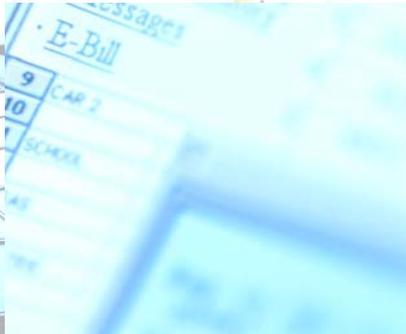
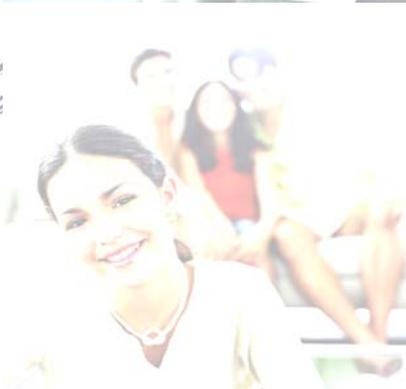
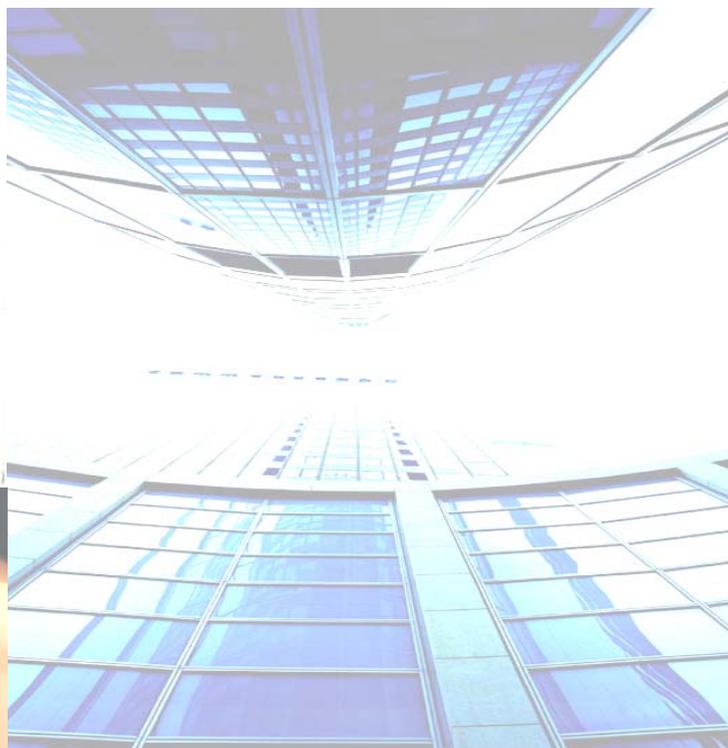




2ª Avaliação Externa de Web Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado

Dezembro 2003

Relatório produzido pela Accenture



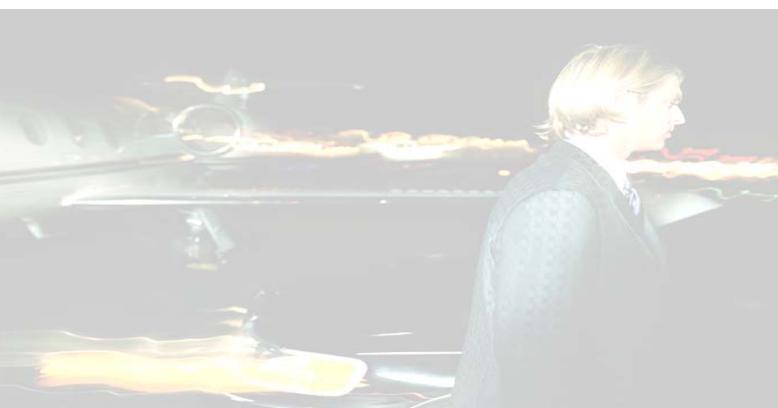
**OBSERVATÓRIO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
E DO CONHECIMENTO**



UMIC

Unidade de
Missão Inovação
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros




PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

POSI
PROGRAMA OPERACIONAL
SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



UNIÃO EUROPEIA
FEDER



Avaliação Externa de *Web Sites* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado

