados e validados os dados, seguiu-se o cálculo da pontuação obtida por cada câmara municipal através da aplicação de pesos atribuídos aos diferentes níveis, critérios e indicadores. O resultado obtido permite classificar os sítios *Web* das câmaras municipais por Nível, identificando assim exemplos de boas práticas. Somando as classificações registadas em cada nível, obtém-se a classificação global (soma ponderada de todos os níveis) dando origem ao *ranking* de maturidade da presença na Internet das câmaras municipais.

Para o estudo da presença dos municípios portugueses na Internet, foram avaliadas 303 câmaras municipais, representando 98,4% dos 308 municípios portugueses, com apenas cinco autarquias a não ter presença na *Web*: Câmara Municipal de Velas, Câmara Municipal de Porto Moniz, Câmara Municipal de Ourique, Câmara Municipal de Soure e Câmara Municipal de Sardoal. A avaliação das 303 câmaras municipais permitiu identificar que 88,45% (268 câmaras municipais) estavam com o sítio *Web* disponível e acessível enquanto os restantes (11,55%) não o estavam, sendo categorizados num dos seguintes estados:

- Erro no acesso
- Em construção
- Em reestruturação



303 Câmaras municipais têm endereço *Web* conhecido representando 98,4% do total de municípios portugueses.

O Gráfico 2.1 mostra a evolução registada no número de câmaras municipais com presença na Internet ao longo do tempo, de um total de 308 autarquias:

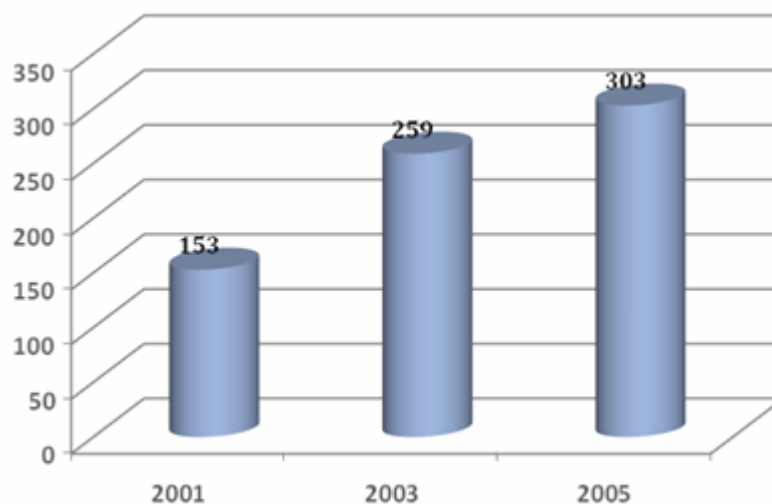


Gráfico 2.1- Evolução dos endereços Web

A análise efectuada aos 268 sítios Web disponíveis produziu os seguintes resultados:

- No Nível 4, o nível mais baixo de maturidade, estão classificadas 115 câmaras municipais, sendo o sítio Web utilizado para disponibilização de informação sobre a autarquia e respectivo município. Este número representa 42,91% das câmaras municipais com sítio Web disponível.
- O Nível 3 conta com 92 câmaras municipais classificadas, significando, por isso, que das 268 câmaras municipais com sítio Web disponível, 34,33% disponibilizam formulários para *download* referentes a serviços da câmara

115 Câmaras municipais estão no nível 4, representando 42,91% dos sítios Web disponíveis.

92 Câmaras municipais estão no nível 3, representando 34,33% dos sítios Web disponíveis.

municipal.

- O Nível 2 agrega as câmaras municipais que disponibilizam funcionalidades que permitem a interacção nos dois sentidos (preenchimento e entrega de formulários e/ou consultas ao estado dos processos). Neste nível foram encontradas 60 câmaras municipais que representam 22,39% dos sítios *Web* estudados.

60 Câmaras municipais estão no Nível 2, representando 22,39% dos sítios

- O Nível 1, o nível de transacção, o mais alto em termos de maturidade, conta pela 1ª vez com a presença de uma câmara municipal, representando 0,37% das câmaras municipais. Pertencem a este nível as câmaras municipais que possibilitam ao cidadão efectuar pagamentos *on-line* com respectivo acompanhamento dos trâmites processuais.

Pela 1ª vez, o primeiro nível de maturidade é alcançado por uma câmara municipal.

- Em termos de *ranking* global, as dez câmaras municipais melhor classificadas são, por ordem decrescente de classificação: Pombal, Grândola, Felgueiras, Peniche, Chaves, Loures, Loulé, Guimarães, Palmela e Porto.

As dez câmaras melhor classificadas no *ranking* global.

- No que respeita à identificação das melhores práticas associadas à disponibilização de informação (comunicação geral via *Web*), são exemplo de boas práticas as Câmaras Municipais do Porto, Loures, Abrantes, Lisboa, Vila do Conde, Moita, Aljezur, Braga, Estarreja e Mafra.

As dez câmaras municipais com melhores práticas na publicação de informação.

- As câmaras municipais melhor posicionadas no Nível 3, que estuda a disponibilização de formulários para

As dez câmaras municipais com melhores práticas na disponibilização de formulários para *download*.

download, são: a Câmara Municipal do Porto (à semelhança do estudo em 2003), seguida pelas Câmaras Municipais de Castro Marim, Caldas da Rainha, Felgueiras, Lagos, Paredes, Loures, Moita, Loulé e Seia.

- No Nível 2 – *Download* e *upload* de formulários e consulta *on-line* ao estado dos processos, surgem como exemplos de melhores práticas a Câmara Municipal de Grândola, seguida pelas Câmaras Municipais de Chaves, Peniche, Guimarães, Felgueiras, Loulé, Ponta Delgada, Covilhã, Palmela e Águeda.

As dez câmaras municipais com melhores práticas de *upload* de formulários e consulta aos processos.

- Pombal é a Câmara Municipal que, pela primeira vez, atinge o Nível 1, o nível máximo de maturidade, possibilitando ao cidadão o acompanhamento processual incluindo pagamentos (nível de transacção).

A Câmara Municipal de Pombal é a única com presença no nível da transacção.

O índice de maturidade dos sítios *Web* consiste na atribuição de 4 pontos aos sítios *Web* classificados no nível 1, 3 pontos aos que estão no nível 2, 2 pontos às que se encontram no nível 3 e 1 ponto para o nível 4. Desta análise realçam-se os seguintes resultados:

A Região de Lisboa e Vale do Tejo é, em termos de NUTS II, a melhor classificada.

- O índice de maturidade dos sítios *Web* situa-se nos 1,57 pontos, valor este superior a 2003 (1,25). Fazendo com que o índice de maturidade nacional se aproxime do valor médio (2 pontos).

O índice de maturidade nacional é de 1,57 numa escala de 0 a 4.

- Na análise por NUTS II a Região de Lisboa e Vale do Tejo surge em primeiro lugar com 2,15 pontos; seguida da região do Algarve com 1,75 pontos – as únicas acima da média nacional. Nos lugares seguintes e por ordem decrescente

estão a Região Norte (1,55), a Região Centro (1,49), seguidas pelo Alentejo (1,30), pela Região Autónoma da Madeira (1,27) e pela Região Autónoma dos Açores (1,05).

- Na classificação por distritos, surge em primeiro lugar o distrito de Lisboa (2,31), seguido dos distritos de Santarém (2,19), Setúbal (2,08), Porto (1,83), Aveiro (1,79), Faro (1,75), Braga e Guarda (ambos com 1,71) e Portalegre (1,67) – todos eles acima da média nacional (1,57).

O Distrito de Lisboa é o que obtém o índice de maturidade mais elevado.

- O estudo dos resultados obtidos por classe de dimensão de eleitores permite concluir que, quanto maior a dimensão da autarquia, maior é o índice obtido: as classes A (mais do que 100.000 eleitores), B (de 50.001 a 100.000 eleitores) e C (de 10.001 a 50.000 eleitores) têm um índice de maturidade superior à média nacional, respectivamente com 2,26, 2,18 e 1,73 pontos. A classe D (de 0 a 10.000 eleitores) encontra-se com um índice de 1,14 pontos.

Existe uma relação directa entre a dimensão da autarquia e o valor do índice de maturidade.

Paralelamente à observação dos sítios *Web*, foi feito o estudo dos tempos de resposta por parte das câmaras municipais. Para este fim foram enviadas três mensagens de correio electrónico: uma mensagem enviada pelo Gávea e duas mensagens enviadas por um cidadão fictício.

Este estudo revelou os seguintes resultados:

- O levantamento dos endereços de correio electrónico, efectuado no âmbito deste estudo, mostra que apenas uma autarquia não divulga qualquer endereço

Apenas uma câmara municipal não tem endereço de correio electrónico.

(Câmara municipal de Alijó). Também em 2003, apenas uma câmara não dispunha de endereço de correio electrónico.

- O número de câmaras municipais que responderam em menos de 4 horas à mensagem do Gávea foi de 93, à mensagem simples, 76 e 12 à mensagem complexa, representando, em termos percentuais, 30,29%, 24,76% e 3,91% respectivamente.

Respostas recebidas em menos de 4 horas, às mensagens Gávea, Simples e Complexa.

- 90 câmaras municipais não responderam à mensagem Gávea, tendo esse valor subido para 145 na mensagem simples e para 199 na mensagem complexa representando em relação ao universo total 29,32%, 47,23% e 64,82% respectivamente.

Número de câmaras municipais que não respondeu às mensagens de correio

- Em média, o número de mensagens devolvidas devido à caixa de correio estar cheia foi de 19, correspondendo a 6% do total.

Mensagens de correio electrónico devolvidas devido à caixa estar cheia.

3 Abordagem e metodologia do estudo

O estudo obedeceu à abordagem metodológica que consta na figura 3.1:

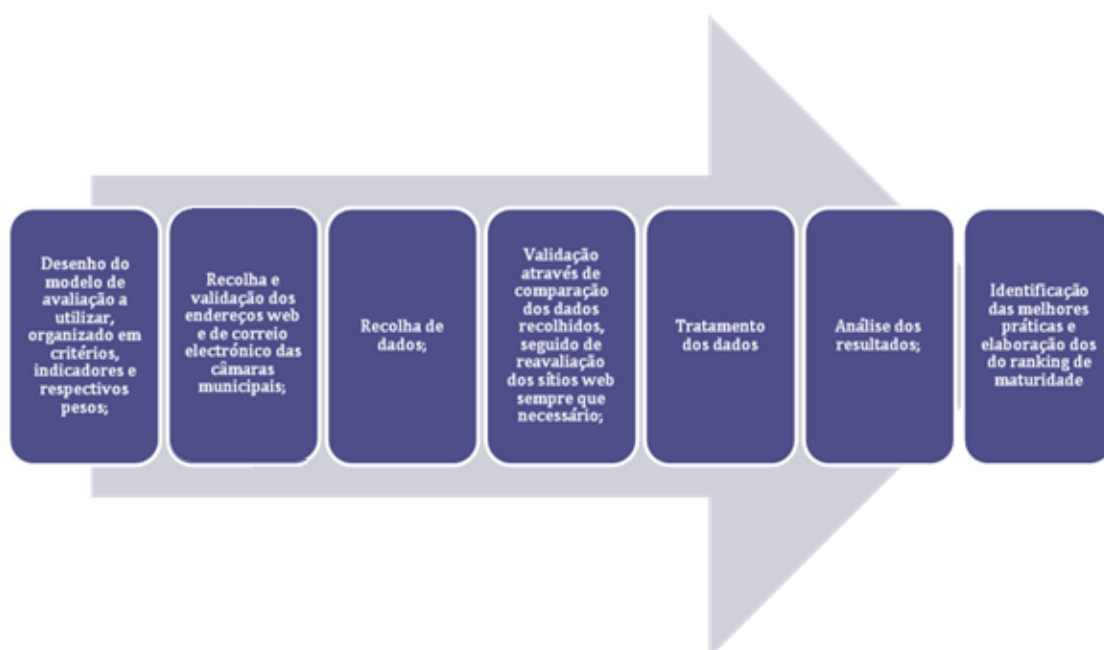


Figura 3-1 - Abordagem metodológica seguida

3.1 Desenho do modelo de avaliação

O modelo de avaliação tem por base o "Método de Avaliação Externa de *Web Sites* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado" [Santos et al. 2003] que é 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,

de acordo com o nível de desenvolvimento dos serviços disponibilizados aos cidadãos e às empresas. O Nível 1 aplica-se aos sítios *Web* que revelam maior maturidade, enquanto que os com menor maturidade são classificados no Nível 4, conforme se pode observar na descrição mais detalhada que pode ser vista na tabela 3.1. As câmaras municipais sem presença na Internet são colocadas no Nível 5.

Nível 4	• Neste nível estuda-se a informação disponibilizada pela autarquia, a sua actualidade, as facilidades de navegação e a acessibilidade ao Sítio <i>Web</i> .
Nível 3	• Neste nível estuda-se a disponibilização de formulários relativos aos serviços que as câmaras municipais disponibilizam para <i>download</i> pelo cidadão.
Nível 2	• Este nível estuda a interacção nos dois sentidos entre a autarquia e o cidadão, nomeadamente a possibilidade de <i>download</i> e <i>upload</i> de formulários, com e sem autenticação, acompanhamento dos estados dos processos e existência de meios de comunicação nos dois sentidos.
Nível 1	• Neste nível estuda-se o nível de transacção entre o cidadão e a câmara municipal: submissão, acompanhamento, decisão, entrega e pagamento.

Tabela 3-1 - Níveis de maturidade

O estudo começa com a recolha e confirmação dos endereços dos sítios *Web* e de correio electrónico. Seguidamente duas equipas de avaliadores coordenados por uma terceira, através da observação directa dos sítios *Web* identificados, recolhem os dados que constam no referido método de avaliação. Os dados são depois tratados de forma a darem origem ao ranking de boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais.

Método de avaliação aos tempos de resposta às mensagens de correio electrónico

A técnica utilizada para avaliar a resposta das autarquias às mensagens de correio electrónico foi feita com recurso ao envio de três mensagens de correio electrónico:

- Mensagem Gávea: cujo remetente era o Gávea e indicando-se que o propósito da mensagem era testar o tempo de resposta para efeitos de avaliação.
- Mensagem Simples: o remetente era um cidadão fictício e cuja resposta não carecia de conhecimento técnico nem de autoridade, podendo ser respondida de imediato pelo gestor da caixa de correio.
- Mensagem Complexa: o remetente era também um cidadão fictício mas que carecia de conhecimento técnico específico, já não podendo ser respondida pelo gestor da caixa de correio. Desta forma, visava-se testar o encaminhamento interno das mensagens de correio electrónico e subsequente resposta ao cidadão.

Assim, sempre que de um envio resultou uma resposta de tipo “endereço desconhecido” foi feito novo envio com novo endereço de acordo com as regras anteriormente definidas.

3.2 Recolha e validação dos endereços *Web* e de correio electrónico

A lista de endereços *Web* das câmaras municipais que serviram de base ao estudo foram recolhidos e validados, cruzando informação de diversas fontes:

- Lista de endereços do estudo elaborado em 2003;
- Endereços disponibilizados pela ANMP (Associação Nacional de Municípios Portugueses) (<http://www.anmp.pt>);
- Páginas amarelas na Internet (<http://www.pai.pt/>);
- Motores de busca, google e sapo (<http://www.google.pt>, <http://www.sapo.pt>);

- Informação fornecida directamente pelas câmaras municipais em resposta ao questionário enviado pela UMIC para confirmação dos endereços *Web* e de correio electrónico.

A lista de endereços de correio electrónico foi recolhida e validada, por ordem decrescente de importância através das seguintes fontes:

- Endereço confirmado pela câmara municipal (através da resposta ao pedido de confirmação da UMIC);
- Endereço indicado no sítio *Web* da câmara municipal;
- Endereço publicado no sítio *Web* da ANMP;
- Endereço obtido através das páginas amarelas *on-line*;
- Estudos anteriores;
- Pesquisas em motores de busca.

3.3 Recolha de dados

O processo de recolha de dados foi feito por duas equipas de avaliadores, sob coordenação de uma terceira, que registaram os resultados da aplicação do modelo de avaliação, através da observação directa dos 303 sítios *Web* identificados. Os dados recolhidos pelas duas equipas foram armazenados em duas bases de dados.

No caso dos sítios *Web* de câmaras municipais com áreas de acesso protegido por palavra-passe, geralmente para acompanhamento de processos, foi estabelecido um contacto com os serviços da autarquia para que fosse disponibilizado um acesso temporário como munícipe para efeitos de avaliação. Nos poucos casos em que não foi possível facultar o acesso fictício acertou-se, em alternativa, o recurso a *printscreens* que simulavam todos os passos possíveis de serem efectuados pelos utilizadores registados.

Nos casos em que os sítios *Web* não estavam acessíveis no momento da avaliação, foi feita uma segunda tentativa diferida no tempo.

Ferramentas utilizadas

As ferramentas utilizadas na avaliação dos sítios *Web* foram:

- “Bobby” (Versão: 5.3 – <http://www.watchfire.com/products/Webxm/bobby.aspx>) para analisar a acessibilidade dos sítios *Web* para os níveis A, AA e AAA.
- “Watchfire” (<http://Webxact3.watchfire.com>) para avaliar o tempo de carregamento dos sítios *Web* e registar os “links mortos” neles existentes.

3.4 Validação dos dados recolhidos

Os dados recolhidos pelas duas equipas de avaliadores são depois comparados de forma a se validarem os resultados da avaliação. As incongruências encontradas levaram à reavaliação desses indicadores, realizada em conjunto pelas duas equipas e coordenada por uma terceira pessoa. A finalidade desta fase foi detectar erros de avaliação em indicadores recolhidos manualmente, já que alguns são recolhidos através de sistemas automáticos de avaliação.

3.5 Tratamento dos dados

O passo seguinte consiste no tratamento dos dados através do sistema de pontuação que dá origem ao *ranking* da presença das câmaras municipais na Internet é baseado num sistema de atribuição de pesos aos diversos Níveis, Critérios e Indicadores que, aplicados aos resultados obtidos pela observação dos sítios *Web*, geram a pontuação obtida por cada uma das câmaras municipais.

Assim, o primeiro passo consiste em traduzir os resultados da observação directa dos sítios *Web* para um sistema numérico em que:

- Os campos de tipo semáforo, verde, amarelo e vermelho são traduzidos, respectivamente, pelos valores 1, 0,5 e 0;
- Os campos de tipo “sim/não” assumem os valores de 1/0;
- Aos campos de tipo contar é aplicada a seguinte fórmula: resultado = valor/Máximo (valores), em que “valor” é o número obtido por determinada câmara municipal e “Máximo (Valores)” é o valor mais alto obtido nesse indicador por todas as câmaras municipais;
- Todos os valores são arredondados para duas casas decimais;
- A soma dos pesos dos níveis é igual a 100% assim como a soma dos pesos dos critérios e respectivos indicadores.

Tome-se, como exemplo, o seguinte caso constituído por 3 critérios e cada critério, respectivamente, com 3, 2 e 1 indicadores. O sistema de pesos teria a configuração que consta na Tabela 3-2.

	Peso	Critério	Peso	Indicador	Peso	Somas
Ni	26%	NiCi	20%	NiCiIi	30%	
				NiCiIii	25%	
				NiCiIiii	45%	100%
		NiCii	50%	NiCiiIi	36%	
				NiCiiIii	54%	100%
		NiCiii	30%	NiCiiiIi	100%	100%
			100%			

Tabela 3-2 - Exemplo de aplicação de pesos

Na Tabela 3-3 apresenta-se um exemplo de pontuação:

Indicador	Valor
NiCiIi	1
NiCiIii	0
NiCiIiii	0,75

Tabela 3-3 - Exemplo de pontuação

Assim, se uma câmara municipal tivesse obtido os valores descritos na Tabela 3-3 para o critério NiCi, obteria o seguinte resultado:

$$Ni * CI * (Ii + Iii + Iiii) = 26\% * 20\% * ((30\%*1)+(25\%*0)+(45\%*0,75)) = 26\% * 20\% * (30\% + 0 + 34\%) = 0,03$$

3.6 Análise dos resultados e Identificação de boas práticas

O passo seguinte consiste em analisar os resultados obtidos de forma a identificar exemplos de boas práticas. Estes resultados dão por sua vez origem ao relatório que agora se apresenta.

4 Resultados do estudo – Apreciação global

Neste ponto apresenta-se a apreciação global aos tempos de resposta às mensagens de correio electrónico enviadas e à presença das câmaras municipais na Internet.

4.1 Utilização do correio electrónico

De forma a testar o tempo de resposta aos pedidos de informação solicitados pelos cidadãos através de mensagens de correio electrónico, foram enviadas 3 mensagens para os serviços das câmaras municipais, contabilizando-se, de seguida, o tempo de resposta verificado para cada uma das mensagens enviadas.

A primeira mensagem foi identificada como sendo enviada pelo GÁVEA com indicação do propósito (“contabilização do tempo de resposta”) enquanto as duas restantes, enviadas por um “cidadão genérico”, tinham níveis de exigência diferentes. A “mensagem simples” fazia uma pergunta de fácil resposta para o gestor da caixa de correio, não carecendo de qualquer autoridade, enquanto que a “mensagem complexa” já requeria conhecimento técnico e autoridade para ser respondida, pelo que obrigava ao seu encaminhamento para os respectivos serviços para que estes pudessem elaborar a resposta adequada à solicitação do cidadão. O objectivo de enviar uma mensagem do GÁVEA às câmaras municipais foi de estudar se haveria diferenças de tratamento, comparando os tempos de resposta a esta mensagem com a pergunta simples enviada pelo “cidadão genérico”.

Os tempos de resposta a cada uma das mensagens podem ser observados nos gráficos 4.1, 4.2 e 4.3. À “Mensagem Gávea” responderam 30% das câmaras municipais em menos de 4 horas, contra 25% na “mensagem simples” e apenas 4% para a “mensagem complexa”. O mesmo comportamento é verificado nas respostas entre 4 horas e 1 dia (14%, 11% e 3%).

A análise dos dados mostra que as autarquias respondem mais à mensagem do Gávea que ao cidadão. À mensagem Gávea obtiveram-se 44,6% de respostas no primeiro dia, valor que desceu para 35,5% no caso da mensagem simples.

No caso da mensagem complexa, a percentagem de respostas caiu significativamente, mesmo considerando o período de cinco dias para se obter uma resposta: obtendo-se 17,27% de respostas.

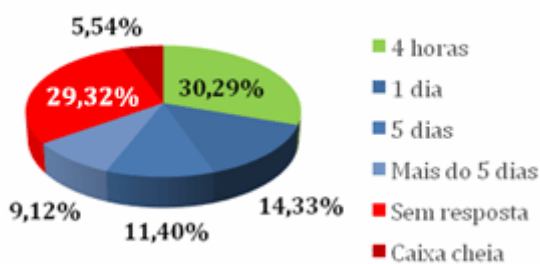


Gráfico 4.1 - Respostas à "mensagem Gávea"

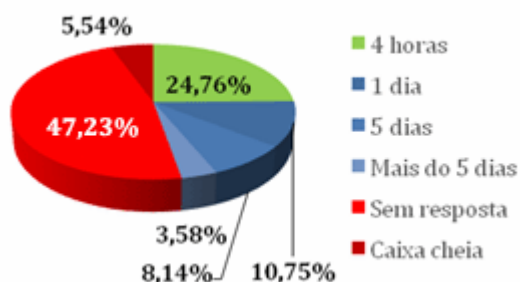


Gráfico 4.2 - Respostas à "mensagem simples"

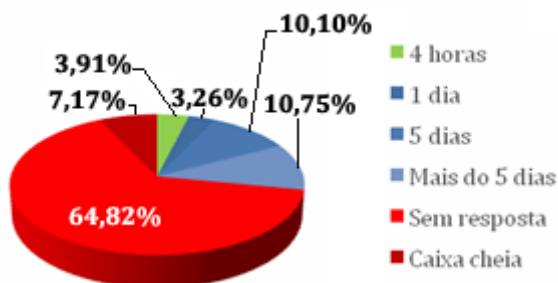


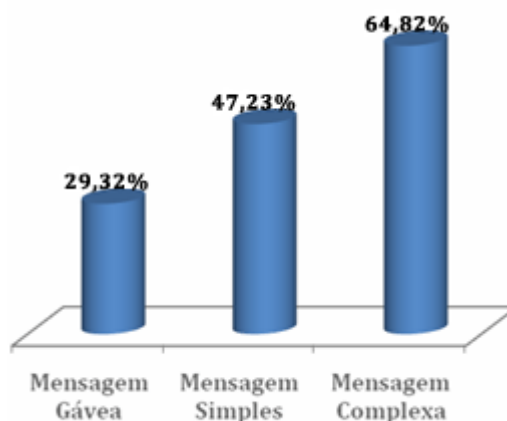
Gráfico 4.3 - Respostas à "mensagem Complexa"

Os resultados globais podem ser observados na Tabela 4-1:

	Mensagem Gávea		Mensagem Simples		Mensagem	
	fa	%	fa	%	fa	%
4 horas	93	30,29%	76	24,76%	12	3,91%
1 dia	44	14,33%	33	10,75%	10	3,26%
5 dias	35	11,40%	25	8,14%	31	10,10%
Mais de 5 dias	28	9,12%	11	3,58%	33	10,75%
Sem resposta	90	29,32%	145	47,23%	199	64,82%
Caixa cheia	17	5,54%	17	5,54%	22	7,17%
Total	307	100,00%	307	100,00%	307	100,00%

Tabela 4-1 - Respostas às mensagens de correio electrónico.

Se a diferença entre as respostas em menos de 4 horas ou menos de um dia não era significativa na relação “Mensagem Gávea”/“Mensagem simples”, a análise ao número de mensagens sem resposta já revela uma diferença superior. De facto, como se pode observar no Gráfico 4.4 o número de mensagens sem resposta é de 29,32% na mensagem Gávea, 47,23% na mensagem



simples e de 64,82% na mensagem complexa.

Gráfico 4.4 - Mensagens sem resposta

No Gráfico 4.5 apresentam-se a comparação dos resultados das três mensagens por tempo de resposta.

A análise das respostas à mensagem simples mostra que 47,23% não responderam e que 5,54% tinham a caixa cheia, num total de 52,77% de autarquias, valores estes que aumentam quando se trata de respostas à mensagem complexa. Estes dados mostram que a utilização do correio electrónico ainda não está completamente disseminado e integrado como uma ferramenta de trabalho na relação Autarquia-Cidadão. As câmaras municipais

devem melhorar significativamente a utilização que os serviços fazem do correio electrónico, até que este possa ser utilizado com confiança pelo cidadão e pelas empresas.

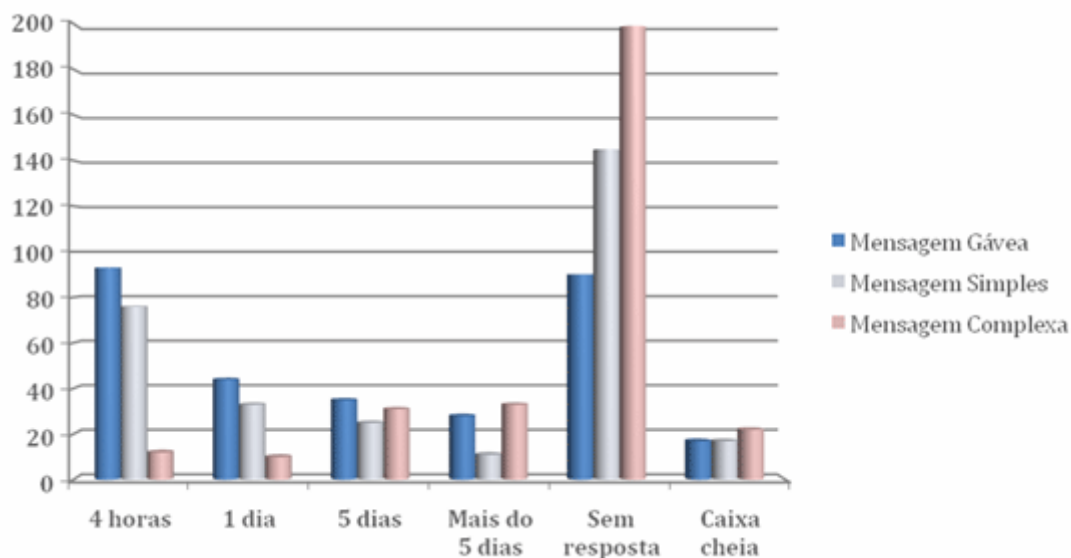


Gráfico 4.5 - Comparação das três mensagens por tempo de resposta

Na Tabela 4-2 comparam-se as respostas obtidas às mensagens “simples” e “complexa” dos resultados de 2005 com os valores obtidos em 2003.

	Mensagem Simples					Mensagem Complexa				
	2005		2003		Variação	2005		2003		Variação
	fa	%	fa	%		1,03%	%	fa	%	
4 horas	76	24,76%	62	21,23%	3,53%	3,08%	3,91%	3	1,03%	2,88%
1 dia	33	10,75%	49	16,78%	-6,03%	4,79%	3,26%	9	3,08%	0,18%
5 dias	63	20,52%	42	14,38%	6,14%	84,93%	20,85%	14	4,79%	16,06%
Sem	145	47,23%	130	44,52%	2,71%	6,16%	64,82%	248	84,93%	-20,11%
Caixa	17	5,54%	9	3,08%	2,46%	100,00%	7,17%	18	6,16%	1,01%
Total	307	100,0%	292	100,0%		307	100,0%	292	100,0%	

Tabela 4-2 - Comparação 2005/2003

Através da análise dos dados obtidos conclui-se que os valores registados em 2005, comparados com 2003, apresentam melhorias no tempo de resposta. Em relação à “Mensagem Simples”, 25% responderam em menos de 4 horas em 2005, contra 21% em

2003; em 2005, 47% das autarquias não responderam, comparando com 45% de autarquias em 2003. Relativamente à “Mensagem Complexa” há uma subida de 2% nas respostas em menos de 4 horas e uma subida significativa na percentagem de respostas em “menos de 5 dias” (passou de 4,79% em 2003 para 20,85% em 2005). Os dados demonstram um aumento no número de câmaras municipais que não responderam, comparado com o estudo anterior: em 2003, 85% das câmaras municipais não responderam, enquanto que, em 2005, a percentagem baixou para 65%, sendo este o maior destaque na comparação entre 2005 e 2003.

Os gráficos 4-6 e 4-7 mostram os resultados obtidos nas duas avaliações de uma forma comparada.

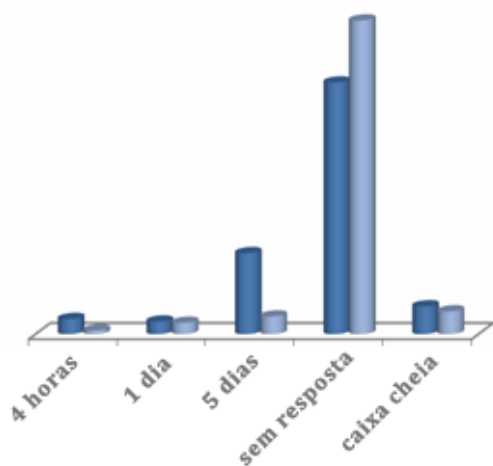


Gráfico 4.6 - Mensagem simples

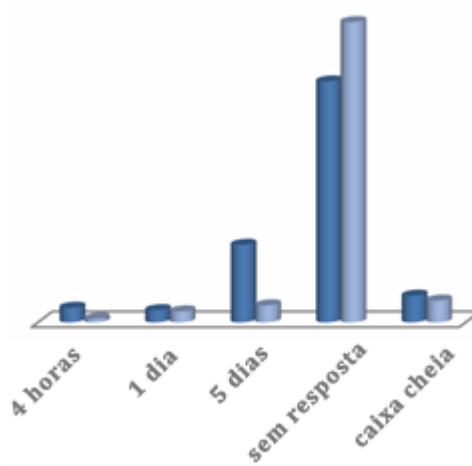


Gráfico 4.7 - Mensagem complexa

4.2 A presença na Internet das câmaras municipais

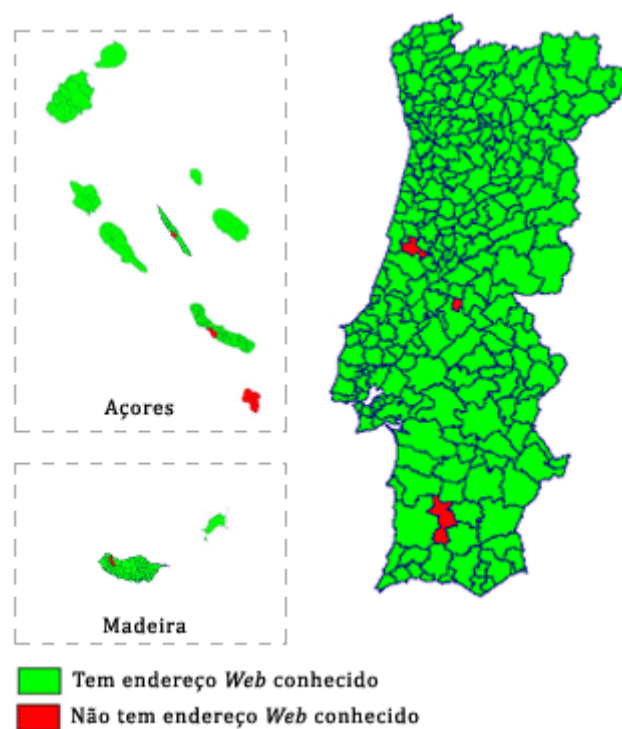
Foram identificadas 303 câmaras municipais com endereço *Web* conhecido, o que representa 98,4% do universo de total de autarquias portuguesas. Apenas cinco câmaras municipais não dispõem de endereço *Web*: Velas, Porto Moniz, Ourique, Soure e Sardoal. Estes valores são apresentados na Tabela 4-3.

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

Estudo de 2005		
	Fa	%
Tem Endereço <i>Web</i>	303	98,40%
Não tem Endereço <i>Web</i>	5	1,60%
Total	308	100%

Tabela 4-3 - Resultados gerais do estudo

O Mapa 4-1 apresenta a distribuição geográfica das autarquias com endereço *Web* conhecido em 2005.



Mapa 4-1 - Câmaras municipais com endereço *Web* conhecido

O Gráfico 4.8 apresenta a evolução ocorrida no período 2001-2005, registada através de 3 avaliações. Pode verificar -se que em 2005 há mais 44 autarquias com presença na *Web* que em 2003.