- 2ª Edição -

Relatório Final

Dezembro de 2003

Índice

1	Introdução	5
2	Sumário Executivo	7
3	Abordagem e Metodologia	11
3.1	<i>Faseamento do Estudo</i>	11
3.2	<i>Avaliação – 1ª Fase</i>	12
3.3	<i>Avaliação – 2ª Fase</i>	13
3.4	<i>Ferramentas de Suporte</i>	14
3.5	<i>Método de Classificação dos Organismos</i>	16
3.5.1	<i>Apuramento da Classificação</i>	16
3.5.2	<i>Classificação dos Indicadores</i>	16
3.5.3	<i>Classificação dos Critérios</i>	19
3.5.4	<i>Classificação dos Organismos</i>	20
3.5.5	<i>Intervalos de Classificação</i>	21
4	Resultados do Estudo	23
4.1	<i>Avaliação de Web Sites</i>	23
4.1.1	<i>Caracterização do Universo do Estudo</i>	23
4.1.1.1	<i>Organismos Avaliados</i>	23
4.1.1.2	<i>Organismos por Ministério</i>	24
4.1.1.3	<i>Organismos por Tipo de Presença na Internet</i>	26
4.1.1.4	<i>Organismos que Integram Web Sites de Outros Organismos</i>	29
4.1.2	<i>Critérios Avaliados</i>	33
4.1.3	<i>Resultados da Avaliação</i>	34
4.1.3.1	<i>Nota Introdutória</i>	34
4.1.3.2	<i>Conteúdos</i>	34
4.1.3.3	<i>Actualização de Conteúdos</i>	38
4.1.3.4	<i>Acessibilidade</i>	41
4.1.3.5	<i>Navegabilidade</i>	43
4.1.3.6	<i>Cidadãos com Necessidades Especiais</i>	46
4.1.3.7	<i>Serviços Online aos Cidadãos</i>	49
4.2	<i>Inquérito</i>	54
4.2.1	<i>Enquadramento</i>	54
4.2.2	<i>Caracterização do Universo dos Organismos Inquiridos</i>	55



4.2.3	<i>Apresentação dos Resultados</i>	56
4.2.3.1	Identificação do Organismo	57
4.2.3.2	Questões Gerais	58
4.2.3.3	Conteúdos do Web Site	63
4.2.3.4	Actualização de Conteúdos	65
4.2.3.5	Acessibilidade	66
4.2.3.6	Navegabilidade	68
4.2.3.7	Cidadãos com Necessidades Especiais	70
4.2.3.8	Serviços Online aos Cidadãos	71
4.2.3.9	Apreciação Global	74
5	Classificação dos Organismos	77
5.1	<i>Classificação dos Organismos por Critério de Avaliação</i>	77
5.1.1	Conteúdos	77
5.1.2	Actualização de Conteúdos	78
5.1.3	Acessibilidade	80
5.1.4	Navegabilidade	81
5.1.5	Cidadãos com Necessidades Especiais	82
5.1.6	Serviços <i>Online</i> aos Cidadãos	84
5.1.7	<i>Algumas Best Practices</i>	86
5.1.7.1	Conteúdos	86
5.1.7.2	Actualização de Conteúdos	87
5.1.7.3	Acessibilidade	87
5.1.7.4	Navegabilidade	88
5.1.7.5	Cidadãos com Necessidades Especiais	89
5.1.7.6	Serviços Online aos Cidadãos	90
5.2	<i>Classificação dos Organismos por Tipo de Administração do Estado</i>	91
5.2.1	<i>Resultados da Avaliação Externa por Critério</i>	91
5.2.2	<i>Resultados Globais da Avaliação Externa</i>	96
5.2.3	<i>Resposta aos Inquéritos</i>	97
5.3	<i>Classificação Global dos Organismos</i>	98
5.4	<i>Classificações da 1ª e da 2ª Edição – Análise Comparativa</i>	100
6	Recomendações e Melhorias	108
6.1	<i>Recomendações Genéricas</i>	108
6.1.1	<i>Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais</i>	108
6.1.2	<i>Serviços Online</i>	110



6.1.3	<i>Acessibilidade</i>	111
6.1.4	<i>Harmonização dos endereços URL da Administração Pública</i>	111
6.1.5	<i>Recomendações por Organismo</i>	111



1 Introdução

A Resolução do Conselho de Ministros (RCM) n.º 22/2001 instituiu mecanismos de avaliação sistemática das páginas da Administração Pública na Internet, permitindo aferir a sua compatibilidade com critérios básicos de qualidade. Este objectivo, que já havia sido identificado anteriormente na Iniciativa Internet, aprovada pela RCM n.º 110/2000, de 22 de Agosto, corresponde igualmente a uma preocupação da então denominada Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação, que propôs ao Governo a sujeição a uma avaliação periódica das páginas da Internet dos Organismos integrados na administração directa e indirecta do Estado.

Esta iniciativa teve o seu início na anterior legislatura com o Observatório das Ciências e das Tecnologias (OCT), tendo contado, tal como na actual edição, com a colaboração de uma equipa da Accenture (responsável pela execução da avaliação externa dos *web sites* e pelo envio e tratamento dos inquéritos aos Organismos), bem como com o contributo do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho. Do trabalho realizado foram retirados importantes ensinamentos, que se traduziram na necessidade de realizar alguns ajustamentos à metodologia, descritos em capítulo próprio do presente relatório.

Na presente edição, que decorreu entre Março e Abril de 2003, coube à Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) a responsabilidade pela organização e orientação do estudo que culmina com a elaboração do presente relatório com os resultados da avaliação.

À semelhança da primeira edição do estudo, três objectivos principais assistiram à realização desta segunda edição:

- Aferir a qualidade e maturidade da presença na Internet dos Organismos da Administração Pública nacional;
- Facilitar aos próprios Organismos um momento de reflexão sobre a sua presença na Internet;
- Produzir recomendações tendentes ao aperfeiçoamento e melhoria da qualidade das páginas avaliadas, bem como à divulgação de boas práticas.



O universo considerado para este estudo consistiu num conjunto de Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado, identificado inicialmente pela UMIC e posteriormente validado junto dos respectivos Ministérios de tutela¹.

De referir ainda que, mais uma vez, foram englobados alguns Organismos que assumem a forma de Sociedades Anónimas de Capitais Públicos, ainda em número restrito (mas superior ao da edição anterior), tendo a sua inclusão sido globalmente validada pelos respectivos Ministérios de tutela. A lista actualizada dos Organismos considerados consta em anexo a este relatório.

À semelhança da primeira edição, a maioria da informação necessária para a avaliação foi obtida directamente por análise *online* dos *Web Sites*. No entanto, dados complementares relativos às acções e funções dos Organismos foram obtidos directamente junto dos respectivos Organismos. Para tal, foi enviado um questionário para recolha dessa informação, servindo esse momento de interacção também para promover a auto-avaliação dos *Web Sites* dos Organismos, tendo por base a mesma grelha de classificação.

O documento “Método de Avaliação de *Web Sites* da Administração Directa e Indirecta do Estado” (que pode ser obtido em www.unic.pcm.gov.pt), complementado pelo “Guia de Boas Práticas na Construção de *Web Sites* da Administração Directa e Indirecta do Estado”, serviu de orientação, quer na delineação dos critérios de avaliação, quer no estabelecimento do método de classificação dos critérios e dos Organismos, tal como se descrevem na secção seguinte do presente relatório.

Em última análise, de acordo com estes documentos, a visão que presidiu ao presente estudo pretende transmitir a mensagem que os *web sites*, sendo uma componente vital nos serviços prestados ao Cidadão, devem providenciar um conjunto de informação de natureza institucional sobre os Organismos Públicos, mas devem sobretudo centrar a sua atenção no valor acrescentado para o Cidadão, numa abordagem vocacionada para a melhoria da qualidade e para a desburocratização dos serviços.

¹ Dado que o processo de validação, por parte dos ministérios, das listas de organismos cujos web sites seriam objecto de avaliação terminou fora do prazo inicialmente previsto, foram excluídos 18 organismos já no decurso do presente estudo. Estes organismos não são, portanto, mencionados neste relatório.



2 Sumário Executivo

O presente estudo foi realizado em duas fases e através de dois processos de avaliação:

- **Avaliação Externa**, que decorreu entre 3 de Março e 9 de Abril de 2003, com recurso à observação *online* dos *web sites* e à utilização de ferramentas auxiliares, tendo, na presente edição, recorrido também à informação facultada pelos Organismos através do preenchimento dos inquéritos;
- **Auto-Avaliação** pelos Organismos, através da resposta aos inquéritos enviados na primeira fase do estudo e que tiveram lugar no período compreendido entre 10 de Março e 4 de Abril de 2003.

O método de avaliação utilizado no estudo foi elaborado aquando da primeira edição por uma equipa do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, tendo sido posteriormente revisto para a presente edição por proposta da Accenture.

À semelhança da primeira avaliação, os critérios em avaliação foram Conteúdos, Actualização dos Conteúdos, Acessibilidade, Navegabilidade, Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais e Serviços *Online*, subdivididos em indicadores específicos. Utilizaram-se os mesmos indicadores da primeira edição, com excepção do carregamento de páginas através dos *browsers* Netscape (Versões 4 e 6), que foram excluídos na presente edição por terem sido considerados actualmente pouco representativos em termos de utilização pelos utilizadores da Internet.