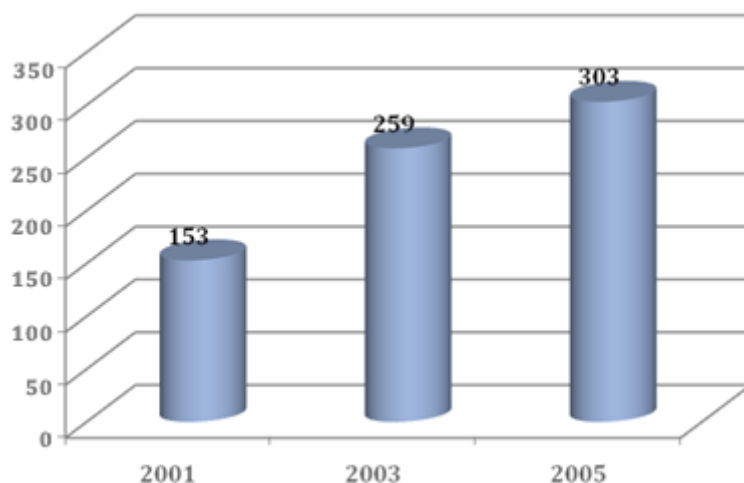


Gráfico 4.8 - Evolução da presença na Web dos municípios portugueses

Conforme se pode observar no gráfico 4.9, das 303 autarquias com endereço Web conhecido, 11,55% não tinham o sítio Web disponível: 11 estavam inacessíveis (erro no acesso) e 24 estavam em reestruturação ou em construção.

Em situação de “erro no acesso” encontravam-se as Câmaras Municipais de Barrancos, Amares, Sertã, Penacova, Portel, Trancoso, Santo Tirso, Tomar, Armamar, São João da Pesqueira e Tarouca.

Os sítios Web “em construção” pertenciam às seguintes câmaras municipais: Calheta (Açores), Lagoa (Açores), Oleiros, Tábua, Alcobaça, Pedrogão Grande, Mangualde, Penalva do Castelo.

Encontravam-se em “em reestruturação” os sítios Web das câmaras municipais de

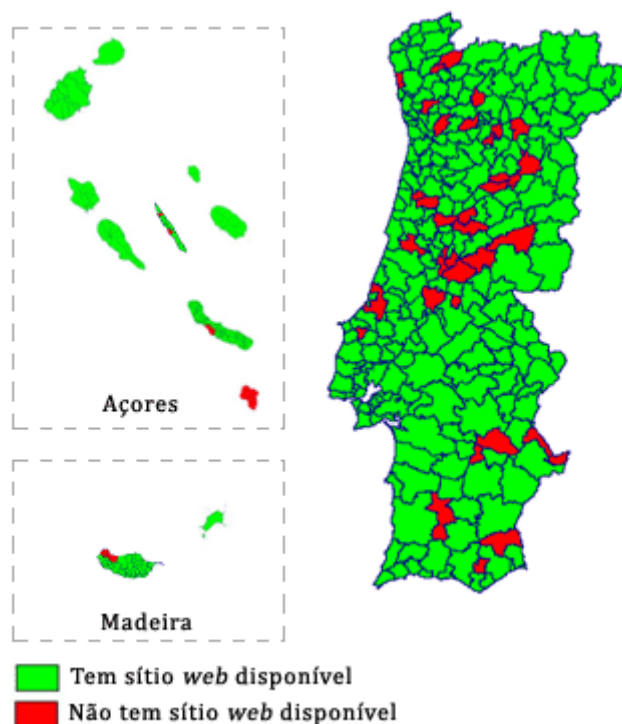
Anadia, Oliveira do Bairro, Cuba, Esposende, Terras de Bouro, Fundão, Arganil, Mourão,



Gráfico 4.9 - Estado dos sítios Web

Alcoutim, São Brás de Alportel, Fornos de Algodres, Bombarral, Figueiró dos Vinhos, Baião, Penafiel e Mondim de Basto.

O Mapa 4-2 apresenta a distribuição geográfica dos sítios *Web* disponíveis.



Mapa 4-2 – Câmaras municipais que têm sítio *Web* disponível

Assim, os indicadores que se apresentam ao longo deste estudo têm por base os 268 sítios *Web* que, efectivamente, estavam acessíveis no período de avaliação. É de salientar que, sempre que um endereço apresentava problemas no momento da avaliação, foi feita uma segunda tentativa de verificação uns dias mais tarde, de modo a prever problemas pontuais com os servidores e com os sistemas de suporte aos sítios *Web*.

4.3 Análise dos critérios associados à publicação de Informação

O critério “Publicação de Informação” estuda a diversidade e actualidade dos conteúdos,

que a câmara municipal disponibiliza na *Web*, e a qualidade da navegação. Neste critério estudam-se, também, as facilidades disponíveis para os cidadãos com necessidades especiais e outros indicadores, tais como a existência de *newsletter* e o *design* do sítio *Web*. A Tabela 4-4 enumera os indicadores que constituem cada critério.

Critérios	Indicadores
Conteúdos disponíveis no sítio <i>Web</i>	Línguas Utilizadas Contactos Diversidade de Informação Informação sobre a Autarquia-Instituição Informação sobre a Autarquia-Localidade Plano Director Municipal Estrutura Orgânica Novidades Referentes aos Conteúdos FAQ's Política de Privacidade e Segurança Política de Direitos de Autor Publicações
Actualidade dos Conteúdos	Última Actualização do sítio <i>Web</i> Publicações Legislação Informação sobre a Autarquia Eventos Contas, Relatório e Plano de Actividades Estatísticas e Estudos
Acessibilidade	Acessibilidade à Primeira Página Motores de Busca Carregamento da Página Inicial

Navegabilidade	<p>Acessibilidade às Páginas Interiores</p> <p>Carregamento das Páginas Interiores</p> <p><i>Links</i> na Página Principal</p> <p><i>Links</i> nas Páginas Interiores</p> <p><i>Links</i> Activos</p> <p>Mapa do sítio <i>Web</i></p> <p>Motor de Busca</p>
Facilidades para Cidadãos Especiais	<p>Conformidade com o Nível A</p> <p>Conformidade com o Nível AA</p> <p>Conformidade com o Nível AAA</p> <p>Símbolo de Acessibilidade</p>
Outros Indicadores	<p><i>Newsletter</i></p> <p><i>Design</i> gráfico do sítio <i>Web</i></p> <p>Linguagens de Programação Utilizadas no sítio <i>Web</i></p>

Tabela 4-4 - Critérios e indicadores que constituem o Nível 4

4.3.1 Melhores práticas na publicação de informação

A Câmara Municipal do Porto foi a autarquia que obteve a melhor classificação na disponibilização de informação, seguida das Câmaras Municipais de Loures, Abrantes, Lisboa, Vila do Conde, Moita, Aljezur, Braga, Estarreja e Mafra. Este ponto será abordado mais pormenorizadamente no capítulo 5.

4.3.2 Análise global dos critérios referentes à publicação de informação

No que respeita à diversidade de conteúdos publicados, foram estudados 12 indicadores que procuram identificar o estágio alcançado pelas câmaras municipais na

disponibilização de informação ao cidadão. Destes 12 indicadores, 9 são do tipo “sim/não” e 3 do tipo “semáforo”.

Para efeitos de análise global, os resultados dos diferentes indicadores foram classificados da seguinte forma:

Bom - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para pelo menos 2/3 das câmaras municipais;

Razoável - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para pelo menos 1/3 das câmaras municipais;

Insuficiente - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para menos de 1/3 das câmaras municipais.

Com base nesta classificação, chegou-se à classificação do critério que consta na Tabela 4-5 e que reflecte o estado de cada critério:

Critério	Classificação
Conteúdos disponíveis no sítio <i>Web</i>	Bom
Actualidade dos Conteúdos	Insuficiente
Acessibilidade	Bom
Navegabilidade	Razoável
Facilidades para Cidadãos Especiais	Insuficiente
Outros Indicadores	Razoável

Tabela 4-5 - Classificação dos critérios do Nível 4

Em termos de disponibilização de conteúdos e na acessibilidade aos sítios *Web*, as câmaras municipais estão classificadas com “Bom”, indicando por isso que os sítios *Web* disponibilizam ao cidadão um leque de informação bastante diversificada e que se acede ao mesmo em boas condições (através de qualquer *browser*, são encontrados com facilidade pelos principais motores de busca e o carregamento da página inicial é rápido).

No que diz respeito à navegabilidade, ao *design* gráfico e à publicação de *newsletters* o resultado é “Razoável” significando por isso que, no geral, os sítios *Web* proporcionam

aos utilizadores uma qualidade de navegação satisfatória.

No último patamar, classificados como “Insuficiente” surgem os critérios “Actualidade dos Conteúdos” e “Facilidades para Cidadãos Especiais”. De facto, a grande maioria das câmaras municipais dá pouca relevância à colocação de informação referente à data de publicação dos conteúdos o que faz com que sejam classificadas negativamente neste indicador. O critério “Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais”, por se tratar de uma facilidade que requer um maior esforço técnico, encontra-se ainda num estágio pouco avançado mas, dada a melhoria verificada em relação a 2003, estima-se que este critério ganhe maior relevância num futuro próximo.

Dada a distribuição de dois critérios por patamar, considera-se que o Nível 4 – A publicação de conteúdos, na globalidade, está num nível satisfatório (de facto, apenas 2 critérios apresentam uma classificação “Insuficiente” – ver Gráfico 4.10).



Gráfico 4.10 - Classificação global da “publicação de informação”

4.3.3 Conteúdos disponíveis no sítio *Web*

No estudo do critério “Conteúdos disponíveis no sítio *Web*”, foram estudados 12 indicadores que procuram identificar o estágio alcançado pelas câmaras municipais na disponibilização de conteúdos ao cidadão que são descritos na tabela 4.6.

Línguas utilizadas	•Além do português em que línguas está o sítio <i>Web</i> disponível?
Contactos	•Os contactos: morada; telefone; fax e endereço de correio eletrónico estão publicados?
Diversidade de informação	•O sítio <i>Web</i> apresenta uma grande variedade de informação?(Comparando com as outras autarquias e a sua missão).
Informação sobre a autarquia-instituição	•São contabilizados neste ponto a disponibilização de actas da reunião, o organigrama da câmara, etc.
Informação sobre a autarquia-localidade	•Publicação de conteúdos sobre a história, geografia, turismo, entre outros.
Plano director municipal	•Verifica-se a possibilidade de consulta <i>on-line</i> ao PDM, a existência de um SIG para a apoio ao PDM e outros instrumentos associados.
Estrutura orgânica	•Apresenta a estrutura orgânica da autarquia?
Novidades referentes aos conteúdos	•Se no sítio <i>Web</i> estão assinaladas ou destacadas as novidades publicadas
FAQ's	•Se existem as perguntas (e respostas) mais frequentes
Política de privacidade e segurança	•Se apresenta a política de privacidade e segurança relativas aos dados dos utilizadores
Política de direitos de autor	•Se apresenta a política de direitos de autor e de responsabilidade sobre os conteúdos apresentados
Publicações	•Publicações disponibiliza a autarquia para <i>download</i> .

Tabela 4-6 – Critérios de análise dos conteúdos disponíveis no sítio *Web*

Os resultados obtidos estão disponíveis na tabela seguinte (Tabela 4-7).

	2005					
	Verde		Amarelo		Vermelho	
	fa	%	Fa	%	fa	%
Línguas utilizadas	14	5%	18	7%	236	88%
Contactos	193	72%	18	7%	57	20%
Diversidade de informação	108	40%	111	41%	49	17%
	Sim			Não		
Informação sobre a Autarquia-Instituição	255	95%	13	5%		
Informação sobre a Autarquia-Localidade	252	94%	16	6%		
Plano Director Municipal	150	56%	118	44%		
Estrutura Orgânica	240	90%	28	10%		
Novidades Referentes aos Conteúdos	227	85%	41	15%		
FAQ's	53	20%	215	80%		
Política de Privacidade e Segurança	14	5%	254	95%		
Política de Direitos de Autor	17	6%	251	94%		
Publicações	119	44%	149	56%		

Tabela 4-7 - Indicadores referentes ao critério conteúdos disponíveis no sítio Web

A partir dos 12 indicadores listados na Tabela 4-7, efectuou-se o seguinte agrupamento:

Bom - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para pelo menos 2/3 das câmaras municipais;

Razoável - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para pelo menos 1/3 das câmaras municipais;

Insuficiente - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para menos de 1/3 das câmaras municipais.



Gráfico 4.11 - Classificação geral do critério conteúdos disponíveis no sítio Web

Da análise do Gráfico 4.11 verifica-se que se trata de um critério cujo maior número de indicadores se encontra no patamar “Muito Bom”, existindo apenas 4 (33%) cuja classificação é insuficiente. Da análise dos valores, presentes na Tabela 4-7, e pela comparação com 2003, patente no Gráfico 4.12, nota-se que, numa análise geral, existem mais conteúdos publicados do que em 2003, denotando que as autarquias têm conseguido enriquecer os seus sítios Web ao longo do tempo que mediou entre as duas avaliações.

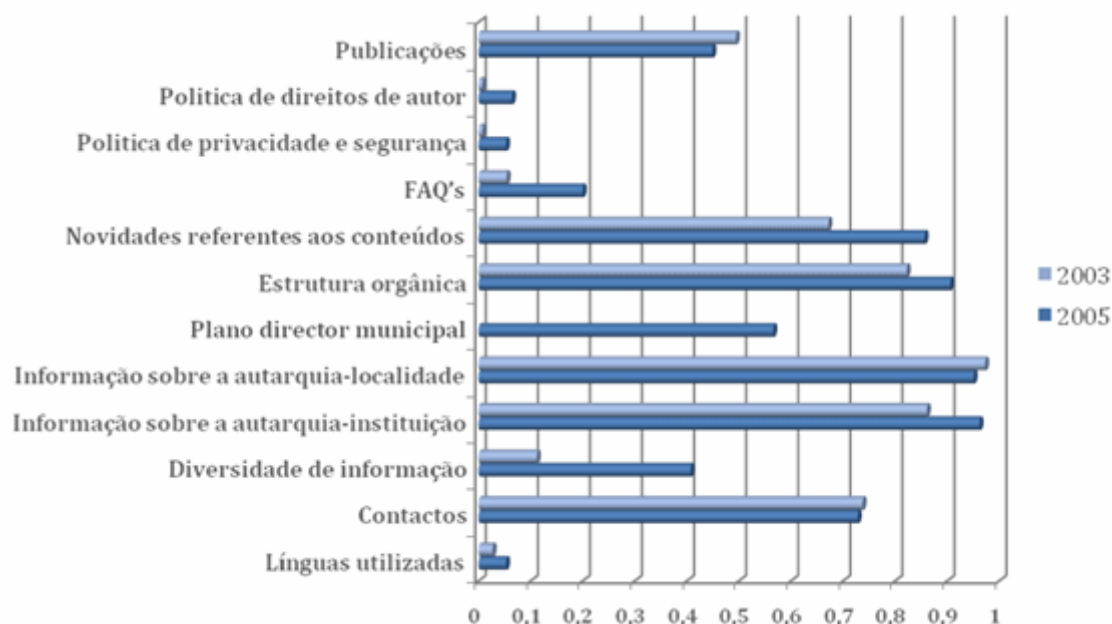


Gráfico 4.12 - Comparação dos conteúdos disponíveis entre 2003/2005

Indicadores como “Novidades Referentes aos Conteúdos Publicados no sítio Web”, “Apresentação da Estrutura Orgânica” e “Informação sobre a Autarquia (Município e

Instituição)” estão perto dos 100%, ou seja, praticamente todas as câmaras municipais têm esta informação disponível. Outros indicadores necessitam de mais atenção por parte das câmaras municipais, apesar da subida verificada em relação a 2003. Estão nesta situação a publicação das políticas de direitos de autor e as políticas de privacidade e segurança. De realçar a subida verificada na utilização de FAQ’s pelas autarquias, assim como a disponibilização de consultas ao PDM que, sendo avaliado pela 1ª vez neste estudo, tem um índice de presença *on-line* na ordem dos 60%. O único indicador que desce é o que estuda as publicações disponíveis *on-line*. Porém, em 2003 contabilizaram-se todas as publicações disponibilizadas pelas câmaras municipais, mesmo que não fossem editadas pela autarquia, enquanto que neste estudo apenas as publicações que são propriedade da câmara municipal foram contabilizadas. O indicador “Informação sobre a Autarquia-Município”, apesar de ter descido em percentagem, mantém o número de câmaras municipais.

Análise dos indicadores

De seguida analisam-se os indicadores que compõem este critério

Línguas Utilizadas

Este indicador avalia as línguas estrangeiras em que o sítio *Web* está disponível, tendo-se verificado que a utilização de pelo menos uma língua estrangeira é verificado em 32 câmaras municipais (12% do total), registando-se, assim, um aumento de 5% em relação a 2003 com mais 12 autarquias. Sendo que Portugal pertence à União Europeia e que, cada vez mais, se afirma como um destino turístico e sendo a Internet uma fonte de informação sobre locais a visitar, é necessário que as autarquias apostem na sua promoção através deste canal disponibilizando informação relevante (pelo menos) através da



Gráfico 4.13 - Línguas utilizadas

língua inglesa.

Contactos

72% das câmaras municipais disponibilizam os seus contactos e o endereço de correio electrónico, morada física, telefone e fax (semáforo verde) e 7% publicam pelo menos a morada física e o correio electrónico (semáforo amarelo). Os valores observados no estudo actual são idênticos aos obtidos em 2003, identificando-se 57 sítios *Web* que apresentam apenas uma forma de contacto (semáforo vermelho). Os contactos de uma instituição sendo uma informação tão importante, seria de esperar que quase todos, senão todos, os sítios *Web* publicassem esta informação. Trata-se, portanto, de uma característica que cerca de 25% das câmaras municipais têm de rever.



Gráfico 4.14 - Contactos

Diversidade de Informação

Este indicador avalia a nível global a quantidade de informação disponível no sítio *Web*. Em relação a 2003 existem mais 30% de sítios *Web* classificados com grande diversidade de informação (semáforo verde). Esta melhoria indica que existe uma preocupação crescente por parte das câmaras municipais em publicar cada vez mais informação através da Internet.

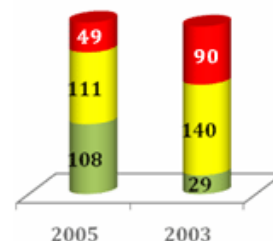


Gráfico 4.15 -
Diversidade de
informação

Informação sobre a Autarquia-Instituição

Este indicador avalia a informação que o sítio *Web* apresenta sobre a instituição. Conforme se pode verificar no gráfico, apenas 10 câmaras municipais não o fazem, o que é um valor bastante satisfatório. Das câmaras municipais que publicam este tipo de informação (95%), 41% têm uma boa avaliação

enquanto que 54,5% está situada no patamar amarelo. Em 2003 este indicador foi recolhido de forma diferente (publica/não publica informação) mas, para efeitos comparativos, se somados os indicadores verde e amarelo de 2005 temos, actualmente, 95% dos sítios *Web* que publicam este tipo de informação contra 86% em 2003.



Gráfico 4.16 - Informação sobre a autarquia-instituição

Informação sobre a Autarquia-Localidade

No que se refere à publicação de informação sobre o município, nota-se, pela análise do gráfico que, apesar de 95% das câmaras municipais publicarem este tipo de informação, 78% estão no patamar amarelo, indicando que ainda há que melhorar a informação que é prestada ao cidadão. De referir que o número de câmaras municipais que publica este tipo de informação manteve-se inalterado em relação a 2003 (252), enquanto que o número de autarquias que não o fazem, passou de 7 para 13.



Gráfico 4.17 - Informação sobre a autarquia-localidade

Plano Director Municipal

O critério “Informação sobre o Plano Director Municipal (PDM)” foi analisado pela 1ª vez neste estudo, dada a sua importância na actividade municipal. Actualmente, 57% das câmaras municipais apresentam funcionalidades de consulta ao PDM, 10% das câmaras municipais disponibilizam também sistemas de informação geográfica (SIG) para suporte/auxílio à consulta e 11% das câmaras municipais, apresentam ainda outros documentos ou funcionalidades relacionadas com o PDM, tais como “regulamentos”, “fotografias”, “mapas de condicionantes”, entre outros.

Estrutura Orgânica

Conforme evidenciado no “Guia de Boas Práticas para a Construção de sítios *Web*” [Oliveira et al. 2002], deve constar, como requisito mínimo, a “Identificação e descrição do organismo que tutela o *Web site*”. Neste estudo verifica-se que 90% das câmaras municipais disponibilizam a estrutura orgânica da câmara municipal, valor que comparado com o valor obtido em 2003 revela uma subida de quase 10%.



Gráfico 4.18 - Estrutura orgânica

Novidades Referentes aos Conteúdos

Para que os utilizadores possam facilmente aceder à nova informação, publicada no sítio *Web*, é aconselhável que estes tenham, de alguma forma, publicitadas as novidades. Pela análise dos dados obtidos, conclui-se que a importância desta funcionalidade está apreendida ao se verificar que 86% das câmaras municipais destacam o que foi publicado recentemente, esse valor em 2003 era de 67%.



Gráfico 4.19 - Novidades referentes aos conteúdos

FAQ'S

Existem 53 câmaras municipais que publicam este tipo de informação no sítio *Web* de forma a providenciar ajuda aos utilizadores nas questões mais frequentes. Em relação a 2003, regista-se a subida de quase 400% correspondente a mais 39 câmaras municipais. Como exemplo de utilização de FAQ's em sítios *Web*, apresentam-se algumas entradas:

- Quando se deve fazer o Recenseamento Militar;
- Por que motivos posso pedir amparo de família;
- Qual o destino do papel e vidro depositados nos ecopontos;
- Como podem os munícipes intervir na assembleia



Gráfico 4.20 - Dúvidas frequentes

municipal.

Política de Privacidade e Segurança

Apesar da privacidade e segurança dos dados estar no topo das preocupações dos utilizadores da Internet, a esmagadora maioria das câmaras municipais não publicita a política de protecção de dados. De um universo de 268 câmaras municipais, apenas 14 (5%) indicam as regras de utilização externa ao sítio *Web* que dão à informação recolhida. Apesar da taxa de utilização ter subido desde 2003, ainda há muito que fazer neste aspecto. Como exemplo de boas praticas nesta área apresenta-se a Câmara Municipal da Lousã, que, no endereço <http://www.cm-lousa.pt/privacidade.htm>, especifica o seu compromisso no tratamento dos dados informáticos respeitantes aos seus visitantes e subscritores.

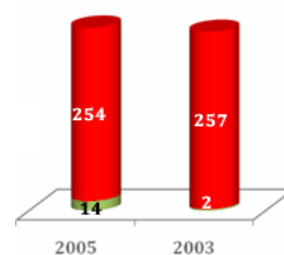


Gráfico 4.21 - Política de privacidade

Política de Direitos de Autor

Conforme consta no "Guia de Boas Práticas na Construção de *Web Sites* da Administração Directa e Indirecta" [Oliveira et al. 2003], "A responsabilidade que a instituição tem sobre os conteúdos existentes no seu sítio *Web* deverá ficar clara e explícita num documento apropriado". Conforme se verifica no gráfico, apenas 17 das câmaras municipais o fazem (mais 15 câmaras que em 2003) revelando que este aspecto não é visto como importante pelas autarquias.



Gráfico 4.22 - Política de direitos de autor

Publicações

O indicador “Publicações” sofre uma ligeira descida em relação a 2003, derivado, em parte, a um ajustamento à forma como os dados foram recolhidos: neste estudo, apenas as publicações próprias da câmara municipal e que estão disponíveis para *download* foram contabilizadas, enquanto que em 2003 não era feita qualquer filtragem para efeitos de contabilização. Mesmo com critérios de observação mais apertados, 119 das câmaras municipais disponibilizam publicações *on-line* (geralmente periódicas) o que demonstra, por um lado, o esforço na publicação de informação genérica por parte da autarquia e, por outro, o cuidado em disponibilizar a publicação em formato electrónico.



Gráfico 4.23 -
Publicações

4.3.4 Actualidade dos conteúdos

O critério “Actualidade dos conteúdos” estuda, quanto à actualidade, sete tipos diferentes de conteúdos normalmente publicados nos sítios *Web*. Todos estes indicadores são do tipo “semáforo”, conforme listado na tabela 4.8. Quando os conteúdos são actuais, são classificados com o semáforo “verde”, “amarelo” se relativamente actualizados e “vermelho” quando não estão actualizados ou quando estes conteúdos não existem.

Última actualização do Website	• Verifica-se a existência da data da última actualização do site?
Publicações	• Verifica a data de actualização das publicações mais recentes
Legislação	• Verifica a data de actualização da legislação disponível
Informação sobre a autarquia	• Verifica a data de actualização das informações publicadas sobre a autarquia
Eventos	• Verifica se os eventos publicitados no sítio Web são actuais
Contas, relatório e plano de actividades	• Verifica a data de actualização das actas de reuniões, relatórios de contas e planos de actividades
Estatísticas e estudos	• Verifica a data de actualização das estatísticas e estudos publicados

Tabela 4-8 - Critérios de análise da actualidade dos conteúdos

Da análise da Tabela 4-9 verifica-se que conteúdos como “Última actualização do sítio Web”, “Legislação”, “Contas, Relatório e Plano de Actividades” e “Estatísticas e Estudos” têm valores muito baixos, indicando que, ou não existem no sítio Web, ou então estão bastante desactualizados. Porém, outros indicadores como “Actualização do sítio Web” e “Eventos” apresentam valores perto dos 90% indicando, por isso, que a grande maioria dos sítios Web estão actualizados e que os eventos publicitados estão também actualizados.

	2005					
	Verde		Amarelo		Vermelho	
	fa	%	fa	%	fa	%
Última Actualização do sítio Web	21	8%	1	0,4%	246	92%
Publicações	111	41%	8	3%	149	56%
Legislação	29	11%	146	54%	93	35%
Informação sobre a Autarquia	163	61%	60	22%	45	17%
Eventos	221	82%	25	9%	22	8%
Contas, Relatório e Plano de Actividades	14	5%	46	17%	208	78%
Estatísticas e Estudos	10	4%	64	24%	193	72%

Tabela 4-9 - Indicadores referentes ao critério actualidade dos conteúdos

Com base nos 7 indicadores listados na Tabela 4-9, efectuou-se o seguinte agrupamento:

Bom - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para pelo menos 2/3 das câmaras municipais;

Razoável - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para pelo menos 1/3 das câmaras municipais;

Insuficiente - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para menos de 1/3 das câmaras municipais.

Chegando-se à distribuição que consta no Gráfico 4.24:

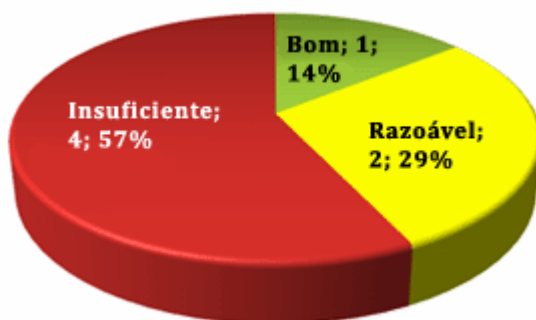


Gráfico 4.24 - Classificação geral do critério actualidade dos conteúdos

Em termos de qualidade deste critério, pela análise do Gráfico 4.24, verifica-se que, no geral, este pode ser classificado como de prestação insuficiente ao ter a maioria dos indicadores com esta classificação. Como se pode verificar na análise individual que é feita aos indicadores (Gráfico 4.25), a maioria das câmaras municipais não indica qualquer data sobre os conteúdos publicados. Apesar disso, na comparação com 2003, verifica-se que a qualidade da actualização dos conteúdos evoluiu desde então, embora se verifiquem descidas algo significativas nos indicadores “Estatísticas e Estudos”, “Contas, Relatório e Plano de Actividades”, “Legislação” e “Última Actualização do sítio Web”.

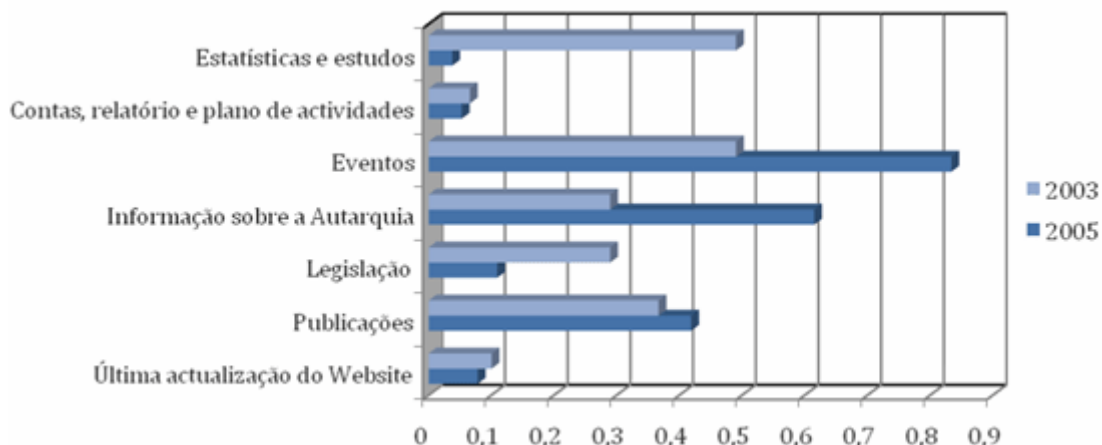


Gráfico 4.25 - Comparação do critério actualidade dos conteúdos entre 2003/2005

Análise dos indicadores

De seguida analisam-se os indicadores que compõem este critério

Última Actualização do sítio Web

O indicador “Última Actualização do sítio Web” regista valores muito baixos, à semelhança da maioria dos indicadores que compõe este critério. Apenas 22 sítios Web apresentam data de actualização, contra 246 que não o fazem ou, que a data apresentada como última actualização é superior a 90 dias. Dos 22 sítios Web que apresentam data de actualização, 21 foram actualizados à menos de 15 dias e apenas um está no intervalo de 15 a 90 dias. Em relação a 2003, existem menos 15 sítios Web com data de actualização publicada.



Gráfico 4.26 - Última actualização sítio Web

Publicações

No que se refere à actualidade das publicações disponíveis para *download* no sítio *Web*, foram identificadas 111 sítios *Web* com publicações actualizadas e 8 com publicações pouco actualizadas. Uma publicação diz-se “actualizada” (semáforo verde) se a data de publicação é inferior a 31 dias e “pouco actualizada” (semáforo amarelo) se a data de publicação é inferior a 180 dias. Sem data de publicação ou, com data de publicação superior a 180 dias, é classificada como “desactualizada” (semáforo vermelho). Os valores registados em 2005 comparados com os obtidos em 2003, revelam mais 16 sítios *Web* com publicações actualizadas, mas menos 25 com publicações pouco actualizadas, o que faz com que a percentagem de sítios *Web* desactualizados em 2005 (56%) seja superior a 2003 (51%).

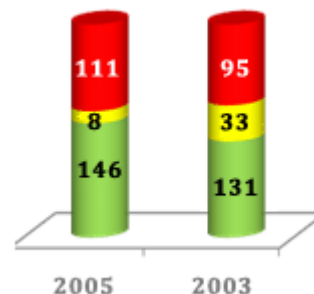


Gráfico 4.27 - Publicações

Legislação

A publicação de legislação (leis, planos, taxas, entre outros), quanto à sua actualidade apresenta melhor desempenho global, quando comparado com os dados registados 2003. Em 2005, 175 sítios *Web* indicam a data de publicação da legislação, quando em 2003 apenas 92 o faziam. No entanto, dos 175 sítios *Web* que apresentam data de publicação da legislação, apenas em 29 esta é considerada como actualizada.



Gráfico 4.28 - Legislação

Informação sobre a Autarquia

A informação sobre a autarquia apresenta um bom desempenho, além de obter um resultado claramente superior a 2003. 223 sítios *Web* apresentam data de publicação dos conteúdos (contra 157 em 2003), dos quais 163 (73%) foram actualizados recentemente, 60 com informação relativamente actualizada e 42 sem data de actualização ou com informação desactualizada.

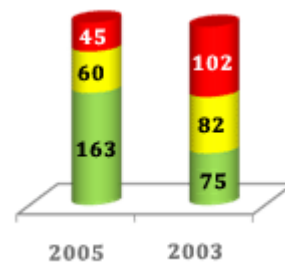


Gráfico 4.29 - Informação sobre a autarquia

Eventos

Os eventos publicados no sítio *Web*, apresentam também um bom desempenho no que se refere à actualização: 221 publicam eventos actuais (contra 127 em 2003) e 25 pouco actuais, encontrando-se apenas 22 sítios *Web* com informação sem data de publicação ou desactualizada (em 2003 eram 121). Mais um indicador que apresentou melhorias em relação a 2003 e que, no geral, é classificado como Bom.



Gráfico 4.30- Eventos

Relatórios de Contas e Plano de Actividades

O indicador “Relatórios de Contas e Plano de Actividades” melhorou em relação a 2003: 60 câmaras municipais estão classificadas com semáforo amarelo ou verde, contra 28 em 2003, significando por isso que se encontram com este tipo de informação actualizada (semáforo verde) ou pouco actualizada (semáforo amarelo).

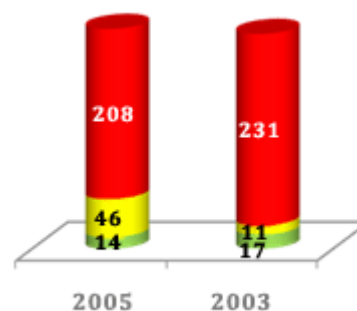


Gráfico 4.31 - Relatórios de contas e planos de actividades

Estatísticas e Estudos

Em relação a documentos estatísticos ou estudos, a prestação desce em relação a 2003: de 162 câmaras municipais classificadas com este tipo de informação actual ou pouco actual, passa-se para 74 câmaras municipais em 2005. Destas 74 câmaras municipais, 64 apresentam os referidos documentos pouco actualizados (semáforo amarelo) e 10 com estes actualizados (semáforo verde).

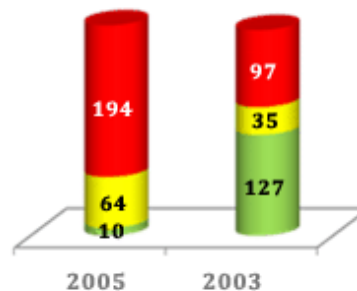


Gráfico 4.32 - Estatísticas e estudos

4.3.5 Acessibilidade

Este critério estuda, conforme listado na tabela 4.10, a acessibilidade à primeira página, utilizando os principais *browsers* (Internet Explorer, Netscape e Mozilla Firefox). Verifica se o sítio *Web* da câmara municipal é encontrado nos principais motores de busca (Google, Sapo, Yahoo! e aeiou) e mede se o tempo de carregamento da página inicial é inferior a 8 segundos.

Acessibilidade à primeira página	• A primeira página é facilmente acessível através dos diferentes <i>browsers</i> existentes?
Motores de busca	• A página da autarquia é encontrada pelos diferentes motores de busca?

Tabela 4-10 - Critérios de análise da acessibilidade

Pela análise da Tabela 4-11 verifica-se que os dois primeiros indicadores estão perto dos 100%, significando que, praticamente, todos os sítios *Web* são encontrados em pelo menos 3 dos 4 motores de busca estudados e que se consegue aceder à primeira página de 98% dos sítios *Web*, utilizando qualquer motor de busca. O terceiro indicador, que testa o carregamento da página inicial, já não apresenta um índice de sucesso tão elevado, ao

revelar que menos de metade dos sítios *Web* são acessíveis em menos de 8 segundos.

	2005					
	Verde		Amarelo		Vermelho	
	fa	%	fa	%	fa	%
Acessibilidade à Primeira Página	261	97,4%	4	1,5%	3	1,1%
Motores de Busca	260	97,0%	1	0,4%	7	2,6%
	Sim			Não		
Tempo de Carregamento da Página	115	43%	153	57%		

Tabela 4-11 - Indicadores referentes ao critério acessibilidade

A partir dos 3 indicadores listados na Tabela 4-11, efectuou-se o seguinte agrupamento:

Bom - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para pelo menos 2/3 das câmaras municipais;

Razoável - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para pelo menos 1/3 das câmaras municipais;

Insuficiente - Se o indicador apresenta um valor de “verde” ou sim para menos de 1/3 das câmaras municipais.

Pela análise da Tabela 4-11 verifica-se que os dois primeiros indicadores estão perto dos 100%, significando que, praticamente, todos os sítios *Web* são encontrados em pelo menos 3 dos 4 motores de busca estudados e que se consegue aceder à primeira página de 98% dos sítios *Web*, utilizando qualquer motor de busca. O terceiro indicador, que testa o carregamento da página inicial, já não apresenta um índice de sucesso tão elevado, ao revelar que menos de metade dos sítios *Web* são acessíveis em menos de 8 segundos.

Chegando-se à distribuição que consta no Gráfico 4.33:

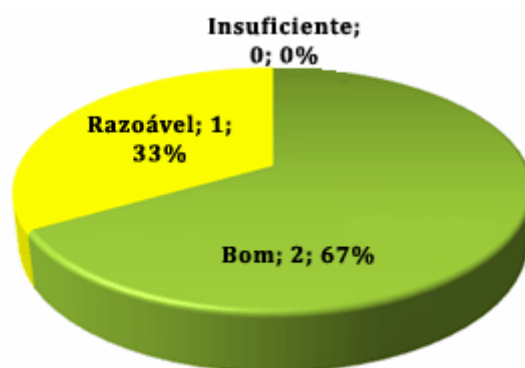


Gráfico 4.33 - Classificação geral do critério acessibilidade

Trata-se, assim, de um critério onde as câmaras municipais têm uma excelente prestação, com dois indicadores (“Motores de Busca” e “Acessibilidade à Primeira Página”) situados no patamar “Bom” e um no patamar “Razoável” (“Tempo de Carregamento da Página Inicial”). O facto do tempo de carregamento da página inicial ser, por vezes, superior a 8 segundos, deve-se, nuns casos, à existência de animações e noutros, devido à quantidade de informação publicada.

No que respeita à comparação 2003-2005, verifica-se que, apenas o indicador “Tempo de Carregamento da Página Inicial”, não melhorou nestes últimos 2 anos (embora as páginas iniciais tenham mais informação), enquanto que a pesquisa nos motores de busca e acessibilidade à primeira página subiram para perto dos 100%.

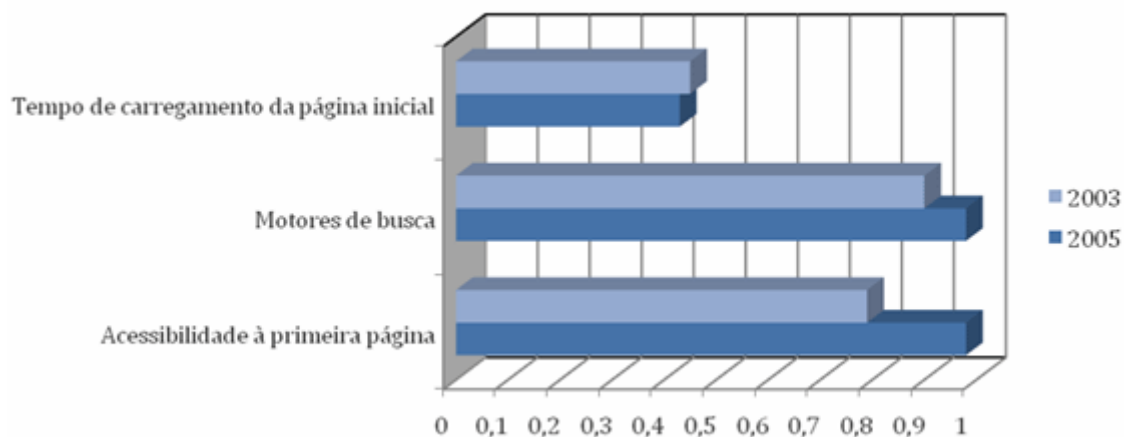


Gráfico 4.34 - Comparação do critério acessibilidade entre 2003/2005

Análise dos indicadores

De seguida analisam-se os indicadores que compõem este critério

Acessibilidade à primeira página

97% dos sítios *Web* das câmaras municipais são acessíveis através de todos os *browsers* avaliados (*Internet Explorer*, *Netscape* e *Firefox*) e apenas 4 sítios *Web* não são acessíveis em todos eles, o que representa uma elevada taxa de sucesso neste indicador.

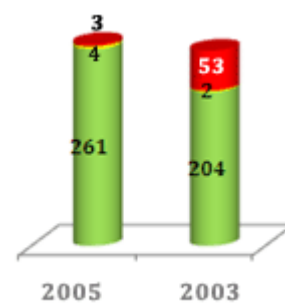


Gráfico 4.35 - Acessibilidade à primeira página

Motores de Busca

Neste indicador, se a câmara municipal é encontrada em pelo menos 3 dos 4 motores de busca estudados (Sapo, Google, aeiou e Yahoo), está no patamar “verde”, “amarelo” quando encontrada em pelo menos um motor de busca e “vermelho” se não encontrada em qualquer deles. Em 2003 existiam 12 sítios *Web* que não eram encontrados em nenhum motor de busca, actualmente apenas 7 não o são, o que denota que também nesta área se assiste a uma evolução, significando que as câmaras municipais portuguesas são acessíveis através de pesquisas na Internet.

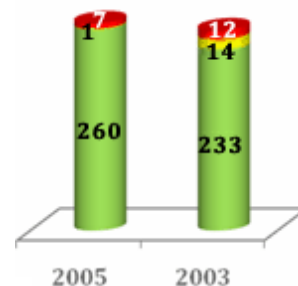


Gráfico 4.36 - Motores de busca

Tempo de Carregamento da Página Inicial

Este indicador, com taxa sensivelmente igual a 2003, revela que em 57% dos sítios *Web* o utilizador tem de esperar mais do que 8 segundos para visualizar a página inicial. É natural que, com o aumento da facilidade de publicação de conteúdos *on-line* nos mais diversos formatos, os sítios *Web*, se apresentem com cada vez mais informação. Caberá aos gestores dos sítios *Web* ponderar o volume de informação *vs* tempo de acesso, para que o visitante aceda aos conteúdos de uma forma mais rápida.



Gráfico 4.37 - Tempo de carregamento da página inicial

4.3.6 Navegabilidade

O critério navegabilidade estuda o comportamento dos sítios *Web* quanto à qualidade de navegação que proporcionam aos utilizadores. É estudada a acessibilidade às páginas interiores – ou seja, se as páginas são acessíveis através de todos os *browsers*, se o sítio

Web disponibiliza o mapa de navegação e o tempo de carregamento das páginas interiores. Analisa-se, também, a qualidade dos *links* disponíveis e a existência de um motor de busca interno para auxiliar o cidadão a encontrar a informação desejada.

Acessibilidade às pág. interiores	•As páginas interiores do Sítio Web são acesíveis através dos diferentes <i>browsers</i> ?
Carregamento das pág. interiores	•As páginas interiores levam pouco tempo a carregar?
Carregamento da página inicial	•O carregamento da página inicial é efectuado rapidamente?
<i>Links</i> na página principal	•Os <i>links</i> na página principal ajudam o utilizador a navegar no sítio Web?
<i>Links</i> nas páginas interiores	•Os <i>links</i> nas páginas interiores ajudam o utilizador a voltar atrás?
<i>Links</i> activos	•Todos os <i>links</i> existentes estão activos?
Mapa do sítio Web	•Existe a apresentação do mapa de navegação do sítio Web?
Motor de busca	•O sítio Web possui um motor de busca interno?

Tabela 4-12 - Critérios de análise referentes à navegabilidade dos sítios web

Os resultados obtidos (disponíveis na Tabela 4-13) revelam que o critério “Navegabilidade” tem uma boa prestação, com destaque para os indicadores “Acessibilidade às páginas interiores” e “Número de *links* activos” ambos com uma percentagem de 88% das câmaras municipais situadas no patamar “Bom” (Verde). Os restantes indicadores não apresentando uma classificação tão alta, têm também uma boa prestação, verificando-se por exemplo que mais de metade dos sítios Web apresentam todos os links indicados no “Guia de boas práticas” tanto na página inicial como nas páginas interiores. De realçar também que 42% dos sítios Web já dispõem de motor de busca interno.

A distribuição dos indicadores pela escala “Bom” (prestação superior a 66%), “Razoável” (valores superiores a 33%) e “Insuficiente”, dá origem ao Gráfico 4.38, em que se constata que 29% dos indicadores estão no patamar “Bom” e os restantes 71% situam-se no patamar “Razoável” – tratando-se por isso de um critério com

muito boa prestação, não classificando nenhum indicador no patamar “insuficiente”.

	2005					
	Verde		Amarelo		Vermelho	
	fa	%	fa	%	fa	%
Acessibilidade às Páginas Interiores	232	88%	29	11%	7	2%
Carregamento das Páginas Interiores	122	46%	35	13%	111	41%
Links na Página Principal	149	56%	102	38%	17	5%
Links nas Páginas Interiores	166	63%	84	32%	18	6%
Links Activos	232	88%	3	1%	33	11%
	Sim			Não		
Mapa do sítio Web	147	55%			121	45%
Motor de Busca	111	42%			157	58%

Tabela 4-13 - Indicadores referentes à navegabilidade dos sítios web

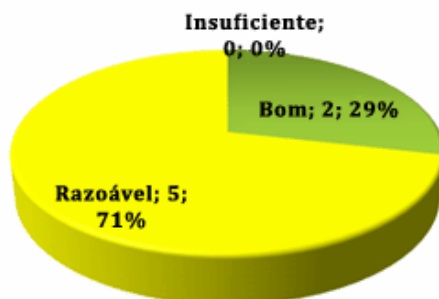


Gráfico 4.38 - Classificação geral do critério referente à navegabilidade dos sítios Web

No gráfico 4.39, compara-se os dados obtidos neste estudo com os obtidos em 2003, verificando-se uma subida de todos os indicadores à excepção de um: “Carregamento das páginas interiores” – que, como já foi dito, se pode justificar pelo aumento de informação disponibilizada. Realça-se também, pela positiva, o aumento de cerca de 30% verificado no indicador “links activos”, o que indica que o número de links quebrados tem vindo a diminuir.

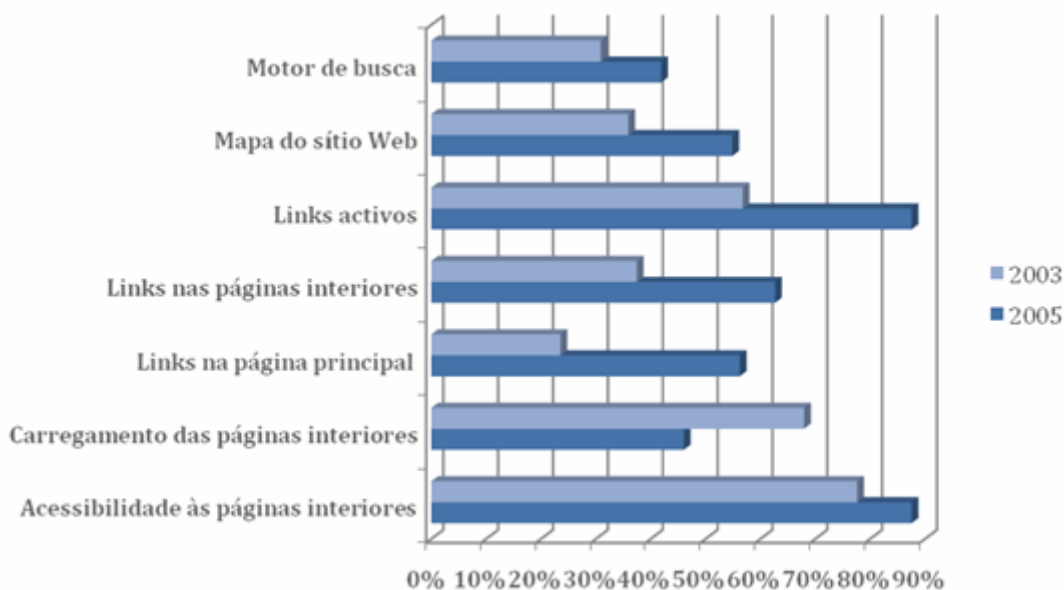


Gráfico 4.39 – Comparação do critério referente à navegabilidade dos sítios *web* entre 2003/2005

Análise dos indicadores

De seguida analisam-se os indicadores que compõem este critério

.Acessibilidade às Páginas Interiores

Este indicador apresenta resultados bastante positivos, mas que revelam que existem problemas com a acessibilidade em browsers menos utilizados. Trata-se de um factor a rever, pois a crescente utilização de browsers que não o Internet Explorer, faz com que um leque de utilizadores não possam aceder, de todo ou em perfeitas condições, a 13% dos sítios *Web*.

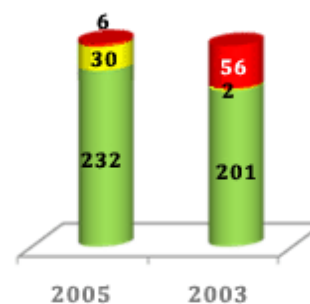


Gráfico 4.40 - Acessibilidade às páginas interiores

Mapa do sítio *Web*

O Guia de Boas Práticas, indica a existência do mapa do sítio *Web* como um dos requisitos mínimos na informação a disponibilizar através da primeira página de um sítio *Web*. De facto, a existência do mapa, melhora as condições de navegabilidade na medida em que permite, ao utilizador, visualizar toda a estrutura do sítio *Web*. Neste indicador, também se verifica uma melhoria no desempenho comparativamente a 2003, pois, enquanto que nessa altura, 93 câmaras municipais (36%) disponibilizavam o mapa de navegação, actualmente tal é feito por 147 autarquias equivalendo a uma percentagem de 55%.



Gráfico 4.41 - Mapa do sítio *Web*

Carregamento das Páginas Interiores

O tempo de carregamento das páginas interiores é um aspecto que deve ser melhorado na maioria (57%) dos sítios *Web* das câmaras municipais portuguesas. 111 câmaras municipais têm um tempo de carregamento das páginas interiores superior a 30 segundos e 35 estão situadas no intervalo de 20 a 30 segundos. Em 2003, a percentagem de sítios *Web* com tempo de carregamento superior a 20 segundos era de 32%, revelando que não houve melhoria neste indicador. Este facto poderá estar relacionado com a crescente quantidade de informação, imagens novas funcionalidades tecnológicas que são disponibilizadas ao cidadão através do sítio *Web*.

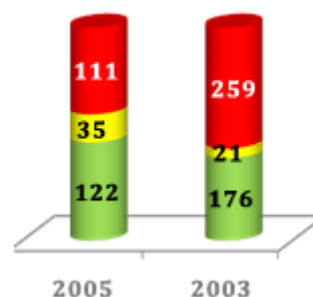


Gráfico 4.42 - Carregamento das páginas interiores

Links na Página Principal

Comparados os valores observados em 2003, com os obtidos em 2005, verifica-se uma clara melhoria, observando-se que apenas 5% (contra 24% em 2003) dos sítios *Web* não possuem nenhum dos *links* mencionados como necessários na 1ª página (contactos, mapa, motor de busca e caixa de sugestões).



Gráfico 4.43 - Links na página principal

Links nas Páginas Interiores

À semelhança do indicador anterior, a maioria dos sítios *Web* (62%) apresenta, pelo menos, 3 dos links considerados fulcrais nas páginas interiores. Este valor representa uma forte subida em relação a 2003, altura em que se registavam 37% dos sítios *Web* nestas condições.

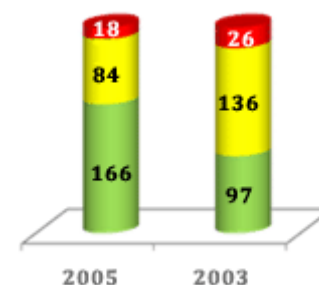


Gráfico 4.44 - Links nas páginas interiores

Motor de Busca

Mais 31 sítios *Web* do que em 2003, no total de 111, dispõem de motor de busca interno, ou seja, 41% dos sítios *Web* disponibilizam esta importante ferramenta aos cidadãos. De facto, com o aumento da quantidade de informação disponibilizada on-line, torna-se necessário dotar o sítio *Web* de mecanismos que facilitem a procura da informação.

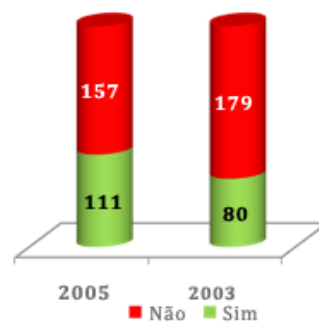


Gráfico 4.45 - Motor de busca

Links Activos

Este indicador analisa o número de “links mortos” que existem no sítio *Web*. Através dos dados obtidos, verifica-se que a grande maioria dos sítios *Web* (87%) dispõe de todos os links em funcionamento. Face à existência de ferramentas (algumas grátis) que existem para verificar ocorrências de links errados, aconselha-se os gestores dos sítios *Web* a, periodicamente, verificarem o estado das ligações que disponibilizam.

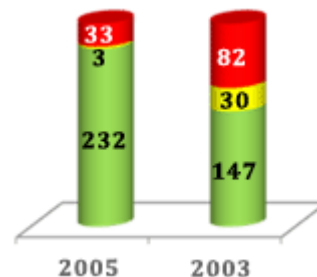


Gráfico 4.46 - Links activos

4.3.7 Facilidades para cidadãos com necessidades especiais

Este critério estuda o comportamento do sítio *Web* em relação a utilizadores com necessidades especiais através do estudo dos três níveis de acessibilidade: A, AA e AAA (W3C 1999) e pela verificação da existência do símbolo de acessibilidade na 1ª página.

Conformidade com o nível A	•O sítio <i>Web</i> está em conformidade com o nível A dos níveis de acessibilidade?
Conformidade com o nível AA	•O sítio <i>Web</i> está em conformidade com o nível AA dos níveis de acessibilidade?
Conformidade com o nível AAA	•O sítio <i>Web</i> está em conformidade com o nível AAA dos níveis de acessibilidade?
Símbolo de Acessibilidade	•O sítio <i>Web</i> demonstra esforço no aumento da sua acessibilidade?

Tabela 4-14 - Critérios de análise das facilidades para cidadãos com necessidades especiais

Os resultados obtidos, disponíveis na tabela 4.15, revelam que a esmagadora maioria das câmaras municipais respeita na totalidade, ou em parte, os requisitos dos três níveis de acessibilidade. No entanto, no Nível A, cujos requisitos devem ser obrigatoriamente respeitados, revela que 86% das câmaras municipais classificadas no patamar “razoável”

(semáforo “amarelo”), o que indica que apresentam de 1 a 4 erros neste nível. A colocação do símbolo de acessibilidade na 1ª página é apenas verificado em 19% das câmaras municipais, um número relativamente baixo, tendo em atenção que a colocação do símbolo se trata apenas da manifestação de uma preocupação por tornar o sítio *Web* acessível.

	2005					
	Verde		Amarelo		Vermelho	
	fa	%	fa	%	fa	%
Conformidade com o Nível A	37	14%	228	85%	3	1%
Conformidade com o Nível AA	252	94%	13	5%	3	1%
Conformidade com o Nível AAA	103	38%	158	59%	7	3%
	Sim			Não		
Símbolo de Acessibilidade	50	19%			218	81%

Tabela 4-15 - Indicadores referentes ao critério sobre as facilidades existentes para cidadãos com necessidades especiais

Dos 4 indicadores estudados neste critério, apenas um apresenta um índice de sucesso “Bom” (a conformidade com o Nível AA é verificada em mais de 2/3 das câmaras municipais), um com desempenho “Razoável” (referente ao nível AAA com 39% de câmaras municipais) e os restantes num nível ainda “Insuficiente”, conforme se pode observar no gráfico 4.47.

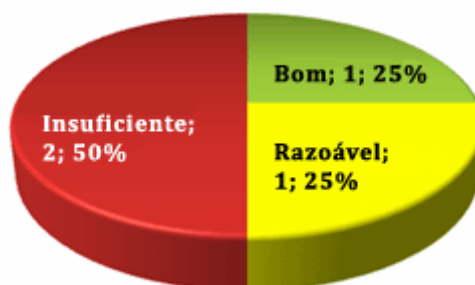


Gráfico 4.47 – Classificação geral do critério facilidades para cidadãos com necessidades especiais

Ao efectuar a comparação com o estudo de 2003 (gráfico 4.48), nota-se uma melhoria significativa em todos os indicadores excepto no que estuda o Nível A, porém a forma

de cálculo utilizada em 2003 era mais permissiva o que explica a descida registada: em 2003 uma câmara municipal era classificada com semáforo verde se verificasse a “maioria dos pontos necessários”, em 2005 e dado que, para efeitos de acessibilidade, no Nível A, todos os pontos são obrigatórios, apenas são rotuladas com semáforo verde, as câmaras municipais que cumpram todos os requisitos em análise.

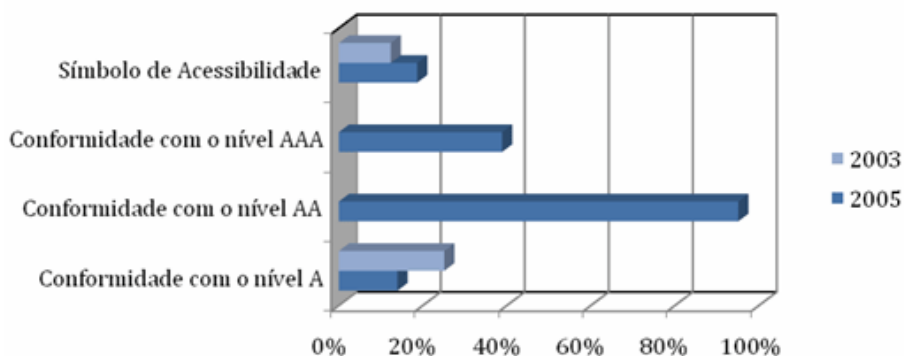


Gráfico 4.48 - Comparação do critério sobre facilidades para cidadãos com necessidades especiais entre 2003/2005

Análise dos indicadores

De seguida analisam-se os indicadores que compõem este critério.

Conformidade com o Nível A

Para que um sítio *Web* esteja em conformidade com o Nível A, tem que, obrigatoriamente, satisfazer os 8 pontos obrigatórios que constam nos requisitos de acessibilidade. Neste estudo, foram encontrados 37 sítios *Web* (15%) que não apresentam qualquer falha nesses 8 pontos (semáforo verde) e 231 (85%) que apresentam de uma a quatro falhas (semáforo amarelo). Salienta-se a melhoria registada em relação a 2003, altura em que 75% altura em que 75% dos sítios *Web* apresentavam mais do que 4 erros, enquanto que,



Gráfico 4.49 - Conformidade com o nível A

actualmente nenhuma câmara municipal está neste patamar (semáforo vermelho). A descida registada no número de câmaras municipais rotuladas com semáforo verde, justifica-se com a alteração da forma de cálculo utilizada: em 2003 uma câmara municipal era classificada com semáforo “Verde” se verificasse a “maioria dos pontos necessários”, enquanto que, em 2005 e dado que, para efeitos de acessibilidade no Nível A, todos os pontos são obrigatórios, apenas são rotuladas com semáforo verde, as câmaras municipais que cumpram os requisitos em análise.

Conformidade com o Nível AA

Para testar a conformidade em relação aos 13 pontos que compõe o nível de conformidade AA, foram criadas 3 classes: de 0 a 4 erros, semáforo verde; de 5 a 8 amarelo e acima de 8 vermelho. A razão para, ao contrário do Nível A (em que o verde era atribuído a sítios *Web* com 0 erros), a cor verde ser atribuída com maior liberdade, prende-se com o facto de a escala de acessibilidade o Nível AA não goza de obrigatoriedade de ser respeitada (como o Nível A), é antes uma forte recomendação. Assim, 94% dos sítios *Web* uma boa conformidade com o Nível AA indicando que, também a este nível, os sítios *Web* das câmaras municipais estão no bom caminho.

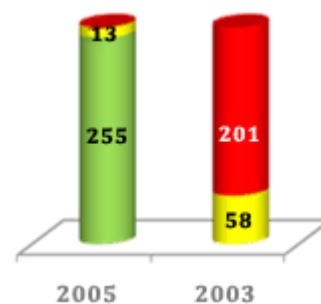


Gráfico 4.50 - Conformidade com o nível AA

Conformidade com o Nível AAA

No Nível AAA, para efeitos de análise dos 5 pontos que atestam a conformidade, foram criados 3 intervalos: de 0 a 2 erros – semáforo verde, 3 ou 4 erros – semáforo amarelo e 5 erros – semáforo vermelho. Desta análise resulta que a maioria dos sítios *Web* apresenta 3 ou 4 erros, fazendo com que 59% dos sítios estejam rotulados com o semáforo amarelo, existindo no entanto 103 sítios *Web* com 2 ou menos erros (cerca de 1/3 dos sítios *Web* estudados).

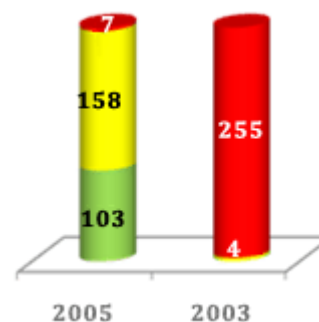


Gráfico 4.51 - Conformidade com o nível AAA

4.3.8 Outros indicadores

Neste ponto abordam-se os indicadores “*Newsletter*” e “*Aparência do sítio Web*”, descritos na tabela 4.16.

<i>Newsletter</i>	•A autarquia revela o esforço de manter uma publicação regular como uma <i>newsletter</i> ?
<i>Aparência do Sítio Web</i>	•O sítio <i>Web</i> distingue-se por um design agradável, sendo claro e intuitivo?

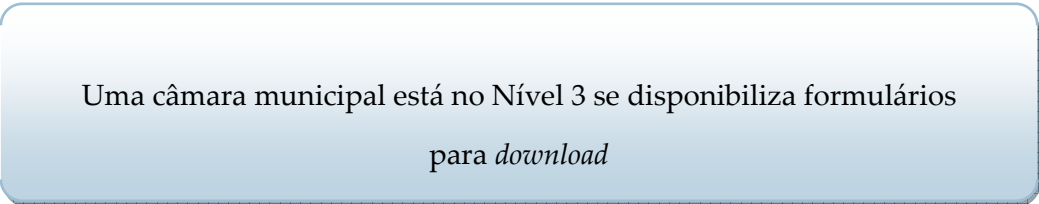
Tabela 4-16 - Critérios de análise de outros indicadores

Atendendo ao esforço necessário para manter uma publicação como uma *newsletter*, a existência de 91 câmaras municipais (34%) com este canal de comunicação, revela a importância que é dada à comunicação entre a autarquia e o cidadão. De realçar a subida de quase 300% em relação a 2003, altura em que existiam 29 *newsletters*. A classificação dos sítios *Web* no que diz respeito à aparência, embora se trate de uma avaliação teoricamente subjectiva, visa distinguir os sítios *Web* com um *design* agradável, que seguem as normas de usabilidade e apresentam o

sítio *Web* com uma estrutura organizada de forma clara e intuitiva.

4.4 Análise dos critérios relacionados com a disponibilização de formulários para *download*

O critério “Formulários para *download*”, correspondente ao nível 3 do modelo *eEurope*, avalia a oferta de formulários disponíveis para *download* e a qualidade da informação associada aos mesmos. Assim, num primeiro passo, estuda-se se o sítio *Web* oferece este tipo de serviço e, em segundo lugar, se estes dispõem de data de publicação/validade, se existem instruções de como efectuar o *download* e se estão mencionados itens como o tamanho do ficheiro, *software* necessário, Instruções de preenchimento, entre outros.



Uma câmara municipal está no Nível 3 se disponibiliza formulários para *download*

De realçar que, apenas são contabilizados os formulários fulcrais aos serviços da autarquia. Utiliza-se o termo “formulário fulcral aos serviços” pois, por vezes, são disponibilizados formulários para actividades não directamente relacionadas com a missão da autarquia, como por exemplo a existência de “formulários para inscrição da semana do desporto”, entre outros. Estes formulários não fulcrais, apesar de contabilizados no estudo, não são tidos em conta no *ranking* apresentado.

No que respeita à disponibilização de formulários para *download* são estudados os seguintes critérios (tabela 4.17).

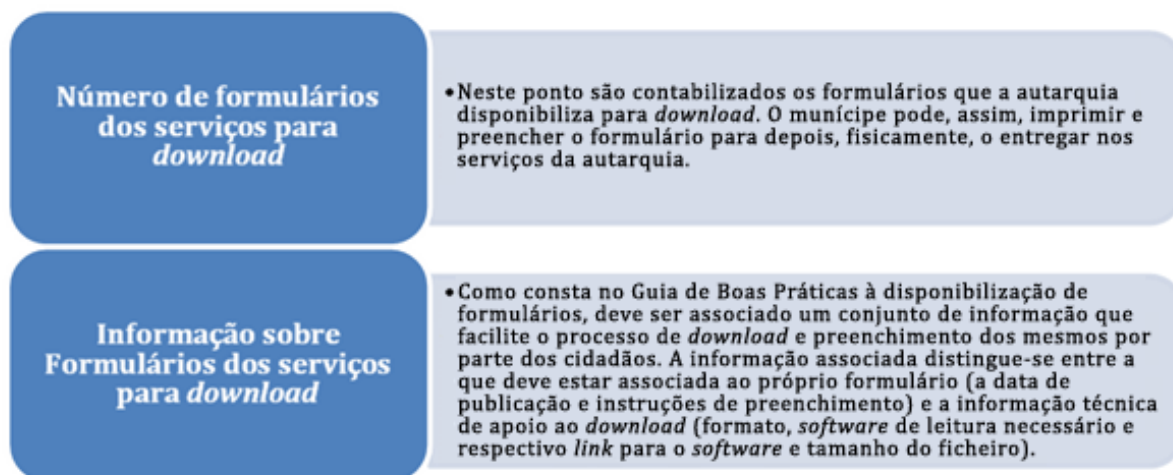


Tabela 4-17 - Critérios de análise sobre disponibilização de formulários para *download*

4.4.1 Melhores práticas na disponibilização de formulários para *download*

Como exemplo de melhores práticas surge, em 1º lugar, a Câmara Municipal do Porto (à semelhança do estudo em 2003), seguida pelas câmaras municipais de Castro Marim, Caldas da Rainha, Felgueiras, Lagos, Paredes, Loures, Moita, Loulé, Seia – conforme poderá ser observado em detalhe no capítulo 5.

4.4.2 Análise global dos critérios associados à disponibilização de formulários para *download*

Com base na classificação (Bom, Razoável e Insuficiente) chegou-se à classificação do critério que consta na tabela seguinte (Tabela 4-18) e que reflecte o estado de cada critério:

Critério	Classificação
Formulários para <i>Download</i>	Razoável
Informação Associada	Insuficiente

Tabela 4-18 - Classificação dos critérios do nível 3

Constata-se que o critério mais importante (a disponibilização de formulários para *download*) apresenta uma classificação de “razoável” que, conforme os dados que constam na Tabela 4-19, corresponde a 54% das câmaras municipais portuguesas.

	2005					
	Sim				Não	
Formulários para <i>Download</i>	146	54%			122	46%
	Verde		Amarelo		Vermelho	
	fa	%	fa	%	fa	%
Actualização	1	0,4%	8	3,0%	259	97%
Informação sobre os Formulários	29	11%	0	0,0%	239	89%
Formulários com Informação	13	5%	77	28,7%	178	66%

Tabela 4-19 - Indicadores que compõe o nível 3

Dos 4 indicadores estudados neste critério, apenas um, o mais importante apresenta um índice de sucesso “razoável” como mais de 1/3 das câmaras municipais a disponibilizarem formulários para *download*. Os restantes indicadores (informações associadas aos formulários) encontram-se num nível ainda “Insuficiente”, conforme se pode observar no gráfico 4.52.



Gráfico 4.52 - Classificação global do nível 3 em termos de critérios

O gráfico seguinte (Gráfico 4.53) mostra o desempenho deste critério em comparação com 2003, onde é notória a grande subida registada ao nível da disponibilização de formulários para *download*- perto do dobro das câmaras municipais. No que se refere ao

critério sobre a publicação de informações associadas ao *download* dos mesmos, regista-se uma melhoria significativa no indicador “Informação Fornecida sobre os Formulários”, mas de modo geral, ainda necessita de mais atenção por parte das câmaras municipais.