A cada um dos indicadores atribuíram-se dois tipos distintos de avaliação: Sim/Não e do tipo Semáforo. Este último pode assumir os valores “Verde”, “Amarelo” e “Vermelho”, sendo “Verde” a classificação mais elevada e “Vermelho” a mais baixa. A atribuição da classificação aos *web sites* baseou-se na aplicação de pesos e ponderadores aos diferentes critérios e indicadores, de modo a obter um índice expresso em termos percentuais que foi posteriormente escalonado segundo as categorias Excelente, Muito Bom, Bom, Regular e Insuficiente.

No capítulo da obtenção de informação sobre a actividade dos Organismos através dos inquéritos, registaram-se diferenças significativas relativamente à edição anterior da avaliação, nomeadamente no que diz respeito à introdução de novas questões que



permitissem quantificar e aferir a actualização dos potenciais conteúdos a publicar, bem como quantificar os formulários utilizados pelos Organismos na interacção com os Cidadãos. O principal motivo que justificou o complemento dos inquéritos com estas questões prende-se com a necessidade, sentida na primeira edição deste estudo, de objectivar a avaliação destes critérios, fundamentando-a com o conhecimento dos Organismos quanto à sua aplicabilidade e caracterização funcional.

O universo inicial do presente estudo integrou 476 Organismos sob administração directa ou indirecta do Estado, tendo a avaliação por observação *online* incidido sobre 370 *web sites*. A diferença entre os dois universos justifica-se pelo facto de alguns Organismos não terem presença na Internet ou os seus *web sites* encontrarem-se em remodelação ou em construção. Em termos quantitativos, dos 476 Organismos activos, 60 não apresentavam presença na Internet, 339 têm presença autónoma na Internet (*web site*), 31 detinham uma página num *web site* (tipicamente pertencente ao Ministério de tutela), 6 encontravam-se em construção, 32 em remodelação e 8 apresentavam páginas indisponíveis. Neste contexto, o processo de avaliação incidiu apenas sobre 370 Organismos – aqueles que apresentavam *web site* ou página de *web site* disponíveis.

O universo considerado para envio dos inquéritos coincidiu com o conjunto de Organismos identificados pela UMIC e posteriormente validados pelos Ministérios, incluindo alguns Organismos que ainda não dispunham de *web site*. Dos 476 inquéritos remetidos aos Organismos (403 enviados directamente e 73 através do Ministério de tutela, por não possuírem endereço de *email*), 181 foram respondidos e destes, 171 correspondem a Organismos com presença na Internet.

Relativamente à apreciação global dos resultados do estudo, salienta-se, antes de mais, a existência de um conjunto ainda considerável de Organismos, cerca de 14%, que não apresentam qualquer tipo de presença na Internet. Os restantes Organismos repartem-se maioritariamente entre as classificações Bom (47,9%) e Regular (30,5%). A percentagem de *web sites* com classificação superior a 60% (equivale ao tipo de avaliação Muito Bom e Excelente) é apenas de 7% o que ainda assim corresponde a uma melhoria comparando com os resultados na avaliação de Fevereiro de 2002 (4,66%).

Os resultados obtidos são em geral similares aos da avaliação realizada em Fevereiro de 2002, registando-se apenas uma transferência quantificada em cerca de 8% de Organismos da classificação Regular para a classificação Bom, que não consideramos particularmente significativa.



Genericamente pudemos constatar, através dos resultados do estudo, que os resultados das avaliações melhoraram ligeiramente relativamente à edição anterior, o que denota empenho e esforço dos Organismos para melhorarem os respectivos *web sites*. Contudo, será de salientar que em geral os *sites* ainda requerem melhorias significativas, de forma a viabilizarem uma interacção efectiva entre o utente e os Organismos, através da Internet.

Relativamente à análise comparativa dos Organismos do Sector Público Administrativo e do Sector Público Empresarial, conclui-se que, globalmente, os primeiros apresentam melhores classificações. Com efeito, mais de 55% dos Organismos sob Administração Directa do Estado e dos Institutos Públicos apresentam classificação superior a Bom, enquanto que para as Empresas Públicas e Sociedades Anónimas com capital Público menos de 35% dos Organismos se situam neste escalão.