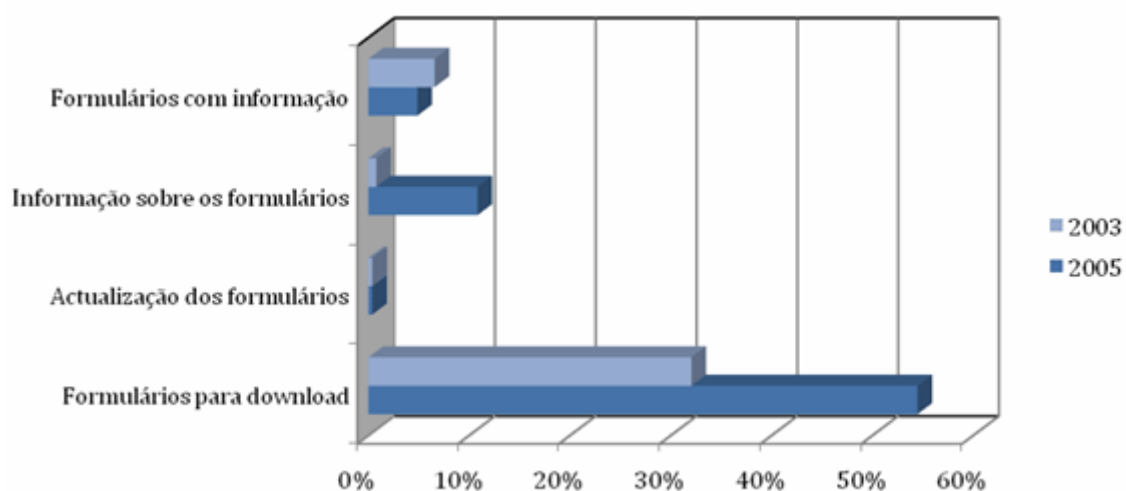


Gráfico 4.53 – Comparação do critério sobre disponibilização de formulários para *download* entre 2003/2005

Análise dos indicadores

De seguida analisam-se os indicadores que compõem este critério

Formulários *on-line*

A existência de formulários *on-line* disponíveis para *download* são um passo importante na digitalização dos serviços que a autarquia disponibiliza, permitindo ao cidadão efectuar o *download*, imprimir e preencher os formulários para depois, fisicamente, os entregar nos serviços camarários. O número de autarquias a disponibilizar este tipo de serviço, assim como o número de formulários disponibilizados por câmara municipal aumentou de 32% em 2003 para 54% em 2005, revelando um aumento notório na qualidade do serviço prestado ao cidadão. De realçar que, paralelamente à facilidade

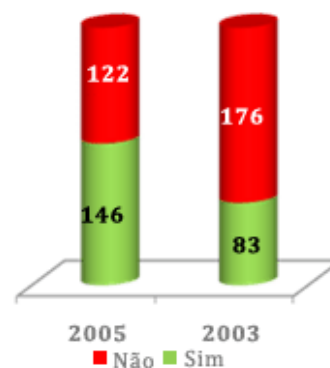


Gráfico 4.54 - Formulários *on-line*

de *download*, existem câmaras municipais que publicam os restantes elementos (referência a outros documentos) que são necessários apresentar para o serviço em questão. Desta forma, o cidadão consegue, numa única deslocação à autarquia, requerer o serviço solicitado.

Informação sobre os formulários

Nos pontos seguintes analisa-se individualmente os indicadores que tratam a informação associada aos formulários.

Actualização de formulários

Apenas 9 autarquias evidenciam algum tipo de informação associada aos formulários para *download* que disponibilizam. A explicação para este facto pode ser porque as câmaras municipais entendem que, todos os formulários publicados, são actuais e por isso não verem necessidade de referir a data de publicação ou de vigência dos mesmos.



Gráfico 4.55 - Actualização de formulários

Informação sobre o *download* de formulários

Apesar da subida verificada em relação a 2003 (de 1% para 11%), apenas 29 autarquias disponibilizam informações sobre como proceder ao *download* dos formulários. Neste caso, talvez o motivo seja idêntico ao indicador anterior: o pressuposto que os utilizadores são capazes de desempenhar estas acções sem qualquer tipo de ajuda. Contudo, não será difícil encontrar, em Portugal, munícipes para quem este tipo de ajuda é necessária, o que deveria levar as autarquias a rever este ponto no sentido de chegarem a todos os cidadãos.

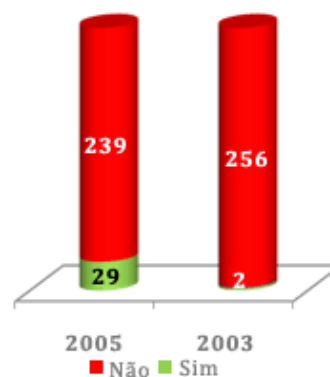


Gráfico 4.56 - Informação sobre o *download* de formulários

Formulários *on-line* com Informação

Por formulários com informação, entende-se a publicação das seguintes informações: tamanho, formato, *software* necessário e *link* para o respectivo *software*. 90 câmaras municipais apresentam todas ou algumas das informações necessárias sobre os formulários representando uma percentagem de 34%. Este valor, apesar de baixo, revela uma subida em relação a 2003, altura em que 25% das câmaras municipais apresentavam estas informações. Estes dados devem constar no apoio ao *download* de formulários, pois, é relevante o utilizador saber, por exemplo, o seu tamanho, de forma a estimar o tempo de *download* ou o *software* necessário para que depois o consiga utilizar.

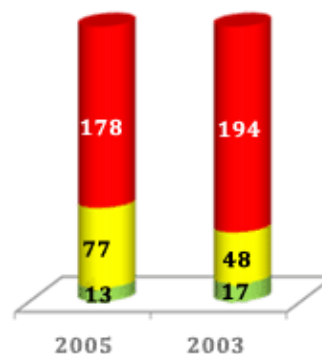


Gráfico 4.57 - Formulários *on-line* com informação

4.5 Análise dos critérios associados ao *download* e *upload* de formulários

Este ponto, associados ao Nível 2 do modelo, tem como critérios principais a disponibilização de formulários para *download* e *upload* (com e sem autenticação) e a possibilidade de consultar *on-line* o estado dos processos. Além destes critérios, são estudadas as formas utilizadas para facilitar e promover a comunicação entre munícipes e entre estes e as câmaras municipais. Para o efeito, estuda-se a existência de funcionalidades que permitem o envio de sugestões e reclamações *on-line*, *help-desk*, disponibilização de inquéritos de opinião e outras facilidades de comunicação, como a existência de *chats* ou fóruns.

Neste nível são estudados os critérios descritos na tabela seguinte (tabela 4.20).

Uma câmara está no Nível 2 se disponibiliza formulários para *download* e *upload* (com ou sem autenticação) ou se disponibiliza consultas ao estado dos processos.

Recolha de Informação sobre os formulários dos serviços para <i>download</i> e <i>upload</i> sem autenticação	• Este critério contabiliza os formulários disponíveis para <i>download</i> e <i>upload</i> sem requererem autenticação do utilizador; ou seja, é possível ao cidadão o preenchimento e envio para a autarquia sem a necessidade deste se deslocar.
Recolha de Informação sobre os formulários dos serviços para <i>download</i> e <i>upload</i> com autenticação	• Este critério distingue-se do anterior ao permitir o processo de preenchimento e entrega dos formulários apenas aos utilizadores que estejam registados nos serviços da autarquia.
Consultas <i>on-line</i> ao estado dos processos	• Este critério estuda a existência de mecanismos que permitem ao utilizador a verificação do estado do processos submetidos nos serviços das autarquias. O utilizador submete, por exemplo, um pedido de licenciamento de obras e depois, <i>on-line</i> , pode acompanhar o desenvolvimento do processo até à sua conclusão.
Sugestões e reclamações <i>on-line</i>	• Da mesma forma que, fisicamente, existe um livro de sugestões e reclamações disponível nos serviços das autarquias, analisa-se, neste ponto, se existe equivalência deste <i>on-line</i> .
Comunicar	• Este ponto analisa se estão disponíveis ao utilizador, formas de comunicação nos dois sentidos, tais como fóruns, <i>chats</i> ou outros, para utilização genérica pelos cidadãos e também se existem funcionalidades <i>on-line</i> de <i>help-desk</i> para apoio aos utilizadores.

Tabela 4-20 - Critérios associados ao *download* e *upload* de formulários

4.5.1 Melhores práticas associadas ao *download* e *Upload* de formulários

Como exemplo de melhores práticas associadas ao *download* e *upload* de formulários, surge, em primeiro lugar, a Câmara Municipal de Grândola, seguida pelas Câmaras Municipais de Chaves, Peniche, Guimarães, Felgueiras, Loulé, Ponta Delgada, Covilhã, Palmela e Águeda.

4.5.2 Análise global dos critérios associados ao *download* e *upload* de formulários

No que respeita ao preenchimento *on-line* de formulários, foram estudados 7 critérios que avaliam a existência (o número) de formulários para *download* e *upload* (com e sem

autenticação), consultas ao estado dos processos e facilidades de comunicação entre o cidadão e a câmara municipal. Os resultados obtidos em cada indicador constam na Tabela 4-21.

Critérios	2005			
	Sim		Não	
Formulários para Preenchimento e Entrega <i>on-line</i> Sem Autenticação	25	9%	243	91%
Formulários para Preenchimento e Entrega <i>on-line</i> Com Autenticação	11	4%	257	96%
Consulta ao Estado dos Processos	45	17%	223	83%
Sugestões e Reclamações <i>on-line</i>	198	74%	70	26%
Acesso a <i>Help-desk</i>	10	4%	258	96%
Inquéritos	37	14%	231	86%
Comunicação com o Cidadão	144	54%	124	46%

Tabela 4-21 - Resultados dos critérios associados ao *download* e *upload* de formulários

Conforme se pode observar pela tabela anterior (Tabela 4-21), os 3 principais critérios deste nível (*download* e *upload* de formulários e consultas aos processos) apresentam valores baixos, com poucas autarquias a disponibilizar estes tipos de serviços. No que concerne ao *download* e *upload* de formulários, é possível fazê-lo em 25 sítios *Web* sem autenticação (9%) e em 11 com autenticação (4%). No que se refere à consulta ao estado dos processos a taxa de penetração é um pouco superior, com 45 câmaras municipais (17%) a permitir aos munícipes, através da Internet, consultar o estado dos processos submetidos na câmara municipal. Os restantes critérios que estudam outras formas de interacção entre o munícipe e a câmara municipal, oscilam entre os 4% e os 74%. O acesso a *help-desk* conta com 10 câmaras municipais a fornecer meios para os cidadãos se informarem *on-line* sobre os serviços que a câmara municipal disponibiliza (principalmente através de ferramentas de comunicação síncronas). A disponibilização de inquéritos, estudado pela 1ª vez, revela 37 câmaras municipais (14%) a utilizarem esta forma de interacção com o cidadão – constituindo uma funcionalidade de relativa

facilidade de implementação – permite auscultar as opiniões dos cidadãos, integrando-os assim, nos processos de decisão. Com presença mais significativa (54%) surgem as formas de comunicação, *fóruns* ou *chats*, existentes em 144 câmaras municipais – outra forma interessante de recolher as opiniões/interagir com o munícipe. O melhor desempenho regista-se na existência de “Sugestões e Reclamações *on-line*” em que 198 câmaras municipais disponibilizam este tipo de funcionalidade, representando um universo de 74%.

Com base na classificação (Bom, Razoável e Insuficiente) chegou-se à análise que consta na tabela seguinte (Tabela 4-22).

Critério	Classificação
Formulários para Preenchimento e Entrega <i>on-line</i> Sem Autenticação	Insuficiente
Formulários para Preenchimento e Entrega <i>on-line</i> Com Autenticação	Insuficiente
Consulta ao Estado dos Processos	Insuficiente
Sugestões e Reclamações <i>on-line</i>	Bom
Acesso a <i>Help-desk</i>	Insuficiente
Inquéritos	Insuficiente
Comunicação com o Cidadão	Razoável

Tabela 4-22 - Classificação dos critérios que constituem o nível 2

Trata-se de um conjunto de indicadores onde ainda há muito trabalho a desenvolver para que mais câmaras municipais possam prestar serviços nos dois sentidos (autarquia-cidadão, cidadão-autarquia). Dos sete critérios que compõe o nível, 5 deles apresentam taxas de penetração inferiores a 33% das câmaras e os 2 restantes acima deste valor: um critério com 54% (classificação “razoável”) e outro com 75% que corresponde à classificação de “Bom” conforme ilustrado no Gráfico 4.58.

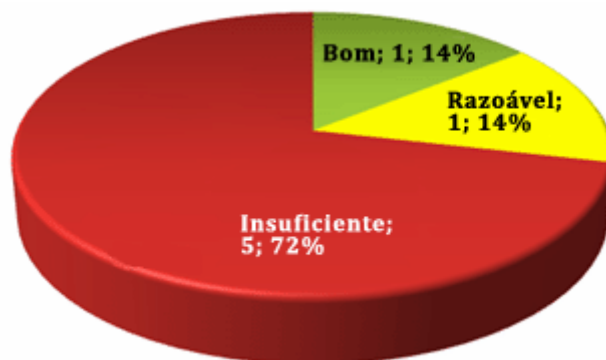


Gráfico 4.58 - Classificação dos critérios que constituem o nível 2

Analisando o Gráfico 4.589, verifica-se uma melhoria generalizada de quase todos os indicadores em relação a 2003. É possível preencher e entregar formulários *on-line* em mais 12 câmaras municipais do que em 2003. Das 36 câmaras que o fazem, 11 disponibilizam este serviço após autenticação e 25 sem autenticação, verificando-se que os serviços com autenticação são mais importantes para o cidadão. Em relação ao critério “Consulta a Processos”, (geralmente, consultas a processos de obras), houve um incremento de quase 100% em relação a 2003, existindo actualmente, oferta deste tipo de serviço em 17% dos sítios *Web*, contra 9% em 2003.

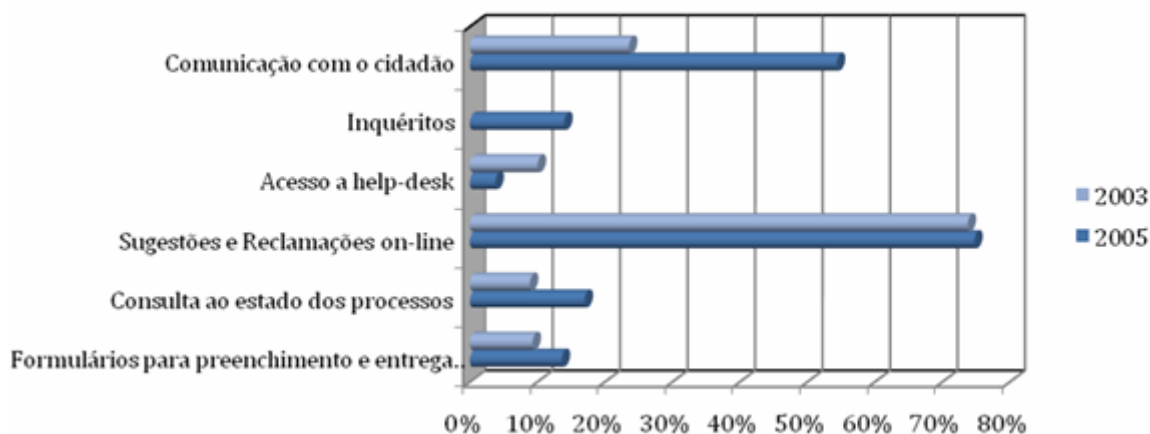


Gráfico 4.59 - Comparação dos critérios de nível 2 - 2005/2003

Análise dos indicadores

De seguida analisam-se os indicadores que compõem este critério.

Formulários *on-line* para Preenchimento e Entrega

A disponibilização de formulários para preenchimento e entrega *on-line*, pode ser feita com ou sem autenticação do utilizador. Existem 25 câmaras municipais que disponibilizam este tipo de serviço sem autenticação e 11 que o fazem através de autenticação. Apesar de ser um serviço bastante útil ao cidadão, evitando que este se desloque à autarquia, ainda não é significativamente utilizado, constatando-se que apenas 9% das câmaras municipais fornecem este serviço sem autenticação e 4% com autenticação. Nesta percentagem, estão incluídos os casos em que, além dos formulários de preenchimento e entrega *on-line*, podem também ser enviados em formato digital, os restantes documentos inerentes ao processo. Geralmente, o utilizador, para se registar no sítio *Web*, tem de se deslocar à câmara municipal de modo a cumprir os trâmites necessários para poder depois usufruir do acesso reservado.



Gráfico 4.60 - Formulários *on-line* para preenchimento e entrega com autenticação

O estudo de 2003 não fez distinção entre a existência ou não de autenticação neste tipo de serviço, assim, somados os dois tipos de opções contabilizadas em 2005 e comparados com os de 2003 temos que, houve mais 12 câmaras municipais a disponibilizar este tipo de serviços.

Consulta ao Estado dos Processos

Existem actualmente o dobro das câmaras municipais a possibilitar, ao utilizador, a consulta ao estado dos processos em relação ao observado em 2003. Em 45 câmaras municipais é possível ao cidadão, depois de se autenticar, consultar o ponto em que se encontra determinado processo (geralmente processos de obras) em curso nos serviços da autarquia.



Gráfico 4.61 - Consulta ao estado dos processos

Sugestões e Reclamações *on-line*

A possibilidade (obrigatória nas repartições públicas segundo o Decreto-Lei n.º 156/2005) de o munícipe poder enviar sugestões ou reclamações, através do sítio *Web*, é verificada em 74% das câmaras municipais. Em relação a 2003, existem mais 7 câmaras municipais a disponibilizar esta funcionalidade.



Gráfico 4.62 - Sugestões e reclamações *on-line*

Comunicação com o cidadão

Este indicador avalia as funcionalidades que a câmara municipal disponibiliza para fomentar a comunicação (nos dois sentidos) entre munícipes e a câmara municipal, nomeadamente através da disponibilização de *chat's*, *blogs*, etc. Em relação a 2003, o número de câmaras municipais que disponibilizam estes tipos de funcionalidade subiu consideravelmente: de 61 câmaras municipais que, em 2003, dispunham de pelo menos um meio de comunicação, passou-se para 144, em 2005, representando 54% das autarquias com sítio *Web* disponível. Este crescimento revela um interesse crescente pela disponibilização de meios para o cidadão comunicar *on-line*.



Gráfico 4.63 - Comunicação com o cidadão

Acesso a *help-desk*

O número de sítios *Web* que dispõem de um serviço de *help-desk* em tempo real (comunicação síncrona) de apoio à utilização do sítio *Web* e/ou sobre os serviços da câmara municipal, decresceu em relação a 2003. Apenas 10 câmaras municipais, actualmente, disponibilizam este serviço o que significa que em relação a 2003, 16 câmaras municipais descontinuaram este tipo de serviço.



Gráfico 4.64 - Acesso a *help-desk*

Inquéritos

Com o objectivo de conhecer as opiniões dos cidadãos em relação a determinados assuntos de interesse para o município, 14% das câmaras municipais disponibilizam inquéritos de opinião, fomentando uma relação de interactividade (e de proximidade) com o munícipe. Utilizando a Internet, a autarquia aproxima-se do cidadão auscultando a sua opinião, podendo retirar ilações úteis para a tomada de decisão. Este indicador é registado pela primeira vez neste estudo, não sendo assim possível a sua comparação com a oferta existente em 2003.

4.6 Análise do critério Acompanhamento processual incluindo pagamentos

Por último, o estudo da existência de acompanhamento processual incluindo pagamentos, correspondente ao Nível 1 do modelo de avaliação (nível de transacção). Este ponto é constituído por um só critério descrito na tabela 4.23.

Acompanhamento dos trâmites processuais incluindo pagamentos *on-line*

• Verifica-se se é possível ao cidadão cumprir *on-line* todos os passos necessários ao cumprimento de trâmites processuais, desde o início do processo, o seu acompanhamento e conclusão, incluindo a existência de pagamentos *on-line*.

Tabela 4-23 – Critério que compõe o nível de transacção incluindo pagamentos

De referir que, para efeitos do presente estudo, considera-se que uma câmara municipal possui meios de pagamento *on-line* e respectivo acompanhamento processual quando este é disponibilizado na própria página da câmara municipal. Nos casos em que, por exemplo, existe uma ligação a partir do sítio *Web* da câmara municipal para o sítio *Web* de outros serviços municipalizados, a funcionalidade não é considerada.

4.6.1 Melhores práticas associadas à existência de acompanhamento dos trâmites processuais incluindo pagamentos

Uma câmara municipal está no Nível 1 se permite o acompanhamento dos trâmites processuais incluindo pagamentos *on-line*.

A Câmara Municipal de Pombal é a primeira câmara municipal a ser classificada no nível mais alto do modelo, sendo a única câmara municipal que dispõe de acompanhamento dos trâmites processuais e respectivo pagamento *on-line*. Assim, através do sítio *Web*, é possível ao cidadão cumprir todos os passos de determinado processo com a autarquia: preenchimento e entrega de formulários, entrega de documentação associada e realização do respectivo pagamento. Através do mesmo serviço, é possível, ao munícipe, seguir todos os trâmites que ocorrem no âmbito do processo nos serviços da câmara municipal.

4.6.2 Análise global dos critérios associados ao *download* e *upload* de formulários

No que respeita à existência de acompanhamento dos trâmites processuais e respectivo pagamento *on-line*, o único critério apresenta os resultados que constam na tabela 4-24.

Critérios	2005			
	Sim		Não	
Existência de acompanhamento dos trâmites processuais e respectivo pagamento <i>on-line</i>	1	0,4%	267	99,6%

Tabela 4-24 – Resultado do critério associado à existência de acompanhamento dos trâmites processuais e respectivo pagamento *on-line*

Dado que apenas uma câmara municipal apresenta serviços ao cidadão a este nível, trata-se de uma área aonde ainda há um longo caminho a percorrer para que o cidadão possa,

on-line, tratar de todos os trâmites referentes a processos que tenha com a câmara municipal.

Derivado do facto de apenas uma câmara municipal apresentar este tipo de serviço, a classificação deste critério na escala que tem vindo a ser utilizada (Bom, Razoável e Insuficiente) é, naturalmente, insuficiente (Tabela 4-22).

Critério	Classificação
Existência de acompanhamento dos trâmites processuais e respectivo pagamento <i>on-line</i>	Insuficiente

Tabela 4-25 - Classificação do critério que constitui o nível 1

Realce-se no entanto o aparecimento deste tipo de serviços, pela primeira vez, no estudo da presença das câmaras municipais na Internet. Certamente que outras câmaras municipais seguirão este exemplo de boas práticas, tornando os serviços ao cidadão, através da Internet, cada vez mais abrangentes.

5 Boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais

Nos capítulos anteriores abordaram-se os resultados globais referentes a cada nível do modelo de avaliação em estudo, neste, analisam-se os resultados obtidos pelas câmaras municipais nos quatro níveis abordados. Para tal, faz-se uma leitura dos resultados obtidos pelas autarquias na globalidade seguida da apresentação das câmaras municipais que obtiveram melhor classificação, como exemplo de boas práticas. O estudo distingue a análise por dimensão da autarquia, dado que este factor influencia o nível de maturidade, como tem sido verificado nos estudos realizados anteriormente sobre a presença das câmaras municipais na Internet.

Assim, neste capítulo, serão apresentadas as melhores práticas na publicação de informação, existência de formulários para *download*, preenchimento de formulários e consultas a processos e, por fim, a existência de acompanhamento processual incluindo o pagamento (nível de transacção).

Conforme foi descrito no capítulo 4, dos 308 municípios portugueses, foram identificados 303 endereços *Web*, significando que 98,4% das câmaras municipais têm presença na Internet. No entanto, destes 303 sítios *Web*, 38 não estavam disponíveis (encontrando-se 24 destes em construção ou actualização e 11 apresentavam erro no acesso) o que coloca em 268 o número de câmaras municipais com presença na *Web* acessível (88,5% dos endereços conhecidos e 87,0% do total de autarquias).

Em termos de dimensão, foram utilizados os dados de recenseamento de 2005, tendo sido criadas 4 classes de acordo com o método fixado, para determinar a classe de dimensão das autarquias:

- Classe A - Mais de 100.001 eleitores (autarquias muito grandes);
- Classe B - 50.001 a 100.000 eleitores (autarquias grandes);

- Classe C - 10.001 a 50.000 eleitores (autarquias médias);
- Classe D - Até 10.000 eleitores (autarquias pequenas).

5.1 Melhores práticas ao nível publicação de informação

A Câmara Municipal do Porto foi a autarquia que obteve a melhor classificação na disponibilização de informação, seguida das câmaras municipais de Loures, Abrantes, Lisboa, Vila do Conde, Moita, Aljezur, Braga, Estarreja e Mafra. Destas, a única que em 2003 se encontrava nos 10 primeiros lugares era a Câmara Municipal de Estarreja, o que indica que nos dois últimos anos foram encetados esforços para a melhoria da quantidade e qualidade da informação disponibilizada (ver Tabela 5-1).

2005		Câmara Municipal	Dimensão	2003	
Nível 4	Global			Nível 4	Global
1	10	Câmara Municipal de Porto	A (233.669)	29	9
2	6	Câmara Municipal de Loures	A (157.423)	20	44
3	63	Câmara Municipal de Abrantes	C (37.271)	33	53
4	16	Câmara Municipal de Lisboa	A (530.742)	16	4
5	75	Câmara Municipal de Vila do Conde	B (60.762)	298	298
6	62	Câmara Municipal de Moita	B (56.050)	38	39
7	154	Câmara Municipal de Aljezur	D (4.380)	134	150
8	64	Câmara Municipal de Braga	A (132.882)	22	19
9	66	Câmara Municipal de Estarreja	C (22.996)	4	36
10	25	Câmara Municipal de Mafra	C (43.515)	54	15

Tabela 5-1 - Melhores práticas ao nível da publicação de informação

O *ranking* do Nível 4 pode ser consultado no Anexo V, onde se encontra a lista ordenada referente a este nível de governação electrónica.

A câmara municipal melhor classificada no Nível 4 obteve 380,27 pontos, valor este que, dividido por quatro (quartis), origina as seguintes classificações:

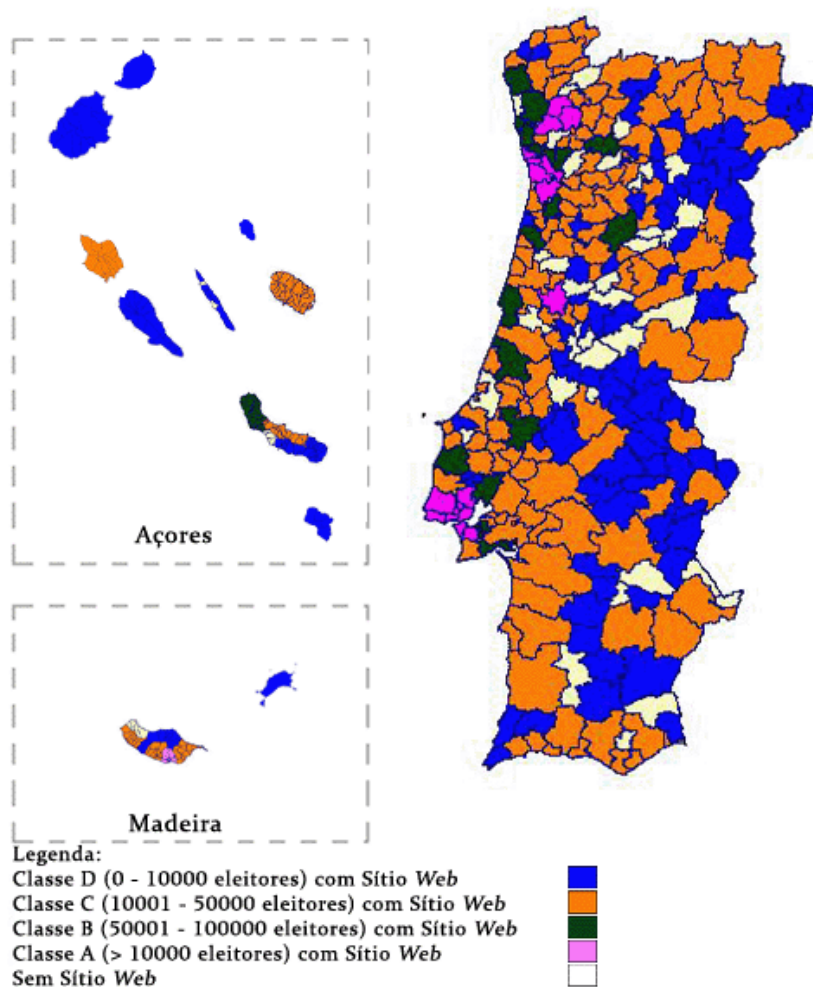
1. sítios *Web* com classificação relativa de *Bom* (mais de 285,20 pontos);
2. sítios *Web* com classificação relativa de *Suficiente* (mais de 190,13 pontos);
3. sítios *Web* com classificação relativa de *Insuficiente* (mais de 95,07 pontos);
4. sítios *Web* com classificação relativa de *Muito Insuficiente* (até 95,07 pontos).

Utilizando esta classificação temos:

- 99 câmaras municipais estão no patamar “Bom” (36,94%, contra 8,11% em 2003);
- 151 câmaras municipais estão no patamar “Suficiente” (56,34%, contra 47,88% em 2003);
- 18 câmaras municipais estão no patamar “Insuficiente” (6,72% contra 40,83% em 2003);
- Nenhuma câmara municipal no patamar “Muito insuficiente” (contra 3,09% em 2003).

Pode-se assim concluir que, do ponto de vista da classificação das câmaras municipais no Nível 4, o panorama é satisfatório, com cerca de 95% das câmaras municipais situadas no patamar “Suficiente” ou “Bom”, tendo-se observado uma grande melhoria em relação ao estudo de 2003.

No mapa 5-1 apresenta-se o panorama nacional ao nível de publicação de informação por classe de dimensão eleitoral. Nos pontos seguintes analisam-se os resultados obtidos com enfoque nas 4 dimensões eleitorais.



Mapa 5-1 - Publicação de informação por classe eleitoral

5.1.1 Melhores práticas na comunicação geral via Web (disponibilização de informação), autarquias até 10 mil eleitores

Na classe das autarquias de pequena dimensão (com menos de 10.000 eleitores), para o Nível 4, como exemplo de boas práticas surgem as Câmaras Municipais de Aljezur, Manteigas, Penedono, Mertola e Ferreira do Zêzere, conforme se pode observar na Tabela 5-2.

Classe D (até 10.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	7	Aljezur	4.380
2	14	Manteigas	3.902
3	18	Penedono	3.340
4	24	Mertola	7.863
5	27	Ferreira do Zêzere	8.110

Tabela 5-2 - Melhores práticas na disponibilização de informação nas autarquias até 10 mil eleitores

5.1.2 Melhores práticas na comunicação geral via *Web* (disponibilização de informação), autarquias entre 10 mil e 50 mil eleitores

Na classe das autarquias de média dimensão, entre 10.001 e 50.000 eleitores, as melhores práticas, relativas à disponibilização de informação via *Web*, respeitam às Câmaras Municipais de Abrantes, Estarreja, Mafra, Portalegre e Lousã, respectivamente por esta ordem (Tabela 5-3).

Classe C (de 10.001 até 50.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	3	Abrantes	37.271
2	9	Estarreja	22.996
3	10	Mafra	43.515
4	11	Portalegre	22.044
5	12	Lousã	13.466

Tabela 5-3 - Melhores práticas na disponibilização de informação nas autarquias entre 10 mil e 50 mil eleitores

5.1.3 Melhores práticas na comunicação geral via *Web* (disponibilização de informação), autarquias entre 50 mil e 100 mil eleitores

Na classe das autarquias de grande dimensão (entre 50.001 e 100.000 eleitores), para o Nível 4, como exemplo de Boas Práticas surge em 1º lugar a Câmara Municipal de Vila do Conde, seguida das Câmaras Municipais de Moita, Viseu, Aveiro e Amarante (Tabela 5-4).

Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	5	Vila do Conde	60.762
2	6	Moita	56.050
3	15	Viseu	82.341
4	29	Aveiro	61.617
5	47	Amarante	50.042

Tabela 5-4 - Melhores práticas na disponibilização de informação em autarquias entre 50 mil e 100 mil eleitores

5.1.4 Melhores práticas na comunicação geral via *Web* (disponibilização de informação), autarquias com mais de 100 mil eleitores

Na classe das autarquias de muito grande dimensão, com mais de 100.001 eleitores, as melhores práticas, relativas à disponibilização de informação via *Web*, respeitam às Câmaras Municipais de Porto, Loures, Lisboa, Braga e Oeiras, respectivamente por esta ordem.

Classe A (mais do que 100.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	1	Porto	233.669
2	2	Loures	157.423
3	4	Lisboa	530.742
4	8	Braga	132.882
5	13	Oeiras	135.874

Tabela 5-5 - Melhores práticas na disponibilização de informação em autarquias com mais de 100 mil eleitores

5.2 Melhores práticas na disponibilização de formulários para *download*

O Nível 3 apresenta como exemplo de melhores práticas a Câmara Municipal do Porto (à semelhança do estudo em 2003) seguida pelas Câmaras Municipais de Castro Marim, Caldas da Rainha, Felgueiras, Lagos, Paredes, Loures, Moita, Loulé, Seia (Tabela 5-6).

A lista completa da classificação, no Nível 3 pode ser consultada no Anexo IV onde é listado o *ranking* de melhores práticas para este nível.

Neste nível, a pontuação máxima, correspondente ao 1º lugar, foi de 104,38 pontos enquanto que a pontuação mínima foi de 0,48, correspondente à posição 145 do *ranking*, originando uma média nacional de 29,56 pontos. Acima deste valor médio encontram-se 59% das câmaras municipais num universo de 145.

2005				2003	
Nível 3	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Nível 3	Global
1	10	Porto	A (233.669)	1	9
2	65	Castro Marim	D (5.940)	149	149
3	29	Caldas da Rainha	C (39.895)	292	292
4	3	Felgueiras	C (45.170)	85	25
5	33	Lagos	C (20.509)	287	287
6	71	Paredes	B (65.333)	19	49
7	6	Loures	A (157.423)	36	44
8	62	Moita	B (56.050)	5	39
9	7	Loulé	C (48.310)	32	1
10	36	Seia	C (25.814)	114	114

Tabela 5-6 - Melhores práticas na disponibilização de formulários

Dividindo a classificação mais elevada neste nível (104,38) por quatro, obtém-se quatro grupos de sítios *Web*:

1. sítios *Web* com classificação relativa de *Bom* (mais de 78,29 pontos);
2. sítios *Web* com classificação relativa de *Suficiente* (mais de 52,19 pontos);
3. sítios *Web* com classificação relativa de *Insuficiente* (mais de 26,10 pontos);
4. sítios *Web* com classificação relativa de *Muito Insuficiente* (até 26,10 pontos).