Por outro lado, destacam-se também as diferenças registadas nas percentagens de Organismos sem presença na Internet, em que os Organismos do Sector Público Administrativo representam uma percentagem de 14,5%, enquanto que para os restantes Organismos esta percentagem é apenas de 4,4%.

Atendendo aos diferentes critérios analisados, aqueles que verificaram as melhores classificações foram a Acessibilidade e a Navegabilidade, tendo-se registado frequências das classificações Excelente e Muito Bom que, em conjunto, atingiram 90% e 64%, respectivamente.

À semelhança da primeira edição do estudo, o critério referente às Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais revelou-se como um dos mais críticos, onde apenas 14% dos *web sites* dos Organismos verificam Conformidade com o Nível A de Acessibilidade, sendo este o nível menos exigente a cumprir pelos Organismos.

Outro critério que apresentou classificações menos favoráveis é o de Serviços *Online*, onde apenas 8% dos Organismos revelou disponibilizar um bom nível deste tipo de serviços, devendo o critério de Actualização dos Conteúdos ser também alvo de especial atenção.

De acordo com este diagnóstico, as principais recomendações vão naturalmente no sentido de:



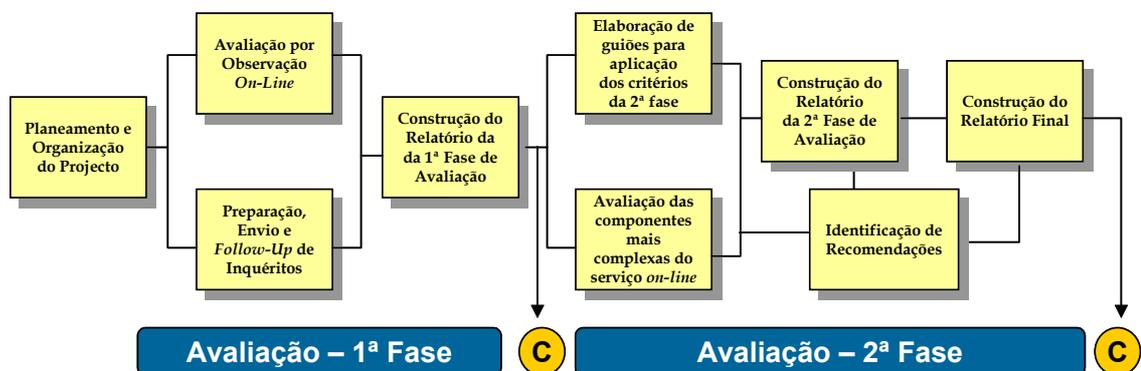
- Reforçar o empenho dos Organismos na implementação de facilidades para os cidadãos com necessidades especiais;
- Dotar os *web sites* de mecanismos de interação com os Cidadãos, nomeadamente ao nível da prestação de serviços *online*, consubstanciada, por exemplo, na disponibilização de formulários e declarações para preenchimento, de pagamentos *online* e de consultas ao estado das solicitações dos Cidadãos;
- Fomentar a apresentação do endereço URL dos *web sites* em todos os documentos oficiais dos Organismos, de forma a divulgar a sua presença na Internet;
- Homogeneizar e normalizar os endereços URL dos *web sites* da Administração Pública.



3 Abordagem e Metodologia

3.1 Faseamento do Estudo

À semelhança da primeira edição do estudo, a metodologia adoptada para a execução dos trabalhos dividiu-se em duas fases, distintas pelos critérios e indicadores de avaliação a avaliar em cada uma, conforme o esquema seguinte:



Apesar de ser esta a metodologia de base que serviu de referência à realização do estudo, assistiu-se à necessidade de proceder a alguns ajustamentos na sua calendarização, decorrentes do faseamento verificado na recepção da confirmação pelos Ministérios dos Organismos a avaliar, o que conduziu, na prática, à necessidade de fasear o envio e tratamento dos inquéritos e, em consequência, à apresentação de um relatório intercalar único, para a 1ª e 2ª fase.

A execução da avaliação propriamente dita compreendeu a realização de dois processos complementares:

- **Avaliação Externa**, conduzida pela Accenture entre 3 de Março e 9 de Abril de 2003 e consubstanciada na observação *online* dos *web sites* dos Organismos;
- **Inquérito aos Organismos**, através do preenchimento de um questionário de auto-avaliação enviado aos Organismos no período compreendido entre 10 de Março e 4 de Abril de 2003, complementado com um conjunto de questões de âmbito geral sobre a actividade do Organismo, visando fornecer informação útil à equipa de avaliação, aplicável à segunda fase de avaliação.