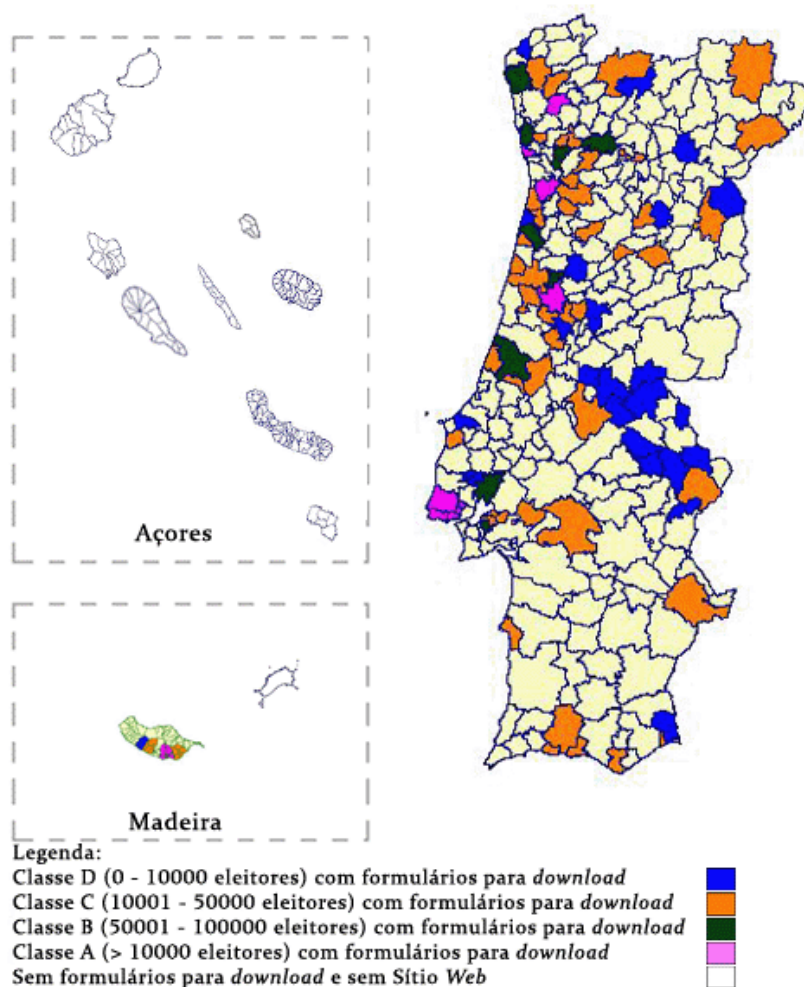
Utilizando esta classificação temos, que dos 145 sítios *Web* que pertencem ao nível 3:

- 2 Câmaras municipais (1,38%) estão no patamar “Bom”. Em 2003, existiam também 2 (2,41%);
- 40 Câmaras municipais (13,79%) estão no patamar “Suficiente”. Em 2003 existiam apenas 2 (2,41%);

- 45 Câmaras municipais (31,03%) estão no patamar “Insuficiente”. Em 2003 existiam 28 (33,73%);
- 78 Câmaras municipais (53,79%) estão no patamar “Muito Insuficiente”. Em 2003 existiam 51 (61,45%).

A existência de 145 sítios *Web* neste nível corresponde a 54% das câmaras municipais que com presença *on-line* disponível e 47% do total das câmaras municipais portuguesas. Estes valores representam uma clara subida em relação a 2003, sendo que nesse estudo, apenas 83 sítios *Web* dispunham de formulários para *download*.

A distribuição geográfica das câmaras municipais, segundo a existência de sítio *Web* com formulários para *download* e por classe de dimensão eleitoral, encontra-se representada no Mapa 5-2. No ponto seguinte apresenta-se, para cada classe de dimensão eleitoral, exemplos de boas práticas respeitantes à disponibilização de formulários para *download*.



Mapa 5-2 - Melhores práticas na disponibilização de formulários por classe eleitoral~

5.2.1 Melhores práticas na disponibilização de formulários para *download*, autarquias até 10 mil eleitores

Na classe das autarquias de pequena dimensão (com menos de 10.000 eleitores), como exemplo de boas práticas na disponibilização de formulários para *download*, surgem, por ordem decrescente, as Câmaras Municipais de Castro Marim, Óbidos, Vila Velha de Rodão, Chamusca e Alpiarça (Tabela 5-7).

Classe D (até 10.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	2	Castro Marim	5.940
2	15	Óbidos	9.992
3	17	Vila Velha de Rodão	3.758
4	21	Chamusca	9.787
5	22	Alpiarça	6.413

Tabela 5-7 – Melhores práticas na disponibilização de formulários em autarquias até 10 mil eleitores

5.2.2 Melhores práticas na disponibilização de formulários para *download*, autarquias de 10 mil a 50 mil eleitores

Na classe das autarquias de média dimensão, entre 10.001 e 50.000 eleitores, as melhores práticas, relativas à disponibilização de formulários para *download*, respeitam às Câmaras Municipais de Caldas da Rainha, Felgueiras, Lagos, Loulé e Seia, respectivamente por esta ordem, como apresentado na Tabela 5-8.

Classe C (de 10.001 a 50.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	3	Caldas da Rainha	39.895
2	4	Felgueiras	45.170
3	5	Lagos	20.509
4	9	Loulé	48.310
5	10	Seia	25.814

Tabela 5-8 - Melhores práticas na disponibilização de formulários em autarquias entre 10 mil e 50 mil eleitores

5.2.3 Melhores práticas na disponibilização de formulários para *download*, autarquias entre 50 mil e 100 mil eleitores

Na classe das autarquias de grande dimensão (entre 50.001 e 100.000 eleitores), para o Nível 3, como exemplo de boas práticas surgem, por ordem decrescente, as Câmaras Municipais de Paredes, Moita, Leiria, Vila Franca de Xira e Santarém (Tabela 5-9).

Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	6	Paredes	65333
2	8	Moita	56050
3	19	Leiria	99458
4	29	Vila Franca de Xira	98873
5	31	Santarém	52795

Tabela 5-9 - Melhores práticas na disponibilização de formulários em autarquias entre 50 mil e 100 mil eleitores

5.2.4 Melhores práticas na disponibilização de formulários para *download*, autarquias com mais de 100 mil eleitores

Na classe das autarquias de muito grande dimensão, com mais de 100.001 eleitores, as melhores práticas, relativas à disponibilização de formulários para *download*, respeitam às Câmaras Municipais do Porto, Loures, Lisboa, Vila Nova de Famalicão e Braga, respectivamente por esta ordem.

Classe A (mais que 100.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	1	Porto	233.669
2	7	Loures	157.423
3	13	Lisboa	530.742
4	14	Vila Nova de Famalicão	106.314
5	20	Braga	132.882

Tabela 5-10 - Melhores práticas na disponibilização de formulários em autarquias com mais de 10 mil eleitores

5.3 Melhores práticas no preenchimento de formulários *on-line* e consulta *on-line* a processos

Na disponibilização de formulários para preenchimento e entrega *on-line* e consultas ao estado dos processos. Assim, classificam-se neste nível as câmaras municipais que disponibilizem formulários para entrega *on-line* (com ou sem autenticação) ou tenham facilidades para consultas *on-line* ao estado dos processos.

Foram encontradas 61 autarquias neste nível, correspondendo a 23% das câmaras municipais que têm sítio *Web* disponível e a 20% de todos os municípios portugueses. Em 2003 existiam 33 câmaras municipais classificadas o que corresponde a uma subida de 85%.

A pontuação mais alta obtida é de 241,92 pontos (obtida pela Câmara Municipal de Grândola) e a mais baixa é de 0,50 pontos. A média nacional neste nível é de 71,26 pontos. 81% das câmaras municipais (28) apresentam-se com pontuação acima da média.

As câmaras municipais que se encontram neste nível evidenciam um forte nível maturidade no que concerne à governação electrónica. O exemplo de melhores práticas, neste nível, é evidenciado pela Câmara Municipal de Grândola, seguida pelas Câmaras Municipais de Chaves, Peniche, Guimarães, Felgueiras, Loulé, Ponta Delgada, Covilhã,

Palmela e Águeda (Tabela 5-11).

No anexo III pode ser consultado o *ranking* correspondente a este nível.

2005				2003	
Nível 2	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Nível 2	Global
1	2	Grândola	C (12.681)	5	5
2	5	Chaves	C (42.818)	6	7
3	4	Peniche	C (22.798)	11	6
4	8	Guimarães	A (130.527)	9	26
5	3	Felgueiras	C (45.170)	3	25
6	7	Loulé	C (48.310)	2	1
7	9	Palmela	C (42.453)	4	2
8	11	Covilhã	C (49.337)	1	3
9	54	Ponta Delgada	B (51.161)	8	24
10	12	Águeda	C (41.641)	7	8

Tabela 5-11 - Melhores práticas de disponibilização de preenchimento de formulários

A classificação mais elevada neste nível foi de 241,92 pontos, dividindo esse valor por quatro, obtém-se quatro grupos de sítios *Web*:

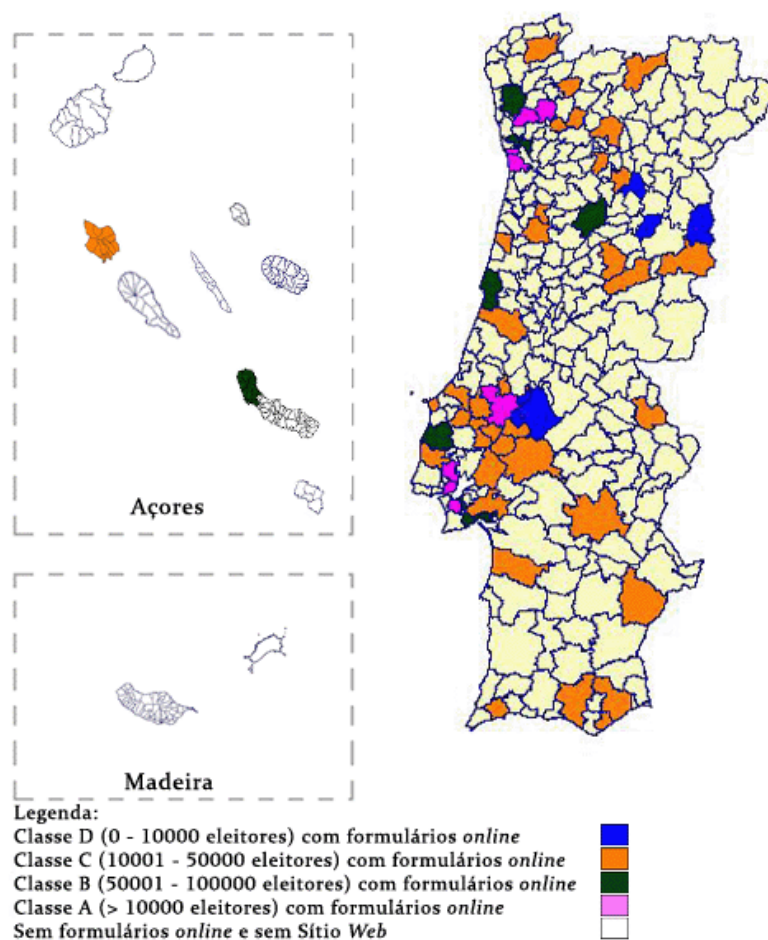
1. sítios *Web* com classificação relativa de *Bom* (mais de 181,44 pontos);
2. sítios *Web* com classificação relativa de *Suficiente* (mais de 120,96 pontos);
3. sítios *Web* com classificação relativa de *Insuficiente* (mais de 60,48 pontos);
4. sítios *Web* com classificação relativa de *Muito Insuficiente* (até 60,48 pontos).

Utilizando esta classificação temos que dos 61 sítios *Web* que disponibilizam formulários para preenchimento e entrega *on-line* e/ou consultas ao estado dos processos:

- 3 Câmaras municipais (4,92% do total) estão no patamar “Bom” (contra 11 em 2003, descida esta, justificada, com o aumento do número de sítios *Web* nesta categoria.

- 9 Câmaras municipais (14,75%) estão no patamar “Suficiente” (em 2003 eram 3);
- 17 Câmaras municipais (27,87%) estão no patamar “Insuficiente” (em 2003 existiam 9);
- 32 Câmaras municipais (52,46%) estão no patamar “Muito insuficiente” (em 2003, 10 câmaras municipais representavam 30,30%).

A distribuição geográfica das câmaras municipais, segundo a existência de sítio *Web* com formulários para *download* e *upload* ou com consultas a processos organizados por classe de dimensão eleitoral, encontra-se representada no Mapa 5.3.



Mapa 5-3 - Melhores práticas na disponibilização de preenchimento de formulários por classe eleitoral

No ponto seguinte aprofunda-se esta análise, apresentando-se, para cada classe de

dimensão eleitoral, os exemplos de boas práticas.

5.3.1 Melhores práticas no preenchimento de formulários *on-line* e consulta *on-line* de processos, autarquias até 10 mil eleitores

Na classe das autarquias de pequena dimensão (com menos de 10.000 eleitores), para o Nível 2, como exemplo de boas práticas surgem, por ordem decrescente de classificação, as Câmaras Municipais de Alpiarça, Golegã, Chamusca, Sernancelhe e Celorico da Beira conforme se pode observar na tabela seguinte (tabela 5-12).

Classe D (até 10.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	15	Alpiarça	6.413
2	19	Golegã	4.761
3	24	Chamusca	9.787
4	44	Sernancelhe	6.463
5	83	Celorico da Beira	8.706

Tabela 5-12 - Melhores práticas de disponibilização de preenchimento de formulários em autarquias até 10 mil eleitores

5.3.2 Melhores práticas no preenchimento de formulários *on-line* e consulta *on-line* de processos, autarquias de 10 mil a 50 mil eleitores

Na classe das autarquias de média dimensão, entre 10.001 e 50.000 eleitores, as melhores práticas, relativas à disponibilização de formulários para preenchimento *on-line* ou consultas ao estado dos processos, respeitam às Câmaras Municipais de Grândola, Chaves, Peniche, Felgueiras e Loulé, respectivamente por esta ordem (Tabela 5-13).

Classe C (de 10.001 a 50.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	1	Grândola	12.681
2	2	Chaves	42.818
3	3	Peniche	22.798
4	5	Felgueiras	45.170
5	6	Loulé	48.310

Tabela 5-13 - Melhores práticas de disponibilização de preenchimento de formulários em autarquias entre 10 mil e 50 mil eleitores

5.3.3 Melhores práticas no preenchimento de formulários *on-line* e consulta *on-line* de processos, autarquias de 50 mil a 100 mil eleitores

Na classe das autarquias de grande dimensão (entre 50.001 e 100.000 eleitores), relativas à disponibilização de formulários para preenchimento *on-line* ou consultas ao estado dos processos, como exemplo de boas práticas surgem as Câmaras Municipais de Ponta Delgada, Figueira da Foz, Barreiro, Santarém e Setúbal, respectivamente, conforme se pode observar na Tabela 5-14.

Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	9	Ponta Delgada	51.161
2	13	Figueira da Foz	55.864
3	20	Barreiro	71.218
4	22	Santarém	52.795
5	23	Setúbal	93.850

Tabela 5-14 - Melhores práticas de disponibilização de preenchimento de formulários em autarquias entre 50 mil e 100 mil eleitores

5.3.4 Melhores práticas no preenchimento de formulários *on-line* e consulta *on-line* de processos, autarquias com mais de 100 mil eleitores

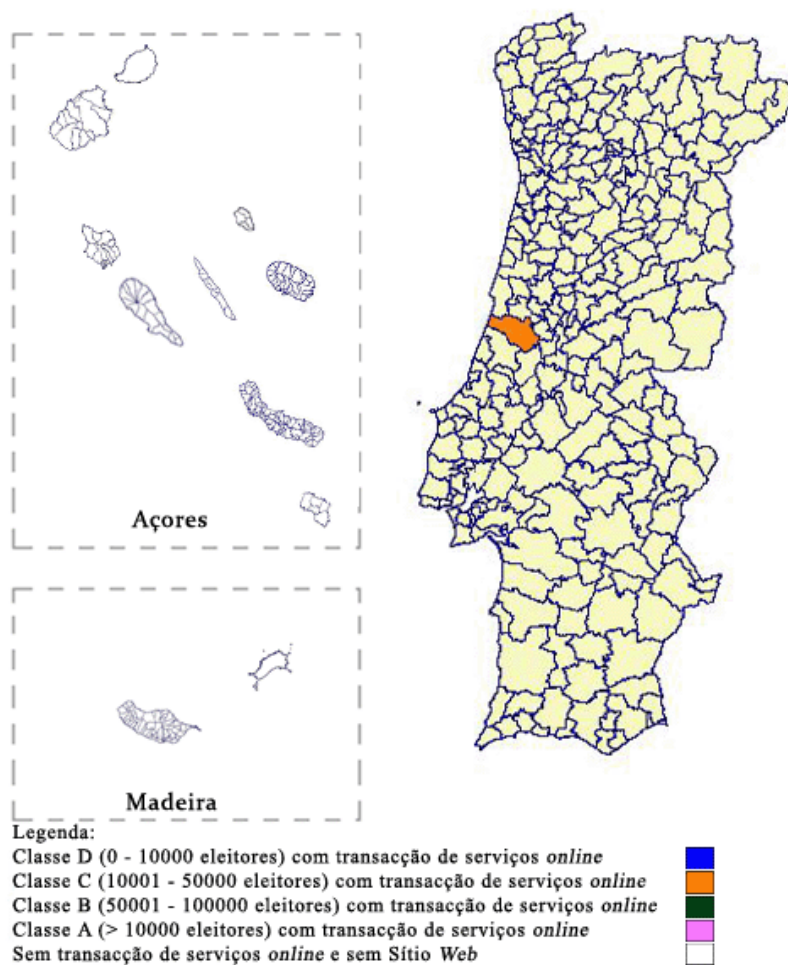
Na classe das autarquias de muito grande dimensão, com mais de 100.001 eleitores, as melhores práticas, relativas à disponibilização de formulários para preenchimento *on-line* ou consultas ao estado dos processos, respeitam às Câmaras Municipais de Guimarães, Loures, Seixal, Porto e Lisboa, respectivamente por esta ordem (Tabela 5-15).

Classe A (mais do que 100.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	4	Guimarães	130.527
2	11	Loures	157.423
3	30	Seixal	115.250
4	35	Porto	233.669
5	37	Lisboa	530.742

Tabela 5-15 - Melhores práticas de disponibilização de preenchimento de formulários em autarquias com mais de 10 mil eleitores

5.4 Melhores práticas no acompanhamento processual das transacções incluindo pagamentos *on-line*.

No que se refere à existência de acompanhamento processual das transacções incluindo pagamentos *on-line* conta, pela primeira vez, com uma câmara municipal a disponibilizar este tipo de serviço: a Câmara Municipal de Pombal que obteve a pontuação máxima possível neste nível: 100 pontos. O concelho de Pombal tem 47.020 eleitores, estando por isso, no grupo das autarquias de classe C, sendo a única autarquia apresentada como exemplo de boas práticas no nível máximo de *eGovernment*, cujo panorama nacional se representa no Mapa 5.4.



Mapa 5-4 - Melhor prática na transacção de serviços por classe eleitoral

6 RESULTADOS GLOBAIS

Depois de analisada a presença das câmaras municipais na Internet para cada um dos níveis e identificados os exemplos de boas práticas apresentam-se agora, os resultados globais, ou seja, o *ranking* da qualidade da presença das câmaras municipais na Internet. O *ranking* resulta da ordenação da soma ponderada da pontuação obtida por cada uma das câmaras municipais em cada um dos níveis. O *ranking* completo pode ser consultado do Anexo I.

6.1 Melhores presenças na Internet das câmaras municipais portuguesas em 2005

A presença na Internet de cada uma das câmaras municipais é classificada num dos quatro níveis do modelo, ficando as que não têm sítio *Web* disponível ou não têm endereço *Web* no nível 5 (“Sem sítio *Web*”). As 268 câmaras municipais com sítio *Web* disponível ficaram distribuídas da seguinte forma (Gráfico 6.1 - Presença das câmaras municipais na Internet Gráfico 6.1):

- O Nível 1, o nível de maturidade mais elevado, que corresponde ao nível da transacção, conta, pela primeira vez, com a presença de uma câmara municipal.
- O Nível 2 – agrupa as câmaras municipais que oferecem, pelo menos, um formulário para preenchimento *on-line* ou, permitem a consulta *on-line* a processos. Nesta situação foram contabilizadas 60 câmaras municipais correspondendo a 19,48% das autarquias que possuem presença na Internet acessível.
- O Nível 3 – disponibilização de formulários para *download*, agrupa 92 câmaras

municipais que corresponde a 29,87% dos sítios *Web* disponíveis.

- O Nível 4 classifica as câmaras que apenas disponibilizam informação sobre a autarquia e o concelho regista 115 câmaras municipais, correspondente a 53,9% do total de sítios *Web* disponíveis.

Fora desta classificação, estão as câmaras municipais que na altura do estudo não possuíam presença *on-line*, no total de 40, correspondendo a 12,99% do total de autarquias portuguesas.

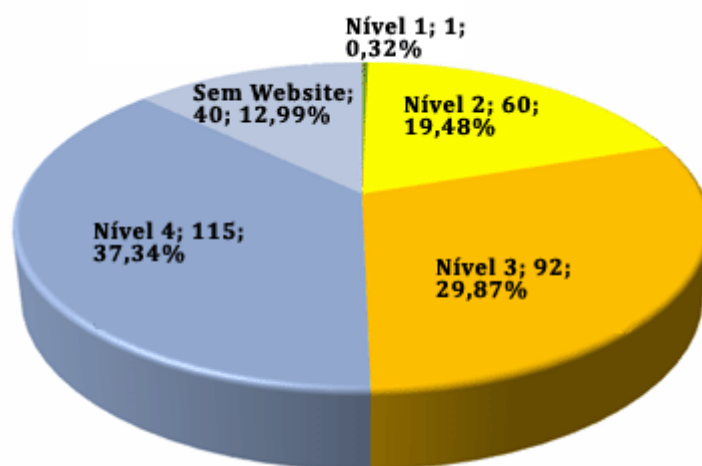


Gráfico 6.1 - Presença das câmaras municipais na Internet

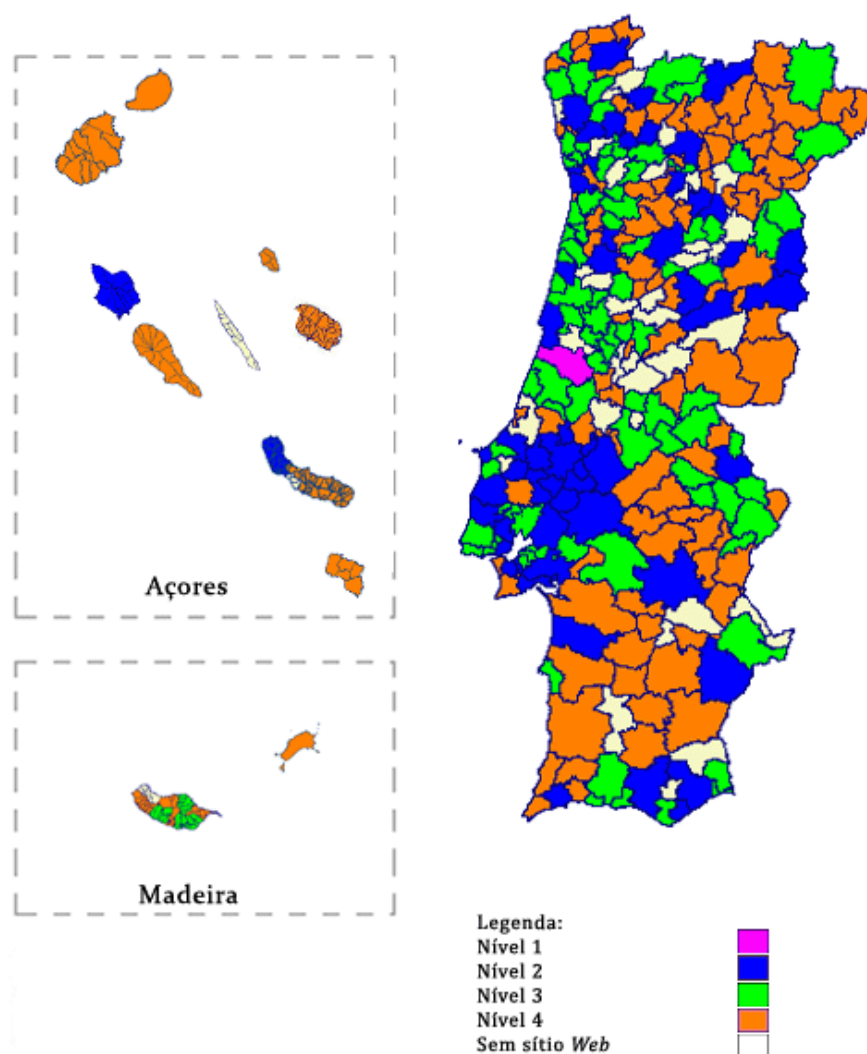
Estes números, comparados com 2003, mostram que:

- O Nível 1 passou de 0 câmaras municipais em 2003 para uma câmara municipal em 2005 (0,32%);
- O Nível 2 passou de 33 câmaras municipais em 2003 para 60 (19,48%) em 2005, significando uma subida significativa;
- O Nível 3 registou também uma subida, de 60 câmaras municipais em 2003 para 92 (29,87%) em 2005;
- O Nível 4, fruto das subidas registadas nos níveis superiores regista uma descida de 166 câmaras municipais em 2003 (53,9%) para 115 em 2005 (37,34%);
- O Nível 5 que regista as câmaras municipais sem sítio *Web* regista em 2005,

12,99% das câmaras municipais, contra 15,9% em 2003.

Estes resultados indicam que houve uma clara subida de qualidade dos sítios *Web* em 2005, comparativamente a 2003, registando-se subidas significativas nos níveis 2 e 3 além do destaque que consiste na existência de uma câmara municipal que atingiu o mais elevado nível de maturidade do governo electrónico, segundo o modelo utilizado na avaliação.

O Mapa 6-1 apresenta a distribuição geográfica das câmaras municipais segundo o nível de maturidade dos sítios *Web*, de acordo com o modelo utilizado.



Mapa 6-1 - Distribuição geográfica segundo os níveis do modelo eEurope

O *ranking* da presença na Internet das câmaras municipais em 2005 regista, como exemplo de melhores práticas, a Câmara Municipal de Pombal que, ao disponibilizar facilidades de pagamento e acompanhamento processual, surge destacada no topo da classificação com 701,11 pontos. A segunda melhor classificada, a Câmara Municipal de Grândola, contabiliza 422,98 pontos. Assim, e como se pode verificar na Tabela 6-1, as 10 primeiras câmaras municipais classificadas no *ranking* de boas práticas são: Pombal, Grândola, Felgueiras, Peniche, Chaves, Loures, Loulé, Guimarães, Palmela e Porto. Em relação a 2003 e nas 10 câmaras melhores classificadas, registam-se as saídas das seguintes câmaras municipais: Covilhã (3^a em 2003), Águeda (8^a em 2003), Lisboa (4^a em 2003) e Cantanhede (10^a em 2003).

Global	Câmara Municipal	Dimensão	2003
1	Pombal	C (47.020)	66
2	Grândola	C (12.681)	5
3	Felgueiras	C (45.170)	25
4	Peniche	C (22.798)	6
5	Chaves	C (42.818)	7
6	Loures	A (157.423)	44
7	Loulé	C (48.310)	1
8	Guimarães	A (130.527)	26
9	Palmela	C (42.453)	2
10	Porto	A (233.669)	9

Tabela 6-1 - As 10 câmaras municipais com melhor classificação no estudo de 2005

Dado que a primeira posição do *ranking* obtém 701,11 pontos e a última (268^a posição) regista 17,89 pontos, a média nacional equivale a 150,73 pontos. Acima deste valor encontram-se 99 câmaras municipais, contra 93 em 2003.

De seguida analisam-se os resultados obtidos por dimensão da autarquia.

6.1.1 Melhores presenças na Internet das autarquias até 10 mil eleitores

Na classe das autarquias de pequena dimensão (com menos de 10.000 eleitores), para o *ranking* nacional de presença na *Web* das autarquias portuguesas, como exemplo de boas práticas surgem as Câmaras Municipais de Chamusca, Alpiarça, Golegã, Celorico da Beira e Almeida por ordem decrescente de classificação conforme se pode observar na Tabela 6-2.

Classe D (até 10.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	18	Chamusca	9.787
2	20	Alpiarça	6.413
3	26	Golegã	4.761
4	52	Celorico da Beira	8.706
5	57	Almeida	8.592

Tabela 6-2 - Melhores presenças na Internet nas autarquias até 10 mil eleitores

6.1.2 Melhores presenças na Internet nas autarquias de 10 mil a 50 mil eleitores

Na classe das autarquias de média dimensão, entre 10.001 e 50.000 eleitores, as melhores práticas, relativas ao *ranking* nacional de presença na *Web* das autarquias portuguesas, respeitam às Câmaras Municipais de Pombal, Grândola, Felgueiras, Peniche e Chaves, respectivamente por esta ordem.

Classe C (de 10.001 a 50.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	1	Pombal	47.020
2	2	Grândola	12.681
3	3	Felgueiras	45.170
4	4	Peniche	22.798
5	5	Chaves	42.818

Tabela 6-3 - Melhores presenças na Internet das autarquias entre 10 mil e 50 mil eleitores

6.1.3 Melhores presenças na Internet nas autarquias de 50 mil a 100 mil eleitores

Na classe das autarquias de grande dimensão (entre 50.001 e 100.000 eleitores), para o *ranking* nacional de presença na *Web* das autarquias portuguesas, como exemplo de boas práticas, surgem as Câmaras Municipais de Santarém, Figueira da Foz, Barreiro, Setúbal e Viseu por ordem decrescente de classificação conforme se pode observar na Tabela 6-4.

Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara	Eleitores
1	15	Santarém	52.795
2	21	Figueira da Foz	55.864
3	23	Barreiro	71.218
4	27	Setúbal	93.850
5	30	Viseu	82.341

Tabela 6-4 - Melhores presenças na Internet nas autarquias entre 50 mil e 100 mil eleitores

6.1.4 Melhores presenças na Internet nas autarquias com mais de 100 mil eleitores

Na classe das autarquias de muito grande dimensão, com mais de 100.001 eleitores, as melhores práticas, relativas ao *ranking* nacional de presença na *Web* das autarquias portuguesas, respeitam às Câmaras Municipais de Loures, Guimarães, Porto, Lisboa e Vila Nova de Famalicão, respectivamente por esta ordem.

Classe A (mais do que 100.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	6	Loures	157.423
2	8	Guimarães	130.527
3	10	Porto	233.669
4	16	Lisboa	530.742
5	24	Vila Nova de Famalicão	106.314

Tabela 6-5 - Melhores presenças na Internet nas autarquias com mais de 100 mil eleitores

6.2 Índice de maturidade dos sítios *Web*

O índice de maturidade dos sítios *Web* consiste na atribuição de pontuação aos 4 níveis do modelo utilizado (sendo que os sítios *Web* que pertencem ao Nível 5 obtêm 0 pontos) da seguinte forma: 4 pontos aos sítios *Web* classificados no primeiro nível, 3 pontos aos que estão no Nível 2, os que estão no Nível 3 recebem 2 pontos e 1 ponto para o Nível 4. Desta pontuação resulta o índice de maturidade dos sítios *Web*, cuja média nacional se situa nos 1,57 pontos – 32 décimas acima do valor registado em 2003 (1,25), mas ainda baixo, dado que o valor máximo possível do índice é de 4 pontos.

6.2.1 Índice de maturidade dos sítios *Web* por NUTS II

Na análise por NUTS II, conforme se pode observar no gráfico 6.2, temos que a Região de Lisboa e Vale do Tejo surge destacada no índice com 2,15 valores sendo que, a região segunda classificada, o Algarve, obtém 1,75 pontos, ambas acima da média nacional. A Região Norte (1,55) e a Região Centro (1,49) estão próximas do valor médio sendo seguidas pelo Alentejo (1,30), pela Região Autónoma da Madeira (1,27) e pela Região Autónoma dos Açores (1,05).

Em relação a 2003 registam-se as seguintes alterações no índice:

- A Região de Lisboa e Vale do Tejo regista a maior subida, passando de 3º lugar em 2003 (1,38) para 2,12 em 2005, obtendo assim o índice mais elevado de maturidade nacional;
- A Região do Algarve, em 2003, apresentava o índice mais elevado (1,50) desce para segunda classificada, apesar de ter registado uma subida de 25 décimas;
- A Região Norte, 2ª classificada em 2003 com 1,45 pontos passa para terceiro lugar com 1,55 pontos;
- As restantes regiões sobem também no índice, com a Região Centro a passar de 1,14 em 2003 para 1,49 em 2005, a Região do Alentejo passa de 1,09 para 1,35 e a Região Autónoma da Madeira que troca de posição com a Região Autónoma dos Açores. Em 2003 a Região Autónoma da Madeira tinha um índice de 0,82 e a Região Autónoma dos Açores 0,84, sendo que actualmente o índice está em 1,27 e 1,05 respectivamente.