Em anexo a este relatório inclui-se uma cópia do questionário remetido aos Organismos no âmbito da presente edição do estudo. Este inquérito sofreu alguns ajustamentos em relação à edição anterior, visando providenciar uma base de informação mais completa sobre os Organismos para efeitos de avaliação (por exemplo sobre os formulários disponibilizados aos Cidadãos) e, desta forma, aumentar a objectividade dos critérios de avaliação.

3.2 Avaliação - 1ª Fase

Avaliação Externa

A recolha da classificação dos indicadores que integram cada critério é realizada recorrendo a um repositório de dados e a uma aplicação construídos em Microsoft Access, o que permite uma gestão integrada de toda a informação relevante para o presente estudo. Note-se ainda que esta aplicação é idêntica à utilizada na edição anterior, permitindo assim dar uma perspectiva comparativa dos resultados.

Com o auxílio desta aplicação é possível obter um conjunto amplo de informação estatística, com base nos dados recolhidos nas avaliações *online*, que serve de base à construção do presente relatório. A apresentação dos valores observados é feita em percentagem de observações por indicador e por critério de avaliação, tendo em conta a aplicabilidade de cada um dos indicadores.

Para a avaliação dos indicadores relativos a facilidades para Cidadãos com necessidades especiais, quantificação de links inactivos e tempo de carregamento das páginas, a metodologia prevê a utilização de outras ferramentas específicas, que serão descritas em secção própria.

No decorrer da 1ª Fase é ainda recolhida a informação necessária para a avaliação dos critérios da 2ª Fase, sendo registada como Observações, procurando assim minimizar o tempo despendido na observação *online* do *web site* na fase seguinte.



Inquérito aos Organismos

A realização dos inquéritos tem por objectivos permitir aos Organismos a tomada de consciência sobre os critérios aplicáveis na avaliação externa da sua presença na Internet, promovendo um exercício de auto-diagnóstico, bem como complementar a informação disponível sobre a actividade dos Organismos.

As questões formuladas incidem fundamentalmente sobre os critérios de avaliação utilizados no processo de avaliação externa, apresentando-se aos Organismos, a título de exemplo, os indicadores que orientam a observação *online* dos *web sites*. Para complementar as opções disponíveis para selecção, o inquérito inclui, para cada questão, um espaço para comentários, alguns dos quais, pela sua representatividade, são inseridos no presente relatório, complementando a apreciação do critério respectivo.

3.3 Avaliação - 2ª Fase

Na segunda fase do estudo, dá-se continuidade ao processo de avaliação externa, dependendo o seu início da conclusão da recepção e do tratamento dos inquéritos, operacionalizados na 1ª Fase.

Reanálise dos Web Sites

Os critérios que constituem objecto de avaliação na 2ª Fase são principalmente a Actualização de Conteúdos e os Serviços *Online* aos Cidadãos, baseados nas respostas dos Organismos ao questionário, na observação *online* do *web site* e, sempre que possível, na análise das observações registadas no âmbito da 1ª Fase.

Nesta segunda edição do estudo, a 2ª Fase iniciou-se com a reformulação dos guiões de avaliação para as componentes mais complexas dos serviços *online*², decorrente da existência de diferenças significativas na quantidade e na qualidade da informação solicitada no inquérito, em relação à primeira edição, e das conseqüentes alterações ao método de aplicação dos critérios de avaliação.

² Na segunda edição do estudo o conceito de “componentes mais complexos dos serviços *online*” passou a integrar alguns dos indicadores relacionados com a existência e actualização dos conteúdos.



Recomendações e Melhorias

Adicionalmente ao apuramento das classificações dos Organismos, são produzidas algumas recomendações para melhoria dos respectivos *web sites*, atendendo a cada um dos critérios e indicadores considerados.

Com estas recomendações pretende-se constituir um conjunto de orientações práticas que permitam aos Organismos, individualmente, qualificar a sua presença na Internet e avançar no sentido de a tornar num melhor instrumento ao serviço do Cidadão.

3.4 Ferramentas de Suporte

Recolha e Tratamento de Informação

A realização de um estudo abrangendo um número significativo de entidades, caracterizadas por diferentes atributos, envolvendo ainda a recolha de informação relativa à avaliação de cada uma dessas entidades, suscitou a necessidade de implementação de um repositório de dados robusto e fiável, que se adequasse à natureza e duração do estudo.

Desta forma, foi desenvolvida uma base de dados em Microsoft Access, que serviu como repositório de toda a informação relativa ao estudo, tendo ainda possibilitado a caracterização em termos estatísticos do universo abrangido. Adicionalmente, foi ainda possível a elaboração e extracção de alguns relatórios e listagens que serviram de apoio na realização do estudo.

O Inquérito foi elaborado em *Microsoft Word*, sob a forma de formulário para preenchimento por via electrónica, sendo o envio e a recepção realizados por correio electrónico. O registo, tratamento e processamento dos dados foi realizado em folha de cálculo *Microsoft Excel*.

Avaliação das Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais

Na avaliação dos indicadores relativos às Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais recorreu-se ao *software* “Bobby” na sua versão para *download* em <http://bobby.watchfire.com/bobby/html/en/index.jsp>.



Esta ferramenta é recomendada internacionalmente para a verificação do cumprimento das normas de acessibilidade de um *web site*, segundo as directivas do W3C (*World Wide Web Consortium*).

Nesta aplicação destacam-se as possibilidades de estabelecer um nível de profundidade da análise, assim como o conjunto de páginas a avaliar: domínio do URL, directório do URL, todas as páginas acessíveis pelos *links* do *web site* (incluindo páginas externas a este), etc.

Avaliação de Links Inactivos

A avaliação do indicador relativo à quantificação de *links* inactivos efectuou-se com o recurso a uma ferramenta específica para o efeito - o *software* "Xenu" - disponível em home.snafu.de/tilman/xenulink.html. Esta ferramenta analisa um determinado *web site* e reporta uma listagem de valores absolutos e percentuais de *links* funcionais, inactivos ou com quaisquer outros tipos de erros técnicos associados.

De entre várias opções disponíveis pela aplicação, destacam-se aquelas que permitem definir o nível de profundidade da análise e a verificação facultativa do funcionamento de *links* para páginas externas ao *web site* ou não pertencentes ao seu domínio. Estas funcionalidades demonstraram ser bastante úteis na optimização dos tempos de duração destas análises.

Avaliação do Tempo de Carregamento das Páginas

Para a avaliação do indicador relativo ao tempo de carregamento da página principal e de outras páginas, introduziu-se nesta edição do estudo a ferramenta WebSpeed Simulator da xat.com ltd., disponível em www.xat.com/Internet_technology/download.html.

Esta ferramenta simula a execução de páginas, desenvolvidas em diferentes tecnologias (HTML, Flash, Java, etc.), para distintas velocidades de transmissão da rede, permitindo assim simular a execução "remota" dos *web sites* através de um *modem* virtual de 56kbps e medir os tempos de carregamento das diferentes páginas.

Apesar do largo espectro de tecnologias compatíveis com este produto, verifica-se que algumas páginas não são executadas pelo WebSpeed, não sendo possível, nestes casos, avaliar o *web site*, sendo considerados os respectivos indicadores como não aplicáveis. Esta



alteração no método de avaliação, relativamente à primeira edição, teve naturalmente impacto nos resultados para este indicador, traduzindo-se, como veremos adiante, em classificações menos favoráveis para a generalidade dos Organismos.

3.5 *Método de Classificação dos Organismos*

3.5.1 *Apuramento da Classificação*

A classificação final dos Organismos é baseada na pontuação em cada um dos critérios e esta na classificação de cada um dos indicadores, de acordo com pesos pré-definidos, como se descreve nos parágrafos seguintes.

3.5.2 *Classificação dos Indicadores*

A contribuição de cada indicador para a classificação do critério depende do tipo de indicador em questão.

Assim, para os indicadores do tipo Sim/Não, a verificação do indicador contribui com a totalidade do peso do mesmo, tendo a não verificação do indicador uma contribuição nula.

Para o caso dos indicadores do tipo Semáforo, a verificação de semáforo verde contribuirá com a totalidade do peso do indicador. A verificação de semáforo amarelo terá uma contribuição igual a metade do peso do indicador, tendo contribuição nula a situação de semáforo vermelho.



Tipo de Indicador	Peso (%)
<i>Sim/Não</i>	
Sim	100.00
Não	0.00
<i>Semáforo</i>	
Verde	100.00
Amarelo	50.00
Vermelho	0.00

No processo de avaliação prevê-se a possibilidade de um determinado indicador não ser aplicável para um determinado Organismo. Esta situação traduz-se na impossibilidade do Organismo ser avaliado relativamente ao indicador em causa. A avaliação da aplicabilidade dos indicadores baseia-se principalmente no contributo dos Organismos através das respostas aos inquéritos.