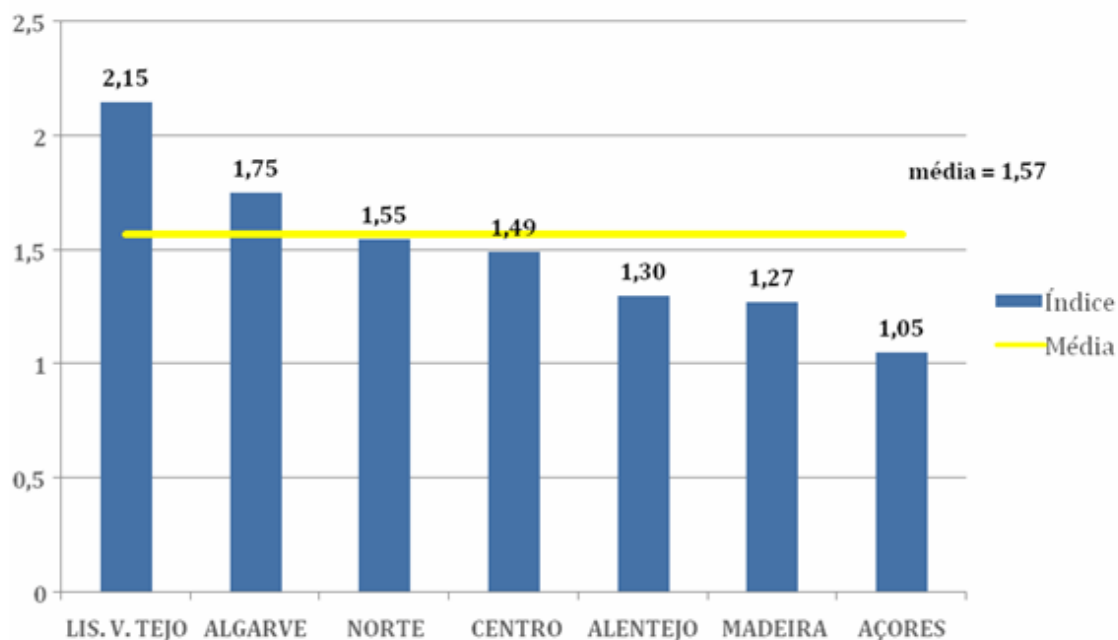


Gráfico 6.2 - Índice de maturidade dos sítios Web por NUTS II

6.2.2 Índice de maturidade dos sítios Web por Distrito

Em termos de classificação por distrito, surgem, classificados acima da média, os distritos de Lisboa (2,31), Santarém (2,19) e Setúbal (2,08), seguidas pelos distritos do Porto (1,83), Aveiro (1,79), Faro (1,75), Braga e Guarda (ambos com 1,71) e Portalegre (1,67). Os resultados de todos os distritos podem ser observados no Gráfico 6-3.

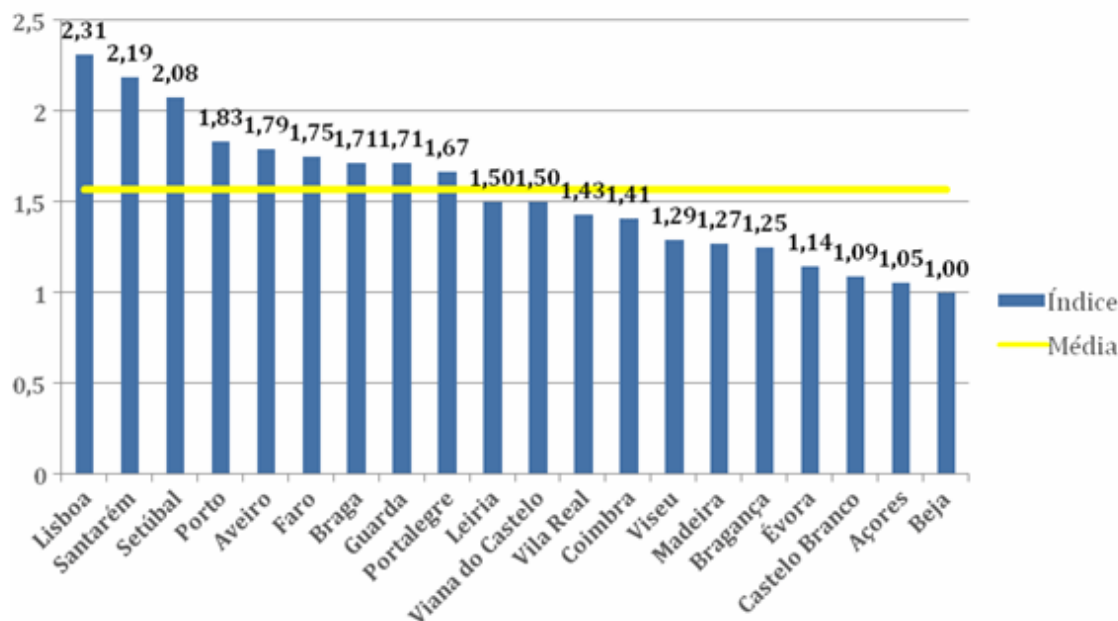


Gráfico 6.3 - Índice de maturidade dos sítios Web por distrito

6.2.3 Câmaras municipais melhor classificadas por distrito

Analisando a Tabela 6-6, verifica-se que, à excepção dos distritos de Leiria (com a Câmara Municipal do Pombal posicionada no Nível 1), da Região Autónoma da Madeira, da Região Autónoma dos Açores e de Bragança (com exemplos de melhores práticas classificados no Nível 3), todos os distritos têm uma câmara municipal melhor classificada, posicionada no Nível 2. De realçar o facto de não haver nenhum distrito com câmaras municipais apenas no Nível 4, ao contrário do que acontecia em 2003.

Distrito	Câmara Municipal	Dimensão	Nível	Ranking
Açores	Horta	C (11.563)	N2	51
Aveiro	Águeda	C (41.641)	N3	12
Beja	Serpa	C (14.403)	N2	49
Braga	Guimarães	A (130.527)	N2	8
Bragança	Bragança	C (33.669)	N3	68
Castelo Branco	Covilhã	C (49.337)	N2	11

Coimbra	Figueira da Foz	B (55.864)	N2	21
Évora	Évora	C (46.163)	N2	53
Faro	Loulé	C (48.310)	N2	7
Guarda	Seia	C (25.814)	N2	36
Leiria	Pombal	C (47.020)	N1	1
Lisboa	Loures	A (157.423)	N2	6
Madeira	Funchal	A (100.188)	N3	91
Portalegre	Portalegre	C (22.044)	N2	31
Porto	Felgueiras	C (45.170)	N2	3
Santarém	Rio Maior	C (17.852)	N2	13
Setúbal	Grândola	C (12.681)	N2	2
Viana do Castelo	Arcos de Valdevez	C (26.312)	N2	61
Vila Real	Chaves	C (42.818)	N2	5
Viseu	Viseu	B (82.341)	N2	30

Tabela 6-6 - A câmara municipal com melhor classificação por distrito

6.2.4 Índice de maturidade dos sítios *Web* por dimensão

O estudo dos resultados obtidos analisados por classe de dimensão de eleitores, permite concluir que existe relação directa entre dimensão e o índice de maturidade obtido: a Classe A (mais de 100.000 eleitores) apresenta o índice mais elevado, seguida da Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores), C (de 10.001 a 50.000 eleitores) e D (até 10.000 eleitores) com 2,26, 2,18, 1,73 e 1,14 pontos, respectivamente. As classes A, B e C apresentam um valor de índice superior à média nacional.

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

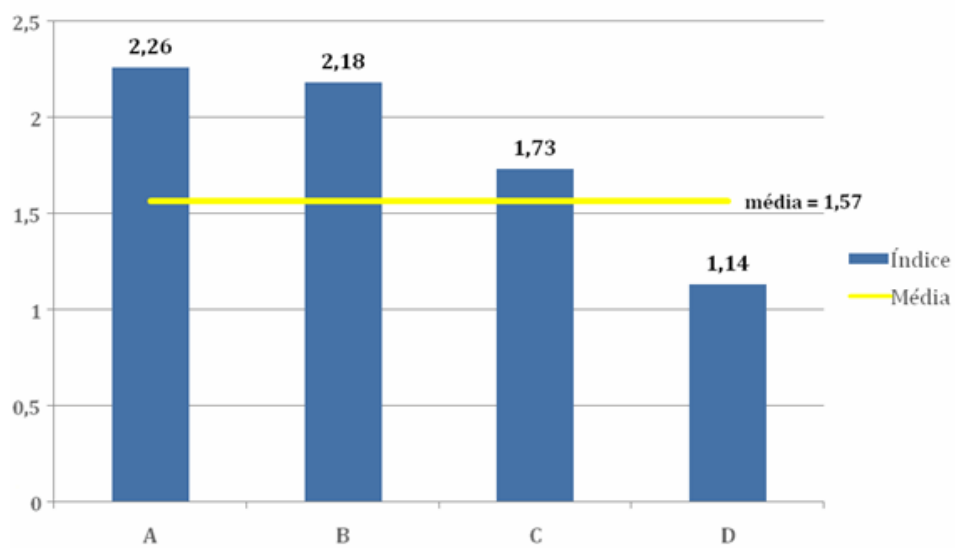


Gráfico 6.4 - Índice de maturidade dos sítios Web por dimensão

7 Conclusão

O Panorama de governação electrónica ao nível das autarquias portuguesas em 2005 melhorou comparativamente em relação a 2003: existem mais câmaras municipais nos níveis superiores (Nível 3 e 2) e pela primeira vez existe uma câmara municipal posicionada no Nível 1 (nível de transacção). Na generalidade a maioria dos indicadores melhorou.

Globalmente 303 autarquias estão presentes na Internet e apenas 5 ainda não dispõem de sítio *Web*. Das câmaras municipais com endereço *Web*, 11,6% apresentavam erros ou estavam em reconstrução no momento da avaliação.

Relativamente aos indicadores usados para medir a disponibilização de conteúdos, verificamos que um terço dos critérios apresentou uma boa classificação, um terço razoável e um terço insuficiente. Estes dados revelam uma melhoria em relação ao estudo de 2003. As facilidades para cidadãos com necessidades especiais, apesar de terem melhorado em relação a 2003, ainda apresentam resultados muito baixos, mostrando claramente a necessidade de melhorias significativas nesta área nos próximos anos.

Nos conteúdos os aspectos mais críticos por ainda representarem em média valores muito baixos são a política de direitos de autor, política de privacidade e segurança, FAQ's, línguas estrangeiras utilizadas e no geral a falta de diversidade de informação, apesar de ter melhorado muito em relação ao estudo de 2003.

Na actualização dos conteúdos o estudo revela que os resultados ainda são insuficientes, os dados mostram que apenas 14% dos critérios apresentaram uma boa classificação e 57% apresentou uma classificação insuficiente. Apesar destes resultados registaram-se melhorias importantes ao nível da actualização dos conteúdos disponibilizados.

Na acessibilidade e navegabilidade aos sítios *Web* já não se verificam critérios com

classificação insuficiente mas poucos ainda apresentam bons resultados, demonstrando que também aqui há muito espaço de melhoria.

Nos critérios relacionados com a disponibilização de formulários para *download* podemos verificar que a maioria dos critérios é ainda insuficiente. Apesar disso houve uma melhoria significativa em relação a 2003. Tendo em consideração que este é o patamar de entrada na disponibilização de serviços ao cidadão através da Internet, verificamos que muitas autarquias ainda precisam de melhorar muito nesta área para que o cidadão possa ter acesso de uma forma mais simplificada e rápida aos serviços. Se as autarquias disponibilizarem a informação adequada sobre os serviços e respectivos formulários na *Web* poderão evitar muitas deslocações do cidadão à autarquia e ao mesmo tempo aliviar os serviços de atendimento.

No que refere aos critérios associados ao *upload* de formulários e acompanhamento do estado de processos verifica-se que os resultados ainda são manifestamente insuficientes. Comparando com 2003 também se verificaram melhorias significativas, mas os valores obtidos ainda continuam a ser muito baixos em relação ao universo total de autarquias.

O nível de transacção ainda só foi atingido pela Câmara Municipal de Pombal, e apesar do muito que ainda pode fazer nesta área para melhoria do sistema, revela que este nível já está ao alcance das autarquias portuguesas. Este nível foi atingido pela primeira vez desde que os estudos são realizados.

Em síntese o estudo revela melhorias significativas em relação ao estudo de 2003 mas mostra que o caminho a percorrer para que todas as autarquias possam atingir o nível de transacção electrónica de serviços ainda está muito longe para a maioria delas.

As melhores práticas identificadas forma:

Disponibilização de Informação, Loures, Abrantes, Lisboa, Vila do Conde, Moita, Aljezur, Braga, Estarreja e Mafra. Destas a única que se manteve em relação a 2003 foi a autarquia de Estarreja, o que demonstra que houve muitas autarquias a melhorar os seus

conteúdos em relação ao último estudo.

Formulários para *download*, Porto (à semelhança do estudo em 2003) seguida pelas Câmaras Municipais de Castro Marim, Caldas da Rainha, Felgueiras, Lagos, Paredes, Loures, Moita, Loulé, Seia.

Preenchimento de formulários *on-line* e consulta ao estado dos processos, Câmara Municipal de Grândola, seguida pelas Câmaras Municipais de Chaves, Peniche, Guimarães, Felgueiras, Loulé, Ponta Delgada, Covilhã, Palmela e Águeda. Dado que este nível já exige alguma complexidade tecnológica e maturidade de adopção verificamos que apenas Peniche entrou no grupo das melhores práticas em relação a 2003.

Nível de transacção incluindo pagamentos, este nível ainda só foi atingido por Pombal que pela primeira vez apresentou características deste nível de maturidade.

Em conclusão podemos dizer que as autarquias têm caminhado no sentido de melhorarem a sua presença na *Web* orientando-a para os serviços ao cidadão mas esse esforço tem demonstrado que globalmente os resultados são insuficientes para que possamos dizer que as câmaras municipais disponibilizam serviços electrónicos ao cidadão. Muito há a fazer nos próximos anos, apesar das boas práticas que tem emergido nas últimas avaliações, mostrando que é possível usar estas tecnologias para melhorar os sistemas de informação internos, racionalizando e optimizando os processo internos e simultaneamente melhorando os serviços ao cidadão disponibilizados através da Internet.

8 Referências

Oliveira, João Nuno, Leonel Duarte dos Santos e Luís Alfredo Martins do Amaral, "Guia de Boas Práticas na Construção de *Web Sites* da Administração Directa e Indirecta", Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, Portugal, 2003. ISBN: 972-98921-0-5. Texto completo em <http://hdl.handle.net/1822/306> - 4.878 KB.

Santos, Leonel Duarte dos; Luís Alfredo Martins do Amaral e Maria de Lurdes Rodrigues, "Avaliação da presença das câmaras municipais portuguesas na Internet em 2003 (Relatório Final)", UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, Lisboa, 2005. Texto completo em <http://hdl.handle.net/1822/4810> - 9.347 KB

Santos, Leonel Duarte dos e Luís Alfredo Martins do Amaral, "O e-Government Local em Portugal - Estudo da Presença das Câmaras Municipais Portuguesas na Internet em 2002", Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação da Universidade do Minho e Cadernos Interface do Grupo Algébrica, Lisboa, 2003. ISBN: 972-98921-1-3. Texto completo em <http://hdl.handle.net/1822/304> - 19.379 KB.

Santos, Leonel Duarte dos e Luís Alfredo Martins do Amaral, "A Presença das Câmaras Municipais Portuguesas na Internet", Grupo Algébrica em Colaboração com o Gávea, Universidade do Minho, 2000. Texto completo em <http://hdl.handle.net/1822/301> - 2.392 KB.

Santos, Leonel Duarte dos, João Nuno Oliveira e Luís Alfredo Martins do Amaral, "Método de Avaliação dos *Web Sites* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado", Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, Portugal, 2003. Texto completo em <http://www3.dsi.uminho.pt/gavea/>.

Anexos

Anexo I - *Ranking* da presença na Internet das câmaras municipais em 2005

As cores reflectem a divisão da classificação por quartis.

Class. 2005	Câmara Municipal	Distrito	Dimensão	Pontos	Class. 2003
1	Pombal	Leiria	C (47020)	701,12	66
2	Grândola	Setúbal	C (12681)	422,98	5
3	Felgueiras	Porto	C (45170)	420,42	25
4	Peniche	Leiria	C (22798)	417,09	6
5	Chaves	Vila Real	C (42818)	416,71	7
6	Loures	Lisboa	A (157423)	412,83	44
7	Loulé	Faro	C (48310)	409,62	1
8	Guimarães	Braga	A (130527)	406,33	26
9	Palmela	Setúbal	C (42453)	397,76	2
10	Porto	Porto	A (233669)	396,79	9
11	Covilhã	Castelo Branco	C (49337)	392,63	3
12	Águeda	Aveiro	C (41641)	390,58	8
13	Rio Maior	Santarém	C (17852)	387,73	221
14	Benavente	Santarém	C (18862)	387,11	163
15	Santarém	Santarém	B (52795)	385,80	79
16	Lisboa	Lisboa	A (530742)	384,83	4
17	Almeirim	Santarém	C (18675)	384,43	232
18	Chamusca	Santarém	D (9787)	381,28	244
19	Alcanena	Santarém	C (12446)	380,86	18
20	Alpiarça	Santarém	D (6413)	379,97	123

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

21	Figueira da Foz	Coimbra	B (55864)	378,97	12
22	Olhão	Faro	C (32332)	378,35	11
23	Barreiro	Setúbal	B (71218)	377,76	---
24	Vila Nova de Famalicão	Braga	A (106314)	377,70	14
25	Mafra	Lisboa	C (43515)	376,21	15
26	Golegã	Santarém	D (4761)	375,26	---
27	Setúbal	Setúbal	B (93850)	374,09	78
28	Coruche	Santarém	C (19139)	372,13	93
29	Caldas da Rainha	Leiria	C (39895)	371,39	---
30	Viseu	Viseu	B (82341)	370,66	13
31	Portalegre	Portalegre	C (22044)	369,76	31
32	Barcelos	Braga	B (98190)	369,27	48
33	Lagos	Faro	C (20509)	368,69	---
34	Cartaxo	Santarém	C (19535)	368,09	126
35	Valongo	Porto	B (70788)	367,42	32
36	Seia	Guarda	C (25814)	367,22	114
37	Salvaterra de Magos	Santarém	C (17070)	366,29	---
38	Entroncamento	Santarém	C (15787)	366,20	55
39	Sever do Vouga	Aveiro	C (11447)	366,15	---
40	Celorico de Basto	Braga	C (18559)	366,09	152
41	Seixal	Setúbal	A (115250)	362,82	94
42	Sabugal	Guarda	C (15237)	360,37	127
43	Tavira	Faro	C (21431)	360,29	23
44	Azambuja	Lisboa	C (16771)	360,25	---
45	Vagos	Aveiro	C (17845)	360,20	---
46	Torres Vedras	Lisboa	B (60358)	358,31	16
47	Vila Real	Vila Real	C (44287)	357,82	160
48	Maia	Porto	B (96465)	353,93	17
49	Serpa	Beja	C (14403)	353,64	---
50	Vila Nova de Gaia	porto	A (233722)	353,39	22
51	Horta	Açores	C (11563)	351,27	191
52	Celorico da Beira	Guarda	D (8706)	350,44	20
53	Évora	Évora	C (46163)	348,12	29

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

54	Ponta Delgada	Açores	B (51161)	295,06	24
55	Vieira do Minho	Braga	C (14536)	251,76	216
56	Cadaval	Lisboa	C (12213)	249,04	131
57	Almeida	Guarda	D (8592)	248,39	---
58	Sernancelhe	Viseu	D (6463)	247,73	64
59	Lamego	Viseu	C (25920)	239,84	30
60	Moimenta da Beira	Viseu	C (10888)	236,42	228
61	Arcos de Valdevez	Viana do Castelo	C (26312)	232,33	33
62	Moita	Setúbal	B (56050)	174,20	39
63	Abrantes	Santarém	C (37271)	166,63	53
64	Braga	Braga	A (132882)	166,54	19
65	Castro Marim	Faro	D (5940)	164,07	149
66	Estarreja	Aveiro	C (22996)	163,92	36
67	Batalha	Leiria	C (12313)	163,74	65
68	Bragança	Bragança	C (33669)	163,72	37
69	Faro	Faro	C (49373)	163,34	35
70	Lourinhã	Lisboa	C (20322)	163,26	227
71	Paredes	Porto	B (65333)	162,78	49
72	Óbidos	Leiria	D (9992)	161,97	52
73	Leiria	Leiria	B (99458)	161,74	34
74	Sintra	Lisboa	A (263706)	160,32	97
75	Vila do Conde	Porto	B (60762)	160,04	---
76	Cantanhede	Coimbra	C (33461)	158,04	10
77	Vila Velha de Rodão	Castelo Branco	D (3758)	157,75	128
78	Marinha Grande	Leiria	C (30129)	157,45	40
79	Mortágua	Viseu	D (9476)	156,87	177
80	Vila Franca de Xira	Lisboa	B (98873)	156,85	85
81	Vila Verde	Braga	C (41197)	156,19	229
82	Lousã	Coimbra	C (13466)	156,17	151
83	Amarante	Porto	B (50042)	156,16	60
84	Oeiras	Lisboa	A (135874)	155,73	51
85	Arruda dos Vinhos	Lisboa	D (8765)	155,70	21
86	São João da Madeira	Aveiro	C (18787)	155,62	117

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

87	Ovar	Aveiro	C (44072)	155,53	133
88	Cascais	Lisboa	A (146745)	155,07	43
89	Aveiro	Aveiro	B (61617)	154,77	95
90	Sines	Setúbal	C (10984)	154,36	96
91	Funchal	Madeira	A (100188)	154,22	41
92	Vizela	Braga	C (18040)	154,06	112
93	Coimbra	Coimbra	A (123421)	153,56	56
94	Nelas	Viseu	C (12843)	153,15	219
95	Mealhada	Aveiro	C (17524)	152,78	---
96	Alcochete	Setúbal	C (11134)	152,30	80
97	Arouca	Aveiro	C (20501)	152,21	38
98	Elvas	Portalegre	C (19644)	152,10	82
99	Pinhel	Guarda	C (11069)	151,99	61
100	Lousada	Porto	C (33372)	150,49	46
101	Santa Maria da Feira	Aveiro	A (112460)	150,30	235
102	Vouzela	Viseu	C (10427)	150,27	206
103	Figueira de Castelo Rodrigo	Guarda	D (6596)	149,62	72
104	Matosinhos	Porto	A (135146)	149,48	27
105	Amadora	Lisboa	A (140540)	149,18	73
106	Peso da Régua	Vila Real	C (16855)	148,81	105
107	Odivelas	Lisboa	A (110273)	148,21	108
108	Gavião	Portalegre	D (4363)	147,95	135
109	Sátão	Viseu	C (12299)	147,83	199
110	Nisa	Portalegre	D (7528)	146,94	81
111	Trofa	Porto	C (30620)	146,85	58
112	Paços de Ferreira	Porto	C (40361)	146,59	67
113	Moura	Beja	C (14105)	146,59	204
114	Vila Real de Santo António	Faro	C (15035)	145,85	231
115	Montalegre	Vila Real	C (15085)	145,81	148
116	Ilhavo	Aveiro	C (29587)	145,72	68
117	Gouveia	Guarda	C (15414)	145,65	132
118	Montemor-o-Velho	Coimbra	C (21869)	145,56	170
119	Mira	Coimbra	C (11937)	145,49	---

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

120	Mogadouro	Bragança	C (11590)	145,49	157
121	Ourém	Santarém	C (38010)	145,46	63
122	Ponte de Lima	Viana do Castelo	C (39180)	145,24	50
123	Albufeira	Faro	C (24330)	145,23	54
124	Castelo de Paiva	Aveiro	C (14299)	145,09	---
125	Miranda do Corvo	Coimbra	C (10581)	144,34	---
126	Penela	Coimbra	D (5523)	144,30	90
127	Montijo	Setúbal	C (35180)	144,30	42
128	Ansião	Leiria	C (12102)	144,01	59
129	Montemor-o-Novo	Évora	C (15619)	143,72	69
130	Marvão	Portalegre	D (3549)	143,07	220
131	Condeixa-a-Nova	Coimbra	C (11389)	142,85	116
132	Monforte	Portalegre	D (2955)	141,86	217
133	Alter do Chão	Portalegre	D (3387)	141,58	137
134	Viana do Castelo	Viana do Castelo	B (78855)	141,41	77
135	Santa Cruz	Madeira	C (29035)	140,64	---
136	Mação	Santarém	D (7888)	139,67	62
137	Boticas	Vila Real	D (7183)	139,66	192
138	Vila Viçosa	Évora	D (7455)	139,36	210
139	Lagoa (Faro)	Faro	C (15774)	139,14	---
140	Carraceda de Ansiães	Bragança	D (7745)	138,98	196
141	Sobral de Monte	Lisboa	D (7138)	138,79	237
142	Murtosa	Aveiro	D (8470)	138,45	194
143	Vila de Rei	Castelo Branco	D (3196)	138,45	201
144	Silves	Faro	C (27776)	137,71	87
145	Ribeira Brava	Madeira	C (12097)	137,57	111
146	Ponta do Sol	Madeira	D (8104)	135,81	---
147	Góis	Coimbra	D (4271)	135,66	184
148	Marco de Canaveses	Porto	C (41165)	132,16	92
149	Arronches	Portalegre	D (2886)	131,49	---
150	Fronteira	Portalegre	D (3368)	131,28	91
151	Aguiar da Beira	Guarda	D (6147)	129,59	89
152	Vale de Cambra	Aveiro	C (21725)	129,06	70

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

153	Vila Nova de Cerveira	Viana do Castelo	D (8314)	127,89	230
154	Aljezur	Faro	D (4380)	53,93	150
155	Manteigas	Guarda	D (3902)	53,76	45
156	Resende	Viseu	C (11494)	53,75	120
157	Penedono	Viseu	D (3340)	53,11	110
158	Castelo Branco	Castelo Branco	C (48094)	51,80	119
159	Ferreira do Zêzere	Santarém	D (8110)	51,27	140
160	Carregal do Sal	Viseu	D (9600)	50,96	99
161	Espinho	Aveiro	C (30181)	50,92	249
162	Mertola	Beja	D (7863)	50,47	---
163	Santiago do Cacém	Setúbal	C (26379)	50,42	166
164	Tabuaço	Viseu	D (6371)	50,15	241
165	Constância	Santarém	D (3392)	50,11	168
166	Nordeste	Açores	D (4919)	49,85	118
167	Cinfães	Viseu	C (18897)	49,50	143
168	Vila do Bispo	Faro	D (4155)	46,96	88
169	Vila Franca do Campo	Açores	D (8623)	46,60	134
170	Madalena	Açores	D (4687)	46,33	240
171	Calheta (Madeira)	Madeira	C (11156)	45,35	213
172	Viana do Alentejo	Évora	D (4833)	44,89	245
173	Povoação	Açores	D (5629)	44,80	172
174	Tondela	Viseu	C (28506)	44,66	115
175	Valpaços	Vila Real	C (21226)	44,58	130
176	Melgaço	Viana do Castelo	C (10461)	44,07	233
177	Penamacor	Castelo Branco	D (6369)	43,94	183
178	Praia da Vitória	Açores	C (16811)	42,96	138
179	Alijó	Vila Real	C (13650)	42,92	125
180	Fafe	Braga	C (45924)	42,91	176
181	Monção	Viana do Castelo	C (20264)	42,77	124
182	Torres Novas	Santarém	C (31623)	42,75	107
183	Vila Pouca de Aguiar	Vila Real	C (16834)	42,09	129
184	Póvoa de Varzim	Porto	B (52460)	42,06	190
185	Arraiolos	Évora	D (6416)	41,80	188

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

186	Castelo de Vide	Portalegre	D (3193)	41,70	224
187	Machico	Madeira	C (19850)	41,61	195
188	Castro Daire	Viseu	C (15632)	41,58	226
189	Vila Nova da Barcelos	Santarém	D (6545)	41,47	207
190	Redondo	Évora	D (6319)	41,30	208
191	Cabeceiras de Basto	Braga	C (16087)	41,30	181
192	São Vicente	Madeira	D (6268)	41,15	173
193	Murça	Vila Real	D (7209)	41,09	139
194	Mesão Frio	Vila Real	D (4569)	40,75	164
195	Porto Santo	Madeira	D (4358)	40,57	141
196	Mora	Évora	D (5290)	40,36	259
197	Portimão	Faro	C (39114)	40,06	109
198	Guarda	Guarda	C (37216)	39,98	122
199	Ribeira de Pena	Vila Real	D (8218)	39,74	136
200	São Pedro do Sul	Viseu	C (16997)	39,31	186
201	Ribeira Grande	Açores	C (20949)	39,20	---
202	Vila Flôr	Bragança	D (7795)	39,20	104
203	Mirandela	Bragança	C (24175)	39,18	162
204	Sabrosa	Vila Real	D (7003)	39,11	102
205	Valença	Viana do Castelo	C (12888)	38,90	211
206	Alandroal	Évora	D (5722)	38,63	75
207	Santa Comba Dão	Viseu	C (11230)	38,51	76
208	Alenquer	Lisboa	C (31477)	38,45	218
209	Porto de Mós	Leiria	C (19864)	38,28	---
210	Torre de Moncorvo	Bragança	D (9994)	38,28	113
211	Avis	Portalegre	D (4208)	38,17	156
212	Estremoz	Évora	C (13453)	37,83	155
213	Vendas Novas	Évora	C (10370)	37,78	165
214	Sousel	Portalegre	D (4849)	37,77	83
215	Vila Nova de Paiva	Viseu	D (5703)	37,72	255
216	Campo Maior	Portalegre	D (7076)	37,31	214
217	Vinhais	Bragança	C (12230)	37,31	167
218	Angra do Heroísmo	Açores	C (28635)	37,30	84

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

219	Santa Marta de Penaguião	Vila Real	D (8699)	37,19	203
220	Oliveira do Hospital	Coimbra	C (19295)	37,04	178
221	Caminha	Viana do Castelo	C (15268)	36,90	246
222	Santa Cruz da Graciosa	Açores	D (3847)	36,52	182
223	Pampilhosa da Serra	Coimbra	D (4949)	36,44	142
224	Meda	Guarda	D (6399)	36,00	222
225	Beja	Beja	C (29880)	35,97	185
226	Belmonte	Castelo Branco	D (6132)	35,86	100
227	Borba	Évora	D (6624)	35,80	180
228	Lajes do Pico	Açores	D (4371)	35,62	---
229	Almodovar	Beja	D (7558)	35,31	179
230	Gondomar	Porto	A (132807)	34,91	28
231	Idanha-a-Nova	Castelo Branco	C (10903)	34,80	74
232	Oliveira de Azemeis	Aveiro	B (57228)	34,78	121
233	Crato	Portalegre	D (3733)	34,50	189
234	Sesimbra	Setúbal	C (33237)	34,49	144
235	Reguengos de	Évora	D (9100)	34,46	234
236	Monchique	Faro	D (5910)	34,21	193
237	Castanheira de Pêra	Leiria	D (3369)	34,16	209
238	Proença-a-Nova	Castelo Branco	D (8777)	33,87	200
239	Vimioso	Bragança	D (6341)	33,47	145
240	Nazaré	Leiria	C (13162)	32,15	159
241	Póvoa de Lanhoso	Braga	C (20864)	31,98	47
242	Miranda do Douro	Bragança	D (8159)	31,80	225
243	Paredes de Coura	Viana do Castelo	D (9319)	31,51	212
244	Santana	Madeira	D (8794)	31,48	174
245	Freixo de Espada à	Bragança	D (3974)	30,84	202
246	Macedo de Cavaleiros	Bragança	C (18022)	30,83	154
247	Albergaria-a-Velha	Aveiro	C (20241)	30,80	197
248	Alvito	Beja	D (2142)	30,78	146
249	Odemira	Beja	C (22071)	30,59	106
250	Alvaiázere	Leiria	D (7310)	30,43	256
251	Câmara de Lobos	Madeira	C (26908)	30,02	239

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

252	Vila Nova de Foz Côa	Guarda	D (8600)	29,98	147
253	Aljustrel	Beja	D (9155)	29,68	---
254	Corvo	Açores	D (343)	29,44	257
255	Ferreira do Alentejo	Beja	D (8001)	29,31	103
256	Almada	Setúbal	A (139830)	29,16	153
257	Vila Nova de Poiares	Coimbra	D (5916)	28,86	215
258	Alfândega da Fé	Bragança	D (6101)	27,94	187
259	Ponte de Sôr	Portalegre	C (15349)	27,58	---
260	Castro Verde	Beja	D (6303)	27,55	161
261	São Roque do Pico	Açores	D (2889)	27,47	---
262	Ponte da Barca	Viana do Castelo	C (12623)	26,53	---
263	Vila do Porto	Açores	D (4523)	26,16	175
264	Lajes das Flores	Açores	D (1289)	23,42	247
265	Vidigueira	Beja	D (5303)	22,87	252
266	Alcácer do Sal	Setúbal	C (12185)	21,38	238
267	Santa Cruz das Flores	Açores	D (1996)	18,38	250
268	Oliveira de Frades	Viseu	D (8931)	17,89	---
-	Alcobaça	Leiria	D (3624)	Em Construção	
-	Calheta (Açores)	Açores	C (11792)	Em Construção	
-	Lagoa (Açores)	Açores	C (47049)	Em Construção	
-	Mangualde	Viseu	C (11788)	Em Construção	
-	Oleiros	Castelo Branco	C (18844)	Em Construção	
-	Pedrogão Grande	Leiria	C (19354)	Em Construção	
-	Penalva do Castelo	Viseu	D (3150)	Em Construção	
-	Tábua	Coimbra	B (61123)	Em Construção	
-	Alcoutim	Faro	C (10796)	Em Reestruturação	
-	Anadia	Aveiro	C (17895)	Em Reestruturação	
-	Arganil	Coimbra	D (4118)	Em Reestruturação	
-	Baião	Porto	D (8213)	Em Reestruturação	
-	Bombarral	Leiria	D (6870)	Em Reestruturação	
-	Cuba	Beja	C (10450)	Em Reestruturação	
-	Esposende	Braga	D (2536)	Em Reestruturação	
-	Figueiró dos Vinhos	Leiria	D (3416)	Em Reestruturação	

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

-	Fornos de Algodres	Guarda	D (7819)	Em Reestruturação
-	Fundão	Castelo Branco	D (5352)	Em Reestruturação
-	Mondim de Basto	Vila Real	D (6495)	Em Reestruturação
-	Mourão	Évora	D (3978)	Em Reestruturação
-	Oliveira do Bairro	Coimbra	B (56736)	Em Reestruturação
-	Penafiel	Porto	D (4607)	Em Reestruturação
-	São Brás de Alportel	Faro	C (15337)	Em Reestruturação
-	Terras de Bouro	Braga	C (38316)	Em Reestruturação
-	Amares	Braga	C (26919)	Erro no Acesso
-	Armamar	Viseu	C (28707)	Erro no Acesso
-	Barrancos	Beja	C (28711)	Erro no Acesso
-	Penacova	Coimbra	D (8515)	Erro no Acesso
-	Portel	Évora	D (1623)	Erro no Acesso
-	Santo Tirso	Porto	C (17138)	Erro no Acesso
-	São João da Pesqueira	Viseu	C (14386)	Erro no Acesso
-	Sertã	Castelo Branco	D (6100)	Erro no Acesso
-	Tarouca	Viseu	D (3733)	Erro no Acesso
-	Tomar	Santarém	D (6987)	Erro no Acesso
-	Trancoso	Viseu	D (7785)	Erro no Acesso
-	Ourique	Beja	D (8157)	Não tem
-	Porto Moniz	Madeira	D (5364)	Não tem
-	Sardoal	Santarém	C (18352)	Não tem
-	Soure	Coimbra	C (10547)	Não tem
-	Velas	Açores	D (7471)	Não tem

Anexo II – *Ranking* referente ao nível de transacção, incluindo pagamentos (Nível 1)

Classificação 2005	Câmara Municipal	Distrito	Dimensão	Pontos
1	Pombal	Leiria	C (47020)	100

Anexo III – Ranking referente ao *download* e *upload* de formulários e consulta aos processos (Nível 2)

As cores refletem a divisão da classificação por quartis.

Classificação 2005		Nível 2			Classificação 2003	
Nível 2	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Pontos	Nível 2	Global
1	1	Grândola	C (12681)	241,92	5	5
2	2	Chaves	C (42818)	203,46	6	7
3	3	Peniche	C (22798)	200,00	11	6
4	4	Guimarães	A (130527)	166,50	9	26
5	5	Felgueiras	C (45170)	166,00	3	25
6	6	Loulé	C (48310)	165,50	2	1
7	9	Ponta Delgada	B (51161)	165,00	8	24
8	8	Covilhã	C (49337)	165,00	1	3
9	7	Palmela	C (42453)	165,00	4	2
10	10	Águeda	C (41641)	160,00	7	8
11	11	Loures	A (157423)	126,00	---	44
12	12	Alcanena	C (12446)	125,00	20	18
13	13	Figueira da Foz	B (55864)	120,00	15	12
14	14	Almeirim	C (18675)	87,54	---	232
15	17	Salvaterra de Magos	C (17070)	86,50	---	---
16	16	Benavente	C (18862)	86,50	---	163
17	15	Alpiarça	D (6413)	86,50	---	123
18	19	Golegã	D (4761)	86,00	---	---
19	18	Cartaxo	C (19535)	86,00	---	126
20	20	Barreiro	B (71218)	85,50	---	---
21	23	Setúbal	B (93850)	85,00	---	78
22	22	Santarém	B (52795)	85,00	---	79
23	21	Rio Maior	C (17852)	85,00	---	221
24	24	Chamusca	D (9787)	81,50	---	244
25	26	Sever do Vouga	C (11447)	81,00	---	---
26	25	Olhão	C (32332)	81,00	18	11

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

27	28	Vagos	C (17845)	80,00	---	---
28	27	Coruche	C (19139)	80,00	---	93
29	29	Pombal	C (47020)	68,23	---	66
30	30	Seixal	A (115250)	55,00	---	94
31	31	Maia	B (96465)	52,69	19	17
32	32	Celorico de Basto	C (18559)	49,00	---	152
33	33	Viseu	B (82341)	46,27	17	13
34	34	Torres Vedras	B (60358)	46,00	23	16
35	36	Tavira	C (21431)	45,50	31	23
36	35	Porto	A (233669)	45,50	16	9
37	42	Vieira do Minho	C (14536)	45,00	---	216
38	41	Portalegre	C (22044)	45,00	32	31
39	40	Barcelos	B (98190)	45,00	---	48
40	39	Azambuja	C (16771)	45,00	---	---
41	38	Vila Nova de Famalicão	A (106314)	45,00	21	14
42	37	Lisboa	A (530742)	45,00	10	4
43	43	Valongo	B (70788)	43,00	29	32
44	44	Sernancelhe	D (6463)	40,50	---	64
45	45	Mafra	C (43515)	40,00	22	15
46	46	Horta	C (11563)	22,69	---	191
47	47	Sabugal	C (15237)	15,50	---	127
48	48	Caldas da Rainha	C (39895)	11,50	---	---
49	51	Serpa	C (14403)	10,00	---	---
50	52	Seia	C (25814)	10,00	---	114
51	57	Évora	C (46163)	9,00	27	29
52	63	Vila Nova de Gaia	A (233722)	8,50	24	22
53	64	Lagos	C (20509)	8,00	---	---
54	81	Vila Real	C (44287)	8,00	---	160
55	84	Cadaval	C (12213)	7,00	---	131
56	83	Celorico da Beira	D (8706)	7,00	30	20
57	82	Entroncamento	C (15787)	7,00	---	55
58	154	Lamego	C (25920)	7,00	25	30
59	160	Arcos de Valdevez	C (26312)	7,00	33	33

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

60	165	Moimenta da Beira	C (10888)	7,00	---	228
61	164	Almeida	D (8592)	7,00	---	---

Anexo IV – Ranking referente ao *download* de formulários (Nível 3)

As cores refletem a divisão da classificação por quartis.

Classificação 2005		Nível 3			Classificação 2003	
Nível 3	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Pontos	Nível 3	Global
1	10	Porto	A (233669)	104,38	1	9
2	65	Castro Marim	D (5940)	78,62	---	149
3	29	Caldas da Rainha	C (39895)	78,19	---	---
4	3	Felgueiras	C (45170)	76,00	---	25
5	33	Lagos	C (20509)	74,40	---	---
6	71	Paredes	B (65333)	72,48	19	49
7	6	Loures	A (157423)	72,00	36	44
8	62	Moita	B (56050)	71,07	5	39
9	7	Loulé	C (48310)	70,10	32	1
10	36	Seia	C (25814)	69,90	---	114
11	67	Batalha	C (12313)	67,05	22	65
12	68	Bragança	C (33669)	67,05	16	37
13	16	Lisboa	A (530742)	62,48	47	4
14	24	Vila Nova de Famalicão	A (106314)	62,29	30	14
15	72	Óbidos	D (9992)	61,05	6	52
16	13	Rio Maior	C (17852)	59,33	---	221
17	77	Vila Velha de Rodão	D (3758)	55,81	---	128
18	38	Entroncamento	C (15787)	55,26	33	55
19	73	Leiria	B (99458)	54,57	2	34
20	64	Braga	A (132882)	53,43	46	19
21	18	Chamusca	D (9787)	52,48	---	244
22	20	Alpiarça	D (6413)	52,48	---	123
23	2	Grândola	C (12681)	52,19	21	5
24	14	Benavente	C (18862)	52,00	---	163
25	17	Almeirim	C (18675)	52,00	---	232
26	44	Azambuja	C (16771)	52,00	---	---
27	74	Sintra	A (263706)	50,95	---	97

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

28	69	Faro	C (49373)	50,29	3	35
29	80	Vila Franca de Xira	B (98873)	50,29	42	85
30	81	Vila Verde	C (41197)	50,29	---	229
31	15	Santarém	B (52795)	49,62	82	79
32	32	Barcelos	B (98190)	49,62	51	48
33	93	Coimbra	A (123421)	49,07	11	56
34	35	Valongo	B (70788)	49,05	---	32
35	25	Mafra	C (43515)	47,43	28	15
36	21	Figueira da Foz	B (55864)	46,48	65	12
37	76	Cantanhede	C (33461)	45,24	7	10
38	95	Mealhada	C (17524)	45,24	---	---
39	4	Peniche	C (22798)	45,05	23	6
40	97	Arouca	C (20501)	44,79	4	38
41	66	Estarreja	C (22996)	42,95	17	36
42	85	Arruda dos Vinhos	D (8765)	42,95	68	21
43	105	Amadora	A (140540)	42,48	54	73
44	5	Chaves	C (42818)	42,19	27	7
45	70	Lourinhã	C (20322)	41,43	---	227
46	23	Barreiro	B (71218)	41,24	---	---
47	101	Santa Maria da Feira	A (112460)	40,76	---	235
48	63	Abrantes	C (37271)	38,86	61	53
49	91	Funchal	A (100188)	37,62	8	41
50	79	Mortágua	D (9476)	36,19	---	177
51	142	Murtosa	D (8470)	36,19	---	194
52	121	Ourém	C (38010)	35,52	24	63
53	50	Vila Nova de Gaia	A (233722)	34,86	74	22
54	22	Olhão	C (32332)	34,29	12	11
55	83	Amarante	B (50042)	32,67	20	60
56	137	Boticas	D (7183)	32,67	---	192
57	9	Palmela	C (42453)	32,60	10	2
58	49	Serpa	C (14403)	30,48	---	---
59	116	Ilhavo	C (29587)	30,21	25	68
60	135	Santa Cruz	C (29035)	29,05	---	---

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

61	152	Vale de Cambra	C (21725)	28,38	44	70
62	8	Guimarães	A (130527)	27,90	---	26
63	47	Vila Real	C (44287)	27,90	---	160
64	42	Sabugal	C (15237)	27,90	---	127
65	100	Lousada	C (33372)	27,90	14	46
66	112	Paços de Ferreira	C (40361)	27,90	13	67
67	119	Mira	C (11937)	26,69	---	---
68	94	Nelas	C (12843)	26,00	---	219
69	143	Vila de Rei	D (3196)	25,71	---	201
70	124	Castelo de Paiva	C (14299)	24,76	---	---
71	52	Celorico da Beira	D (8706)	24,57	38	20
72	125	Miranda do Corvo	C (10581)	24,57	---	---
73	78	Marinha Grande	C (30129)	24,29	43	40
74	51	Horta	C (11563)	22,86	---	191
75	107	Odivelas	A (110273)	22,19	---	108
76	34	Cartaxo	C (19535)	22,19	---	126
77	109	Sátão	C (12299)	22,00	---	199
78	87	Ovar	C (44072)	21,90	---	133
79	96	Alcochete	C (11134)	21,24	79	80
80	43	Tavira	C (21431)	21,05	26	23
81	136	Mação	D (7888)	21,05	48	62
82	89	Aveiro	B (61617)	20,48	---	95
83	108	Gavião	D (4363)	20,29	---	135
84	117	Gouveia	C (15414)	20,00	---	132
85	30	Viseu	B (82341)	19,81	40	13
86	114	Vila Real de Santo António	C (15035)	19,52	---	231
87	86	São João da Madeira	C (18787)	19,33	---	117
88	27	Setúbal	B (93850)	19,33	31	78
89	127	Montijo	C (35180)	18,38	9	42
90	1	Pombal	C (47020)	16,95	63	66
91	11	Covilhã	C (49337)	16,95	55	3
92	122	Ponte de Lima	C (39180)	16,67	15	50
93	37	Salvaterra de Magos	C (17070)	16,19	---	---

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

94	31	Portalegre	C (22044)	16,00	---	31
95	28	Coruche	C (19139)	16,00	80	93
96	92	Vizela	C (18040)	15,52	---	112
97	12	Águeda	C (41641)	15,24	35	8
98	88	Cascais	A (146745)	15,24	34	43
99	99	Pinhel	C (11069)	15,05	49	61
100	138	Vila Viçosa	D (7455)	14,86	---	210
101	120	Mogadouro	C (11590)	14,57	---	157
102	128	Ansião	C (12102)	14,57	52	59
103	84	Oeiras	A (135874)	14,38	60	51
104	75	Vila do Conde	B (60762)	13,81	---	---
105	40	Celorico de Basto	C (18559)	13,62	---	152
106	150	Fronteira	D (3368)	13,62	69	91
107	102	Vouzela	C (10427)	12,95	---	206
108	111	Trofa	C (30620)	12,38	41	58
109	141	Sobral de Monte Agraço	D (7138)	12,38	---	237
110	98	Elvas	C (19644)	12,19	58	82
111	104	Matosinhos	A (135146)	12,19	---	27
112	106	Peso da Régua	C (16855)	11,71	---	105
113	19	Alcanena	C (12446)	10,95	50	18
114	149	Arronches	D (2886)	10,95	---	---
115	115	Montalegre	C (15085)	10,76	---	148
116	82	Lousã	C (13466)	10,00	---	151
117	26	Golegã	D (4761)	10,00	---	---
118	123	Albufeira	C (24330)	9,81	57	54
119	131	Condeixa-a-Nova	C (11389)	9,81	---	116
120	90	Sines	C (10984)	8,38	---	96
121	145	Ribeira Brava	C (12097)	7,90	---	111
122	146	Ponta do Sol	D (8104)	7,62	---	---
123	139	Lagoa (Faro)	C (15774)	7,43	---	---
124	41	Seixal	A (115250)	7,14	---	94
125	46	Torres Vedras	B (60358)	7,14	29	16
126	110	Nisa	D (7528)	6,48	67	81

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

127	144	Silves	C (27776)	6,48	70	87
128	133	Alter do Chão	D (3387)	6,19	---	137
129	45	Vagos	C (17845)	5,71	---	---
130	148	Marco de Canaveses	C (41165)	5,71	73	92
131	130	Marvão	D (3549)	5,24	---	220
132	48	Maia	B (96465)	5,24	76	17
133	113	Moura	C (14105)	4,29	---	204
134	53	Évora	C (46163)	4,29	---	29
135	151	Aguiar da Beira	D (6147)	4,29	39	89
136	129	Montemor-o-Novo	C (15619)	3,81	71	69
137	147	Góis	D (4271)	3,81	---	184
138	132	Monforte	D (2955)	2,38	---	217
139	134	Viana do Castelo	B (78855)	1,90	75	77
140	153	Vila Nova de Cerveira	D (8314)	1,90	---	230
141	103	Figueira de Castelo Rodrigo	D (6596)	1,43	64	72
142	140	Carraceda de Ansiães	D (7745)	1,43	---	196
143	118	Montemor-o-Velho	C (21869)	0,48	---	170
144	126	Penela	D (5523)	0,48	83	90
145	39	Sever do Vouga	C (11447)	0,48	---	---

Anexo V – Ranking da publicação de informação (Nível 4)

As cores refletem a divisão da classificação por quartis.

Classificação 2005		Nível 4			Classificação 2003	
Nível 4	Global	Câmaras Municipais	Dimensão	Pontos	Nível 4	Global
1	10	Porto	A (233669)	380,2698	29	9
2	6	Loures	A (157423)	380,2176	20	44
3	63	Abrantes	C (37271)	379,4271	33	53
4	16	Lisboa	A (530742)	371,4298	16	4
5	75	Vila do Conde	B (60762)	367,2349	---	---
6	62	Moita	B (56050)	366,1841	38	39
7	154	Aljezur	D (4380)	359,5349	134	150
8	64	Braga	A (132882)	354,5683	22	19
9	66	Estarreja	C (22996)	354,5429	4	36
10	25	Mafra	C (43515)	348,9873	54	15
11	31	Portalegre	C (22044)	348,381	119	31
12	82	Lousã	C (13466)	347,8127	66	151
13	84	Oeiras	A (135874)	347,5356	14	51
14	155	Manteigas	D (3902)	346,4286	5	45
15	30	Viseu	B (82341)	345,5429	39	13
16	156	Resende	C (11494)	344,3206	75	120
17	3	Felgueiras	C (45170)	344,1238	32	25
18	157	Penedono	D (3340)	344,0984	47	110
19	70	Lourinhã	C (20322)	342,7143	184	227
20	161	Espinho	C (30181)	339,4757	243	249
21	69	Faro	C (49373)	338,4317	62	35
22	90	Sines	C (10984)	338,4063	8	96
23	38	Entroncamento	C (15787)	338,2095	92	55
24	162	Mertola	D (7863)	334,4444	---	---
25	87	Ovar	C (44072)	333,7063	51	133

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

26	158	Castelo Branco	C (48094)	333,3206	70	119
27	159	Ferreira do Zêzere	D (8110)	331,8127	113	140
28	88	Cascais	A (146745)	331,7397	25	43
29	89	Aveiro	B (61617)	331,0367	12	95
30	167	Cinfães	C (18897)	329,9794	118	143
31	8	Guimarães	A (130527)	329,3254	100	26
32	78	Marinha Grande	C (30129)	328,4906	3	40
33	160	Carregal do Sal	D (9600)	327,7397	27	99
34	47	Vila Real	C (44287)	327,4317	149	160
35	98	Elvas	C (19644)	327,0127	200	82
36	163	Santiago do Cacém	C (26379)	326,146	154	166
37	42	Sabugal	C (15237)	324,9365	85	127
38	24	Vila Nova de Famalicão	A (106314)	324,1873	37	14
39	165	Constância	D (3392)	324,0683	116	168
40	29	Caldas da Rainha	C (39895)	322,5922	---	---
41	92	Vizela	C (18040)	322,506	49	112
42	166	Nordeste	D (4919)	322,3476	69	118
43	57	Almeida	D (8592)	321,5905	---	---
44	14	Benavente	C (18862)	321,0429	152	163
45	33	Lagos	C (20509)	320,9397	---	---
46	164	Tabuaço	D (6371)	320,3429	233	241
47	83	Amarante	B (50042)	319,9873	136	60
48	40	Celorico de Basto	C (18559)	319,8762	73	152
49	15	Santarém	B (52795)	319,2905	138	79
50	86	São João da Madeira	C (18787)	318,5683	63	117
51	103	Figueira de Castelo Rodrigo	D (6596)	318,3984	96	72
52	56	Cadaval	C (12213)	315,9619	94	131
53	13	Rio Maior	C (17852)	315,9571	225	221
54	36	Seia	C (25814)	314,6286	58	114
55	67	Batalha	C (12313)	313,1841	84	65
56	26	Golegã	D (4761)	313,0984	---	---
57	168	Vila do Bispo	D (4155)	313,0889	114	88
58	73	Leiria	B (99458)	310,6286	81	34

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

59	1	Pombal	C (47020)	309,4063	67	66
60	104	Matosinhos	A (135146)	307,5683	35	27
61	99	Pinhel	C (11069)	307,5429	56	61
62	74	Sintra	A (263706)	307,1841	21	97
63	79	Mortágua	D (9476)	306,7905	166	177
64	4	Peniche	C (22798)	305,5429	64	6
65	54	Ponta Delgada	B (51161)	303,7435	10	24
66	113	Moura	C (14105)	303,4238	219	204
67	96	Alcochete	C (11134)	303,2952	132	80
68	22	Olhão	C (32332)	303,1841	13	11
69	68	Bragança	C (33669)	303,0429	11	37
70	118	Montemor-o-Velho	C (21869)	302,9286	158	170
71	171	Calheta (Madeira)	C (11156)	302,3429	214	213
72	102	Vouzela	C (10427)	301,5429	203	206
73	76	Cantanhede	C (33461)	301,506	9	10
74	17	Almeirim	C (18675)	301,1206	207	232
75	5	Chaves	C (42818)	300,8508	139	7
76	169	Vila Franca do Campo	D (8623)	300,646	53	134
77	53	Évora	C (46163)	299,6238	1	29
78	72	Óbidos	D (9992)	299,3541	129	52
79	172	Viana do Alentejo	D (4833)	299,2571	235	245
80	94	Nelas	C (12843)	298,9873	168	219
81	91	Funchal	A (100188)	298,7784	36	41
82	41	Seixal	A (115250)	296,8984	2	94
83	170	Madalena	D (4687)	296,8354	230	240
84	106	Peso da Régua	C (16855)	295,8683	34	105
85	28	Coruche	C (19139)	294,1794	241	93
86	177	Penamacor	D (6369)	292,954	128	183
87	110	Nisa	D (7528)	292,146	180	81
88	176	Melgaço	C (10461)	291,8127	245	233
89	27	Setúbal	B (93850)	291,6794	165	78
90	18	Chamusca	D (9787)	291,3762	234	244
91	85	Arruda dos Vinhos	D (8765)	289,7619	28	21

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

92	32	Barcelos	B (98190)	289,0917	15	48
93	49	Serpa	C (14403)	288,8159	---	---
94	71	Paredes	B (65333)	287,7651	120	49
95	174	Tondela	C (28506)	287,7524	98	115
96	175	Valpaços	C (21226)	287,1714	93	130
97	173	Povoação	D (5629)	286,6794	162	172
98	178	Praia da Vitória	C (16811)	286,3937	43	138
99	123	Albufeira	C (24330)	285,2095	19	54
100	80	Vila Franca de Xira	B (98873)	285,1794	216	85
101	129	Montemor-o-Novo	C (15619)	285,1206	50	69
102	46	Torres Vedras	B (60358)	284,8206	112	16
103	50	Vila Nova de Gaia	A (233722)	284,7651	79	22
104	107	Odivelas	A (110273)	284,4317	42	108
105	52	Celorico da Beira	D (8706)	284,3429	59	20
106	65	Castro Marim	D (5940)	284,1319	127	149
107	180	Fafe	C (45924)	284,0429	121	176
108	7	Loulé	C (48310)	282,9873	18	1
109	126	Penela	D (5523)	282,5651	182	90
110	109	Sátão	C (12299)	282,2317	224	199
111	77	Vila Velha de Rodão	D (3758)	281,9794	86	128
112	35	Valongo	B (70788)	281,7222	189	32
113	111	Trofa	C (30620)	281,7016	55	58
114	81	Vila Verde	C (41197)	280,7873	238	229
115	184	Póvoa de Varzim	B (52460)	280,3889	199	190
116	100	Lousada	C (33372)	280,1238	99	46
117	23	Barreiro	B (71218)	278,654	---	---
118	185	Arraiolos	D (6416)	278,6508	183	188
119	39	Sever do Vouga	C (11447)	278,2181	---	---
120	187	Machico	C (19850)	277,4063	130	195
121	95	Mealhada	C (17524)	276,4492	---	---
122	179	Alijó	C (13650)	276,146	82	125
123	108	Gavião	D (4363)	275,8762	103	135
124	43	Tavira	C (21431)	275,8206	173	23

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

125	93	Coimbra	A (123421)	275,2549	87	56
126	181	Monção	C (20264)	275,1238	101	124
127	182	Torres Novas	C (31623)	274,9873	72	107
128	192	São Vicente	D (6268)	274,346	164	173
129	122	Ponte de Lima	C (39180)	273,846	106	50
130	97	Arouca	C (20501)	273,3937	71	38
131	20	Alpiarça	D (6413)	272,6673	78	123
132	115	Montalegre	C (15085)	271,4571	57	148
133	117	Gouveia	C (15414)	270,9746	117	132
134	134	Viana do Castelo	B (78855)	270,9016	160	77
135	19	Alcanena	C (12446)	270,8206	124	18
136	183	Vila Pouca de Aguiar	C (16834)	270,5905	88	129
137	131	Condeixa-a-Nova	C (11389)	269,3429	61	116
138	196	Mora	D (5290)	269,0857	259	259
139	120	Mogadouro	C (11590)	268,9825	145	157
140	130	Marvão	D (3549)	268,4317	179	220
141	186	Castelo de Vide	D (3193)	267,9873	228	224
142	9	Palmela	C (42453)	267,4238	80	2
143	101	Santa Maria da Feira	A (112460)	267,3984	210	235
144	197	Portimão	C (39114)	267,0429	46	109
145	133	Alter do Chão	D (3387)	266,8984	107	137
146	132	Monforte	D (2955)	265,1238	220	217
147	112	Paços de Ferreira	C (40361)	264,1111	222	67
148	193	Murça	D (7209)	263,9238	111	139
149	191	Cabeceiras de Basto	C (16087)	263,3127	181	181
150	190	Redondo	D (6319)	263,3127	206	208
151	188	Castro Daire	C (15632)	263,1841	231	226
152	114	Vila Real de S. Antonio	C (15035)	263,0984	204	231
153	59	Lamego	C (25920)	262,619	7	30
154	189	Vila Nova da Ponte de Lima	D (6545)	262,4873	221	207
155	200	São Pedro do Sul	C (16997)	262,073	192	186
156	194	Mesão Frio	D (4569)	261,6762	90	164
157	201	Ribeira Grande	C (20949)	261,3476	---	---

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

158	195	Porto Santo	D (4358)	260,454	141	141
159	124	Castelo de Paiva	C (14299)	259,3429	---	---
160	205	Valença	C (12888)	259,3127	212	211
161	11	Covilhã	C (49337)	259,2873	17	3
162	119	Mira	C (11937)	258,7905	---	---
163	12	Águeda	C (41641)	258,4757	142	8
164	51	Horta	C (11563)	258,3446	185	191
165	206	Alandroal	D (5722)	257,5349	133	75
166	198	Guarda	C (37216)	256,5349	77	122
167	208	Alenquer	C (31477)	256,314	167	218
168	55	Vieira do Minho	C (14536)	255,0984	218	216
169	199	Ribeira de Pena	D (8218)	254,9238	104	136
170	125	Miranda do Corvo	C (10581)	254,6762	---	---
171	211	Avis	D (4208)	254,4571	143	156
172	116	Ilhavo	C (29587)	254,419	172	68
173	127	Montijo	C (35180)	252,7075	65	42
174	212	Estremoz	C (13453)	252,2016	140	155
175	215	Vila Nova de Paiva	D (5703)	251,4794	253	255
176	202	Vila Flôr	D (7795)	251,3127	31	104
177	203	Mirandela	C (24175)	251,227	151	162
178	204	Sabrosa	D (7003)	250,7016	44	102
179	128	Ansião	C (12102)	249,1238	45	59
180	2	Grândola	C (12681)	249,0683	91	5
181	217	Vinhais	C (12230)	248,7571	156	167
182	218	Angra do Heroísmo	C (28635)	248,666	217	84
183	140	Carraceda de Ansiães	D (7745)	247,4746	191	196
184	105	Amadora	A (140540)	247,073	131	73
185	220	Oliveira do Hospital	C (19295)	246,919	105	178
186	207	Santa Comba Dão	C (11230)	246,7619	97	76
187	48	Maia	B (96465)	245,4016	40	17
188	210	Torre de Moncorvo	D (9994)	245,227	52	113
189	34	Cartaxo	C (19535)	244,9317	102	126
190	121	Ourém	C (38010)	243,846	125	63

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

191	222	Santa Cruz da Graciosa	D (3847)	243,4873	171	182
192	37	Salvaterra de Magos	C (17070)	241,9365	---	---
193	214	Sousel	D (4849)	241,8305	236	83
194	60	Moimenta da Beira	C (10888)	241,7825	237	228
195	144	Silves	C (27776)	240,5763	215	87
196	213	Vendas Novas	C (10370)	239,8683	153	165
197	225	Beja	C (29880)	239,8159	177	185
198	209	Porto de Mós	C (19864)	239,2317	---	---
199	226	Belmonte	D (6132)	239,0952	30	100
200	227	Borba	D (6624)	238,6794	110	180
201	139	Lagoa (Faro)	C (15774)	238,5429	---	---
202	141	Sobral de Monte	D (7138)	237,9571	249	237
203	219	Santa Marta de	D (8699)	237,9238	201	203
204	138	Vila Viçosa	D (7455)	237,6111	211	210
205	228	Lajes do Pico	D (4371)	237,4771	---	---
206	145	Ribeira Brava	C (12097)	237,2952	23	111
207	58	Sernancelhe	D (6463)	237,227	95	64
208	221	Caminha	C (15268)	236,0127	239	246
209	229	Almodovar	D (7558)	235,419	109	179
210	216	Campo Maior	D (7076)	234,7651	170	214
211	223	Pampilhosa da Serra	D (4949)	232,9571	115	142
212	231	Idanha-a-Nova	C (10903)	232,0127	68	74
213	45	Vagos	C (17845)	231,799	---	---
214	147	Góis	D (4271)	231,4016	188	184
215	224	Meda	D (6399)	230,0095	174	222
216	233	Crato	D (3733)	229,9794	126	189
217	234	Sesimbra	C (33237)	229,9317	144	144
218	235	Reguengos de	D (9100)	229,7571	208	234
219	136	Mação	D (7888)	229,3762	89	62
220	146	Ponta do Sol	D (8104)	226,0327	---	---
221	238	Proença-a-Nova	D (8777)	225,8206	197	200
222	44	Azambuja	C (16771)	224,9841	---	---
223	239	Vimioso	D (6341)	223,146	148	145

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

224	230	Gondomar	A (132807)	222,7651	205	28
225	232	Oliveira de Azemeis	B (57228)	221,8429	76	121
226	236	Monchique	D (5910)	218,0349	187	193
227	237	Castanheira de Pêra	D (3369)	217,7222	209	209
228	240	Nazaré	C (13162)	214,3508	147	159
229	61	Arcos de Valdevez	C (26312)	213,5127	169	33
230	143	Vila de Rei	D (3196)	213,454	196	201
231	241	Póvoa de Lanhoso	C (20864)	213,2016	6	47
232	135	Santa Cruz	C (29035)	212,5333	---	---
233	243	Paredes de Coura	D (9319)	210,0349	213	212
234	244	Santana	D (8794)	209,8714	175	174
235	21	Figueira da Foz	B (55864)	208,9794	108	12
236	247	Albergaria-a-Velha	C (20241)	205,36	150	197
237	248	Alvito	D (2142)	205,1714	122	146
238	148	Marco de Canaveses	C (41165)	204,9016	232	92
239	249	Odemira	C (22071)	203,9524	41	106
240	242	Miranda do Douro	D (8159)	202,0048	229	225
241	250	Alvaiázere	D (7310)	200,8889	254	256
242	137	Boticas	D (7183)	199,9238	186	192
243	254	Corvo	D (343)	196,2825	256	257
244	142	Murtosa	D (8470)	196	190	194
245	245	Freixo de Espada à	D (3974)	195,5857	198	202
246	246	Macedo de Cavaleiros	C (18022)	195,5635	137	154
247	256	Almada	A (139830)	194,3683	155	153
248	255	Ferreira do Alentejo	D (8001)	193,3714	48	103
249	257	Vila Nova de Poiares	D (5916)	192,4162	157	215
250	149	Arronches	D (2886)	191,6762	---	---
251	251	Câmara de Lobos	C (26908)	190,1206	223	239
252	151	Aguiar da Beira	D (6147)	190,0905	244	89
253	252	Vila Nova de Foz Côa	D (8600)	189,8683	123	147
254	253	Aljustrel	D (9155)	187,8429	---	---
255	258	Alfândega da Fé	D (6101)	186,2571	178	187
256	150	Fronteira	D (3368)	185,8127	194	91

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005

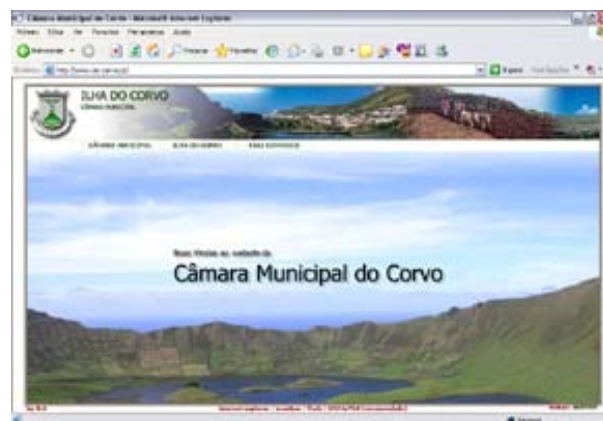
257	259	Ponte de Sôr	C (15349)	183,8508	---	---
258	260	Castro Verde	D (6303)	183,6413	83	161
259	261	São Roque do Pico	D (2889)	183,1438	---	---
260	153	Vila Nova de Cerveira	D (8314)	182,7349	195	230
261	262	Ponte da Barca	C (12623)	176,8889	---	---
262	263	Vila do Porto	D (4523)	174,3937	176	175
263	264	Lajes das Flores	D (1289)	156,1413	240	247
264	265	Vidigueira	D (5303)	152,4444	248	252
265	152	Vale de Cambra	C (21725)	146,4492	74	70
266	266	Alcácer do Sal	C (12185)	142,5556	250	238
267	267	Santa Cruz das Flores	D (1996)	122,5302	246	250
268	268	Oliveira de Frades	D (8931)	117,2571	---	---

Anexo VI – Sítios Web das câmaras municipais avaliados

Região Autónoma dos Açores



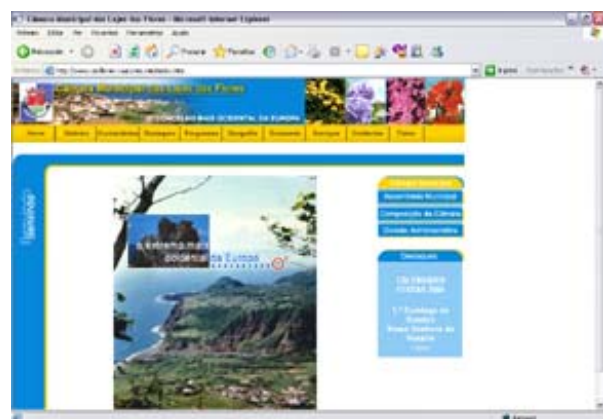
Câmara Municipal de Angra do Heroísmo



Câmara Municipal do Corvo



Câmara Municipal da Horta



Câmara Municipal de Lajes das Flores



Câmara Municipal de Lajes do Pico



Câmara Municipal de Madalena

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal do Nordeste



Câmara Municipal de Ponta Delgada



Câmara Municipal de Povoação



Câmara Municipal de Praia da Vitória



Câmara Municipal de Ribeira Grande



Câmara Municipal de Santa Cruz das Flores

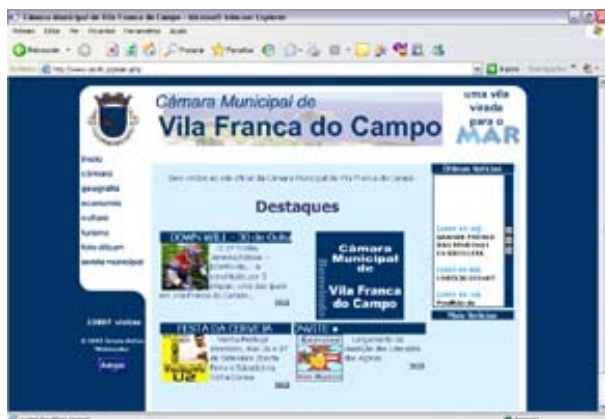
Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Santa Cruz da Graciosa



Câmara Municipal de São Roque do Pico



Câmara Municipal de Vila Franca do Campo



Câmara Municipal de Vila do Porto

Região Autónoma da Madeira



Câmara Municipal da Calheta



Câmara Municipal do Funchal



Câmara Municipal de Lobos



Câmara Municipal de Machico



Câmara Municipal de Ponta do Sol



Câmara Municipal de Porto Santo

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Ribeira Brava



Câmara Municipal de Santa Cruz

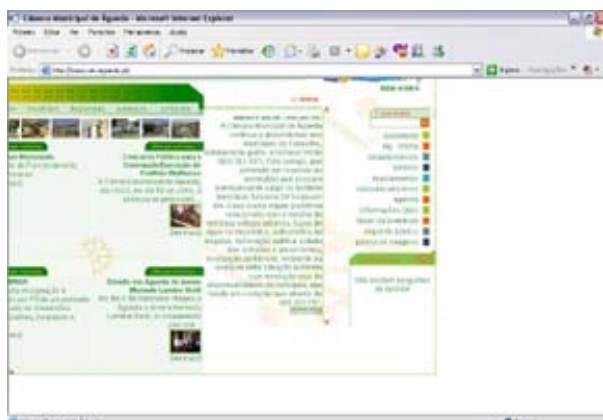


Câmara Municipal de Santana



Câmara Municipal de São Vicente

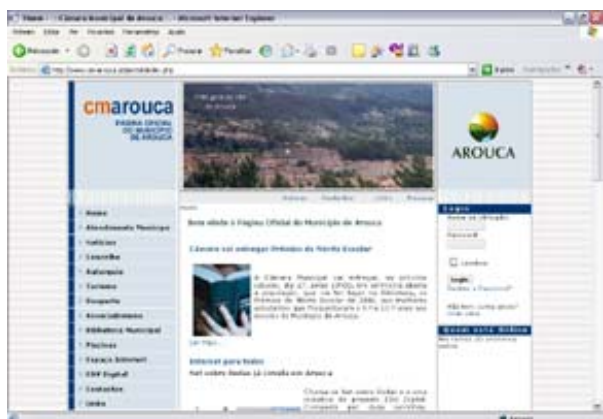
Distrito de Aveiro



Câmara Municipal de Águeda



Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha



Câmara Municipal de Arouca



Câmara Municipal de Aveiro



Câmara Municipal de Castelo de Paiva

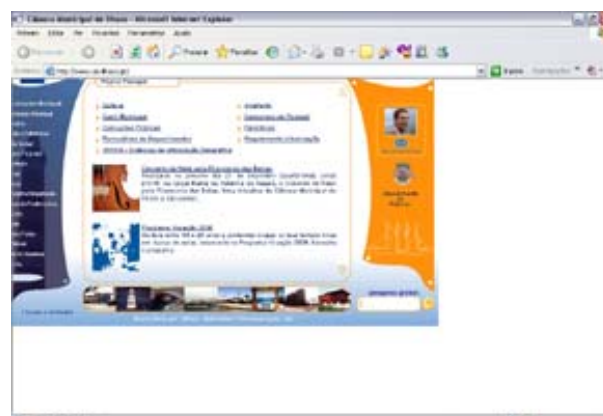


Câmara Municipal de Espinho

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Estarreja



Câmara Municipal de Ílhavo



Câmara Municipal da Mealhada



Câmara Municipal de Murtosa



Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis



Câmara Municipal de Ovar

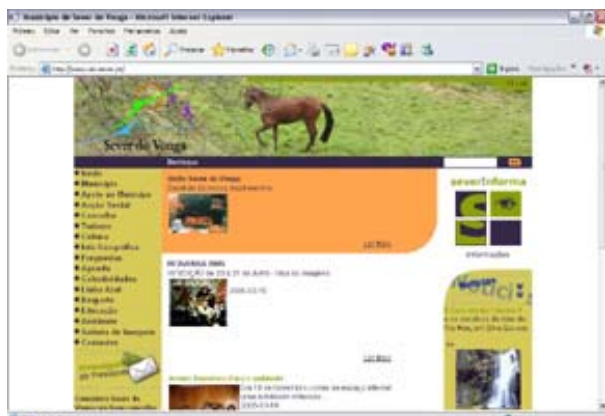
Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de São João da Madeira



Câmara Municipal de Santa Maria da Feira



Câmara Municipal de Sever do Vouga



Câmara Municipal de Vagos



Câmara Municipal de Vale de Cambra

Distrito de Beja



Câmara Municipal de Aljustrel



Câmara Municipal de Almodôvar



Câmara Municipal de Alvito



Câmara Municipal de Beja

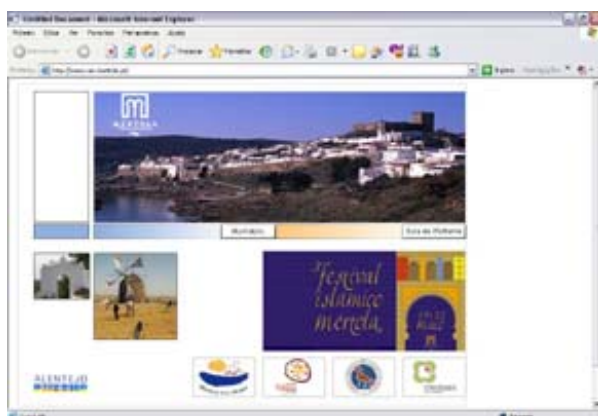


Câmara Municipal de Castro Verde

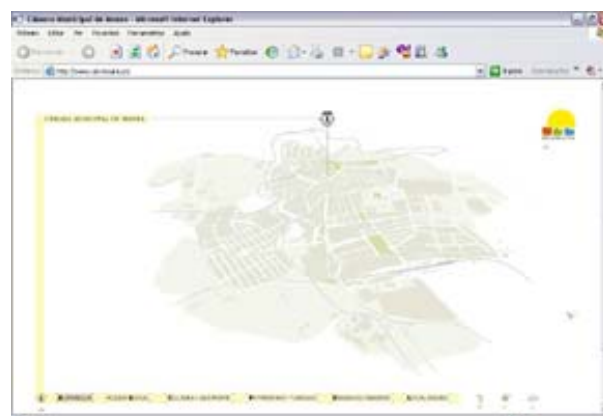


Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Mértola



Câmara Municipal de Moura



Câmara Municipal de Odemira



Câmara Municipal de Serpa



Câmara Municipal de Vidigueira

Distrito de Braga



Câmara Municipal de Barcelos



Câmara Municipal de Braga



Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto



Câmara Municipal de Celorico de Bastos



Câmara Municipal de Fafe



Câmara Municipal de Guimarães

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Póvoa de Lanhoso



Câmara Municipal de Vieira do Minho



Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão



Câmara Municipal de Vila Verde



Câmara Municipal de Vizela

Distrito de Bragança



Câmara Municipal de Alfândega da Fé



Câmara Municipal de Bragança



Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães



Câmara Municipal de Freixo de Espada à Cinta



Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros



Câmara Municipal de Miranda do Douro

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Mirandela



Câmara Municipal de Mogadouro



Câmara Municipal de Torre de Moncorvo



Câmara Municipal de Vila Flor



Câmara Municipal de Vimioso



Câmara Municipal de Vinhais

Distrito de Castelo Branco



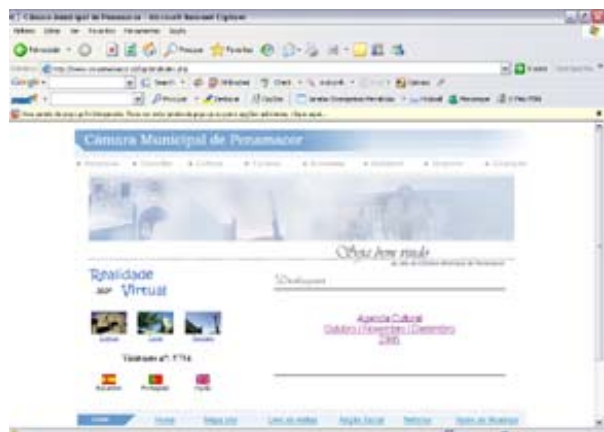
Câmara Municipal de Belmonte



Câmara Municipal de Castelo Branco



Câmara Municipal da Covilhã



Câmara Municipal de Penamacor



Câmara Municipal de Proença-a-Nova



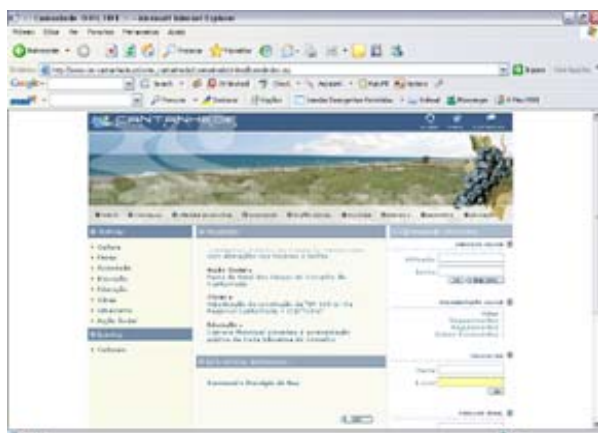
Câmara Municipal de Vila de Rei

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Vila Velha de Ródão

Distrito de Coimbra



Câmara Municipal de Cantanhede



Câmara Municipal de Coimbra



Câmara Municipal de Condeixa-a-Nova



Câmara Municipal da Figueira da Foz



Câmara Municipal de Góis



Câmara Municipal de Lousã

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Mira



Câmara Municipal de Miranda do Corvo



Câmara Municipal de Montemor-o-Velho



Câmara Municipal de Oliveira do Hospital

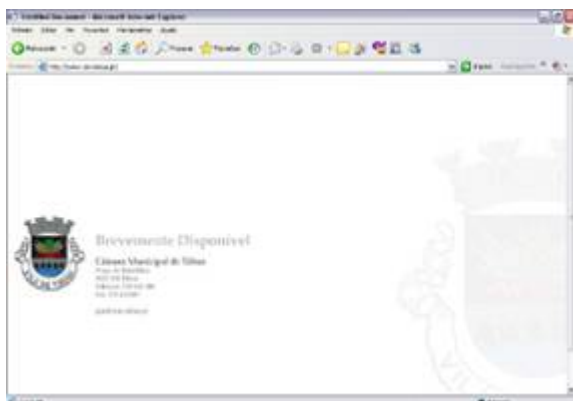


Câmara Municipal da Pampilhosa da Serra

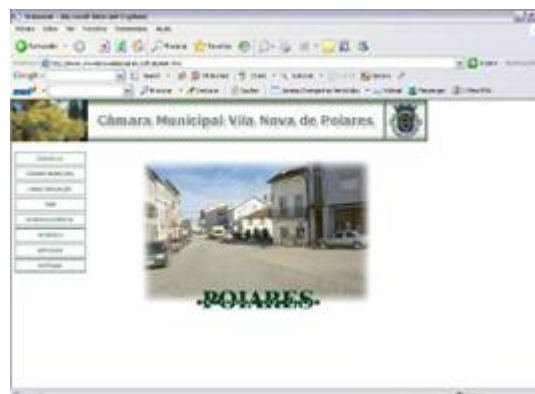


Câmara Municipal de Penela

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Tábua



Câmara Municipal de Vila Nova de Poiares

Distrito de Évora



Câmara Municipal de Alandroal



Câmara Municipal de Arraiolos



Câmara Municipal de Borba



Câmara Municipal de Estremoz



Câmara Municipal de Évora



Câmara Municipal de Montemor-o-Novo

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Mora



Câmara Municipal de Reguengos de Monsaraz



Câmara Municipal de Vendas Novas



Câmara Municipal de Viana do Alentejo



Câmara Municipal de Vila Viçosa

Distrito de Faro



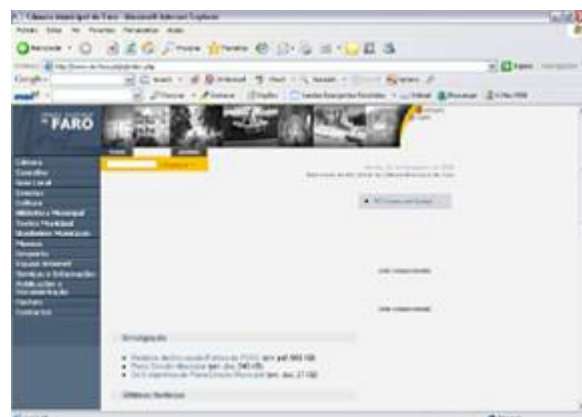
Câmara Municipal de Albufeira



Câmara Municipal de Aljezur



Câmara Municipal de Castro Marim



Câmara Municipal de Faro



Câmara Municipal de Lagoa

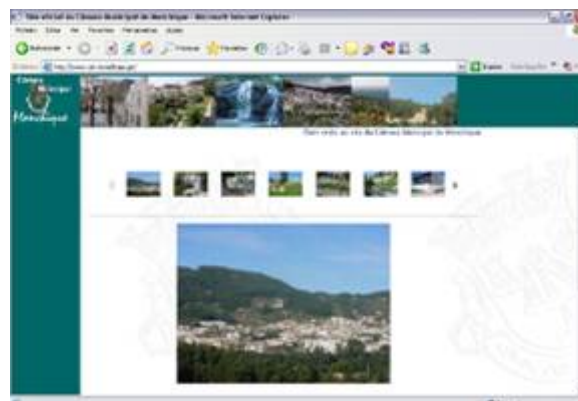


Câmara Municipal de Lagos

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Loulé



Câmara Municipal de Monchique



Câmara Municipal de Olhão



Câmara Municipal de Portimão



Câmara Municipal de Silves



Câmara Municipal de Tavira

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Vila do Bispo



Câmara Municipal de Vila Real de Santo António

Distrito da Guarda



Câmara Municipal de Aguiar da Beira



Câmara Municipal de Almeida



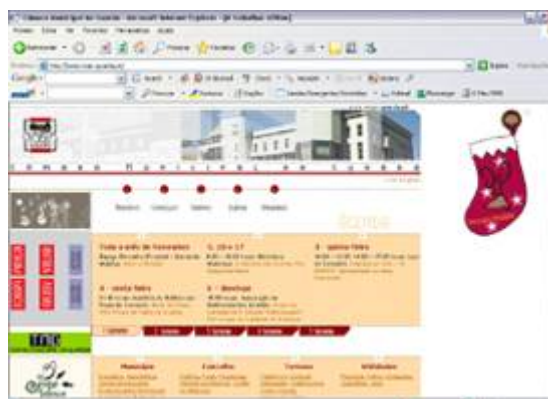
Câmara Municipal de Celorico da Beira



Câmara Municipal de Figueira de Castelo Rodrigo

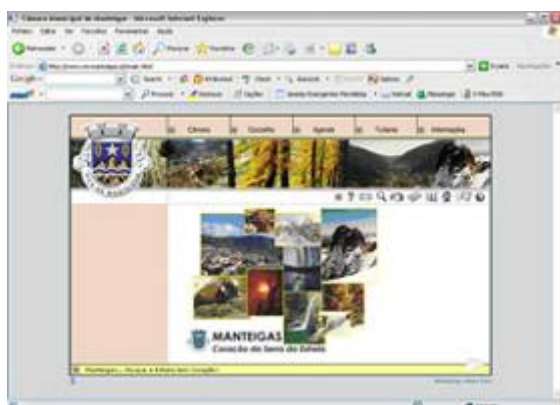


Câmara Municipal de Gouveia



Câmara Municipal da Guarda

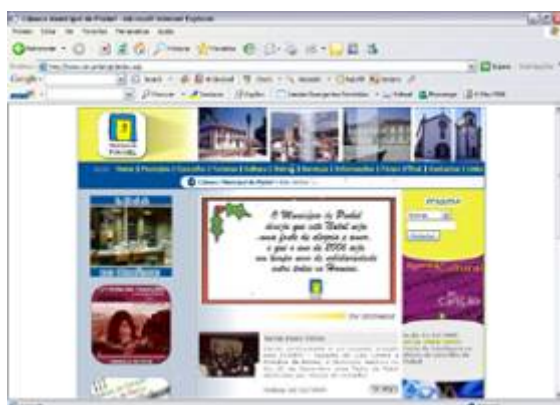
Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Manteigas



Câmara Municipal de Meda



Câmara Municipal de Pinhel



Câmara Municipal de Sabugal



Câmara Municipal de Seia

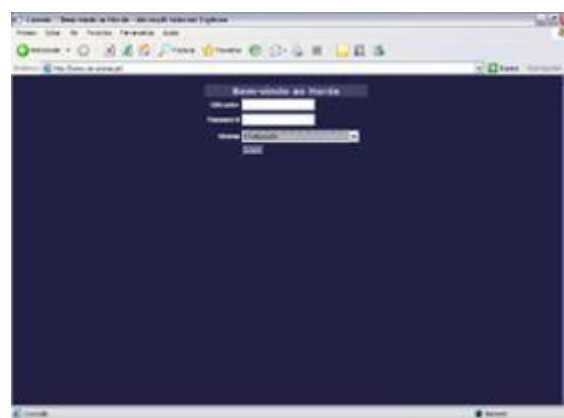


Câmara Municipal de Vila Nova de Foz Côa

Distrito de Leiria



Câmara Municipal de Alvaiázere



Câmara Municipal de Ansião



Câmara Municipal da Batalha



Câmara Municipal de Caldas da Rainha



Câmara Municipal de Castanheira de Pera



Câmara Municipal de Leiria

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal da Marinha Grande



Câmara Municipal da Nazaré



Câmara Municipal de Óbidos



Câmara Municipal de Peniche

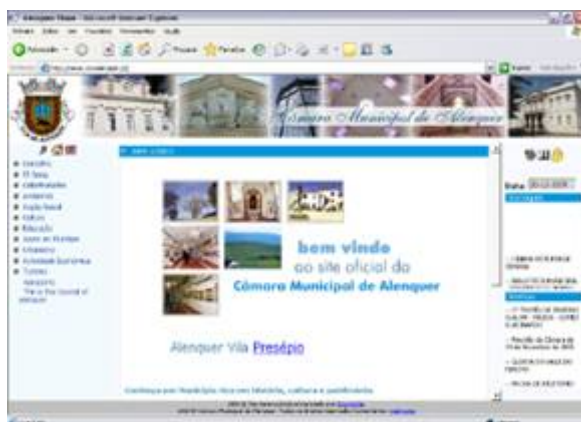


Câmara Municipal de Pombal



Câmara Municipal de Porto de Mós

Distrito de Lisboa



Câmara Municipal de Alenquer



Câmara Municipal da Amadora



Câmara Municipal de Arruda dos Vinhos



Câmara Municipal da Azambuja



Câmara Municipal do Cadaval



Câmara Municipal de Cascais

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Lisboa



Câmara Municipal de Loures



Câmara Municipal da Lourinhã



Câmara Municipal de Mafra



Câmara Municipal de Odivelas

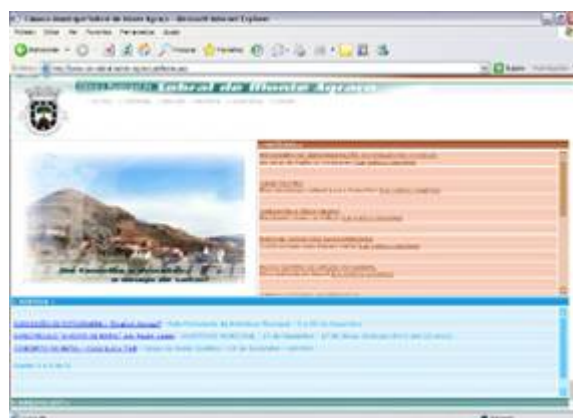


Câmara Municipal de Oeiras

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



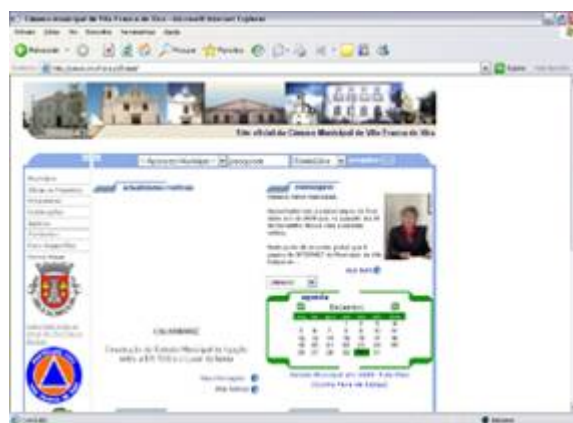
Câmara Municipal de Sintra



Câmara Municipal de Sobral de Monte Agraço



Câmara Municipal de Torres Vedras



Câmara Municipal de Vila Franca de Xira

Distrito de Portalegre



Câmara Municipal de Alter do Chão



Câmara Municipal de Arronches



Câmara Municipal de Avis



Câmara Municipal de Campo Maior



Câmara Municipal de Castelo de Vide



Câmara Municipal de Crato

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Elvas



Câmara Municipal de Fronteira



Câmara Municipal de Gavião



Câmara Municipal do Marvão

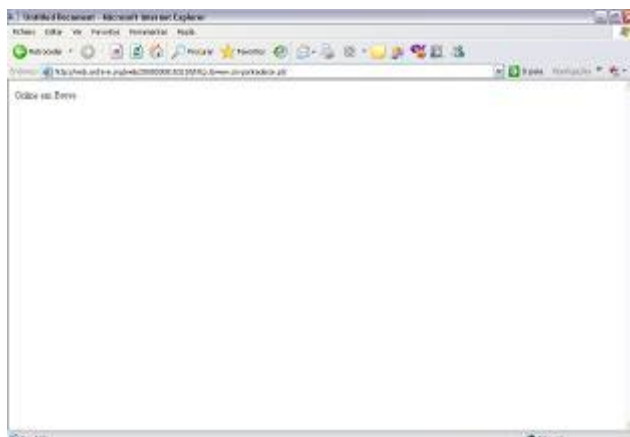


Câmara Municipal de Monforte



Câmara Municipal de Nisa

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Ponte de Sôr



Câmara Municipal de Portalegre



Câmara Municipal de Sousel

Distrito do Porto



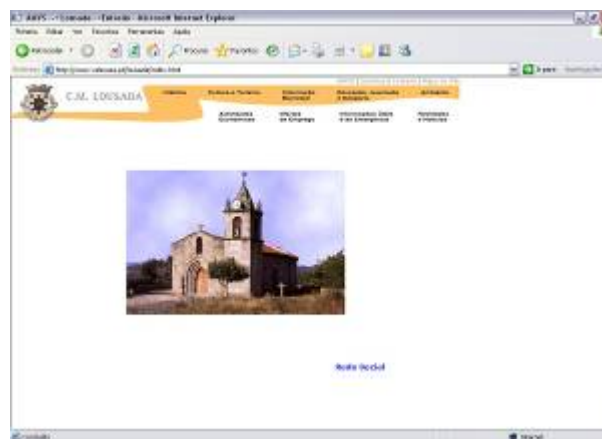
Câmara Municipal de Amarante



Câmara Municipal de Felgueiras



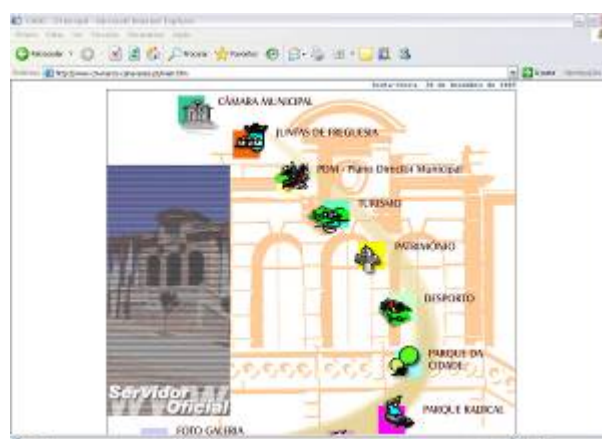
Câmara Municipal de Gondomar



Câmara Municipal de Lousada



Câmara Municipal da Maia

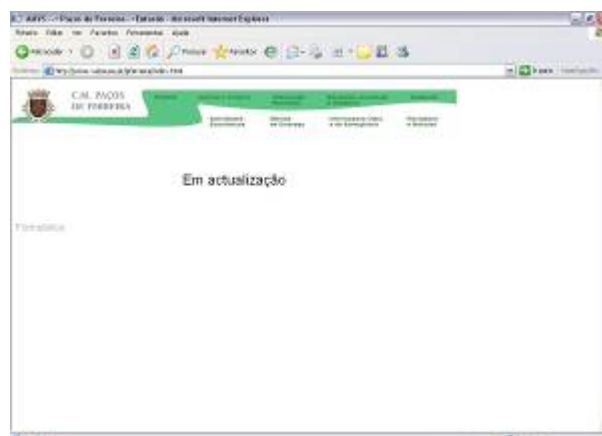


Câmara Municipal de Marco de Canaveses

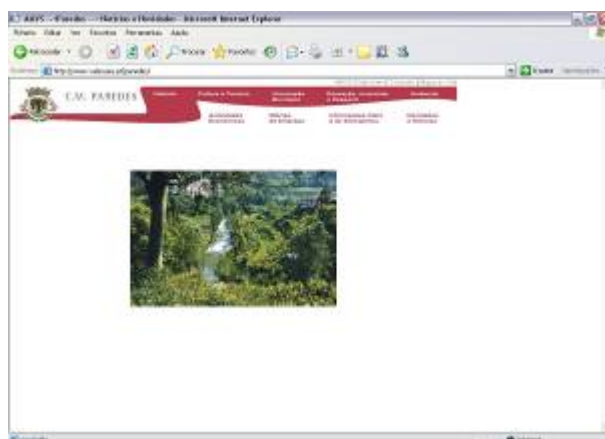
Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Matosinhos



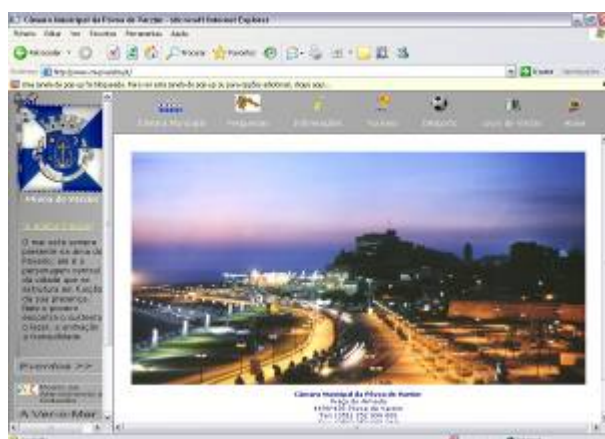
Câmara Municipal de Paços de Ferreira



Câmara Municipal de Paredes



Câmara Municipal do Porto



Câmara Municipal da Póvoa de Varzim



Câmara Municipal de Trofa

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Valongo



Câmara Municipal de Vila do Conde



Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Distrito de Santarém



Câmara Municipal de Abrantes



Câmara Municipal de Alcanena



Câmara Municipal de Almeirim



Câmara Municipal de Alpiarça



Câmara Municipal de Benavente



Câmara Municipal do Cartaxo

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal da Chamusca



Câmara Municipal de Constância



Câmara Municipal de Coruche



Câmara Municipal do Entroncamento



Câmara Municipal de Ferreira do Zêzere



Câmara Municipal da Golegã

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Mação



Câmara Municipal de Ourém



Câmara Municipal de Rio Maior



Câmara Municipal de Salvaterra de Magos



Câmara Municipal de Santarém



Câmara Municipal de Torres Novas



Câmara Municipal de Vila Nova da Barquinha

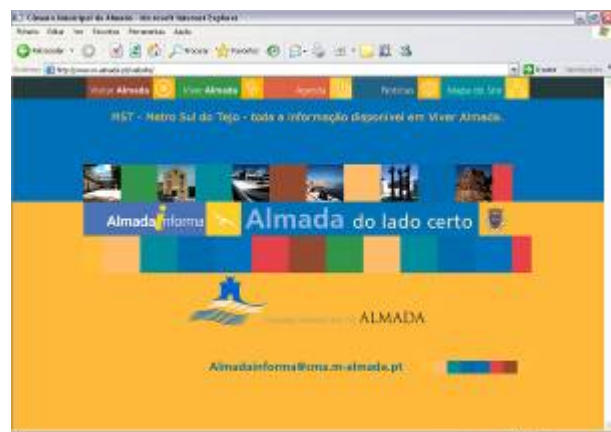
Distrito de Setúbal



Câmara Municipal de Alcácer do Sal



Câmara Municipal de Alcochete



Câmara Municipal de Almada



Câmara Municipal do Barreiro



Câmara Municipal de Grândola



Câmara Municipal da Moita

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal do Montijo



Câmara Municipal de Palmela



Câmara Municipal de Santiago do Cacém



Câmara Municipal do Seixal



Câmara Municipal de Sesimbra



Câmara Municipal de Setúbal



Câmara Municipal de Sines

Distrito de Viana do Castelo



Câmara Municipal de Arcos de Valdevez



Câmara Municipal de Caminha



Câmara Municipal de Melgaço



Câmara Municipal de Monção



Câmara Municipal de Paredes de Coura



Câmara Municipal de Ponte da Barca

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Ponte de Lima



Câmara Municipal de Valença



Câmara Municipal de Viana do Castelo



Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira

Distrito de Vila Real



Câmara Municipal de Alijó



Câmara Municipal de Boticas



Câmara Municipal de Chaves



Câmara Municipal de Mesão Frio



Câmara Municipal de Montalegre



Câmara Municipal de Murça

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal do Peso da Régua



Câmara Municipal de Ribeira de Pena



Câmara Municipal de Sabrosa



Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião



Câmara Municipal de Valpaços



Câmara Municipal de Vila Pouca de Aguiar

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



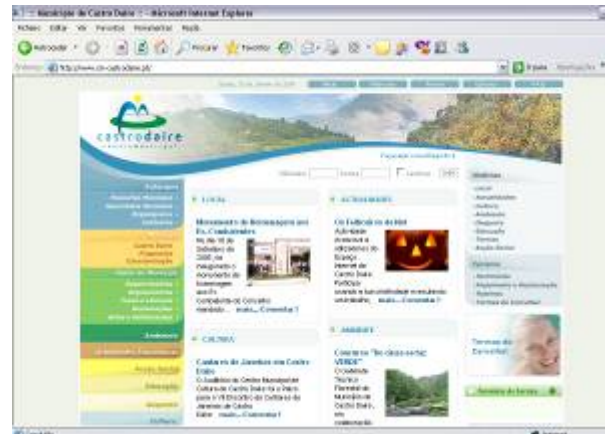
Câmara Municipal de Vila Real

Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2005

Distrito de Viseu



Câmara Municipal do Carregal do Sal



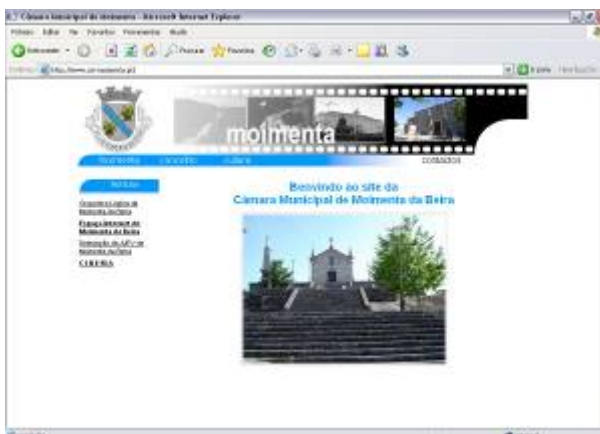
Câmara Municipal de Castro Daire



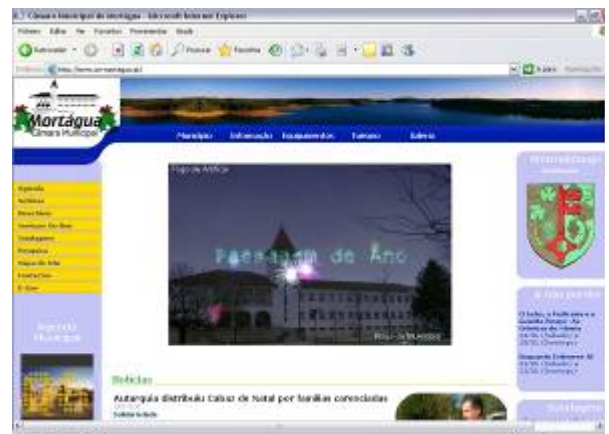
Câmara Municipal de Cinfães



Câmara Municipal de Lamego



Câmara Municipal de Moimenta da Beira



Câmara Municipal de Mortágua

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Nelas



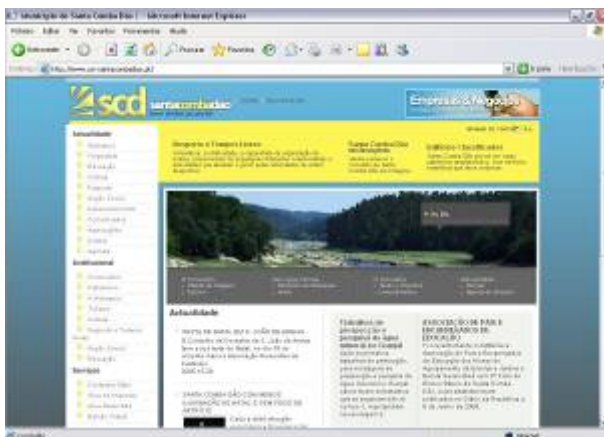
Câmara Municipal de Oliveira de Frades



Câmara Municipal de Penedono



Câmara Municipal de Resende



Câmara Municipal de Santa Comba Dão



Câmara Municipal de São Pedro do Sul

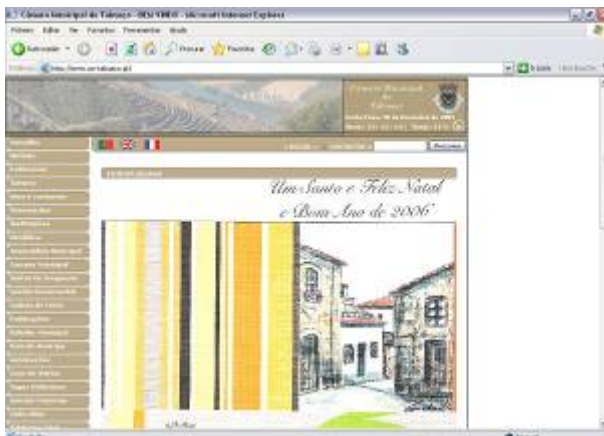
Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



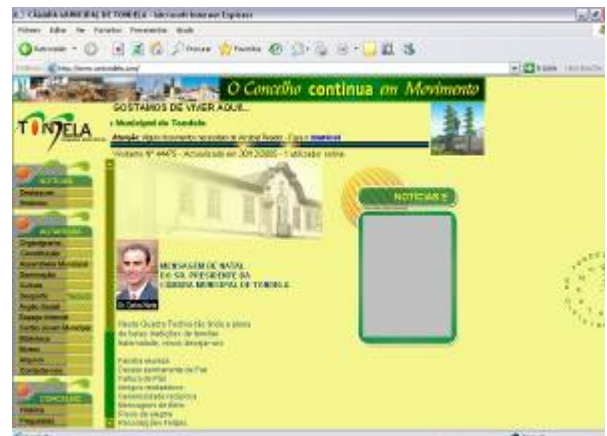
Câmara Municipal de Sátão



Câmara Municipal de Sernancelhe



Câmara Municipal de Tabuaço



Câmara Municipal de Tondela



Câmara Municipal de Vila Nova de Paiva



Câmara Municipal de Viseu

Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005



Câmara Municipal de Vouzela