Os indicadores em que se coloca a questão da aplicabilidade são:

Serviços e respectivos contactos

Considerado como aplicável apenas para os Organismos que, de acordo com a natureza da sua actividade e orgânica, apresentam uma estrutura descentralizada.

Informação sobre formulários e documentos para download

Considerado como aplicável apenas para os Organismos que publicam formulários ou documentos para *download*.

Apresentação da política de privacidade e segurança

Considerado como aplicável apenas para os Organismos que apresentam interacção com os Cidadãos, envolvendo a troca de dados pessoais passíveis de serem considerados confidenciais.



**Plano de Actividades e
Relatório de Actividades**

Considerado como aplicável apenas para os Organismos que responderam ao Inquérito indicando a existência de Plano de Actividades do Organismo e/ou Relatório de Actividades, ou para aqueles em que a avaliação revelou existir a sua disponibilização no *web site* do Organismo.

**Publicações (estatísticas,
divulgação da instituição, estudos e outras)**

Considerado como aplicável para os Organismos que responderam ao Inquérito indicando a publicação deste tipo de documentos através dos meios tradicionais.

**Indicadores avaliados com recurso
a ferramentas de suporte**

Considerados como não aplicáveis sempre que os *web sites*, pelas suas características tecnológicas, não sejam compatíveis com as ferramentas utilizadas.

Tempo de resposta a *emails* recebidos

Este indicador foi considerado não aplicável nos Organismos para os quais a data de envio do *email* inviabilizou a avaliação do indicador antes do final do período de avaliação ou em que o *web site* não divulga qualquer endereço válido. Esta situação aplicou-se a um número restrito de Organismos.

**Declarações e formulários para *download*
e preenchimento e entrega *online***

Considerado como aplicável para os Organismos que responderam ao Inquérito indicando a utilização, na sua actividade, de declarações/formulários para preenchimento pelos Cidadãos.



Pagamentos online e segurança nos pagamentos online

Considerado como aplicável para os Organismos que responderam ao Inquérito indicando a utilização, na sua actividade, de declarações/formulários para preenchimento pelos Cidadãos e em que a natureza do Organismo indicie que os serviços a prestar aos Cidadãos não sejam gratuitos.

A não aplicabilidade de um indicador traduz-se na sua não contribuição para o apuramento da classificação total do critério para esse Organismo.

3.5.3 Classificação dos Critérios

A classificação dos critérios é apurada com base na classificação dos respectivos indicadores.

O peso a considerar para cada indicador poderá ser ou não constante para todos os indicadores do mesmo critério. Desta forma, teremos duas situações possíveis:

- **Indicadores com igual peso:** a classificação do critério em avaliação é calculada pela contribuição equitativa de todos os indicadores do critério;
- **Indicadores com diferentes pesos:** a classificação do critério em avaliação é calculada pelo somatório das diferentes contribuições de cada indicador do critério, sendo cada indicador caracterizado por um peso pré-definido.

Indicadores com igual peso

O peso de cada indicador do critério é dado por:

$$\text{Peso do Indicador} = 100 \div \text{N}^\circ \text{ de Indicadores Aplicáveis do Critério}$$

Nesta situação encontram-se os seguintes critérios de avaliação:



- Conteúdos;
- Actualização dos Conteúdos;
- Acessibilidade;
- Navegabilidade;
- Serviços *Online* aos Cidadãos.

Indicadores com diferentes pesos

Nesta situação, o peso de cada indicador é fixo e conhecido:

$$\text{Peso do Indicador} = \text{Valor do Peso Indicador}(i)$$

Esta situação aplicou-se unicamente ao critério Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais, tendo sido utilizados os seguintes pesos para cada um dos indicadores deste critério:

Indicador	Peso (%)
Conformidade com o Nível A	50.00
Conformidade com o Nível AA	10.00
Conformidade com o Nível AAA	10.00
Símbolo e Texto de Acessibilidade	30.00

3.5.4 Classificação dos Organismos

De acordo com os requisitos definidos pela UMIC, adoptou-se uma ponderação idêntica para todos os critérios.

Partindo de uma situação equitativa em termos de pesos a atribuir aos critérios de avaliação, facilmente se obtém o peso a considerar para cada um dos 6 critérios de avaliação do estudo.



$$\text{Peso do Critério} = 100 \div \text{N}^{\circ} \text{ de Critérios} = 100 \div 6 = 16.66$$

3.5.5 Intervalos de Classificação

Classificação dos Critérios

Para a atribuição de uma pontuação associada à classificação dos critérios em termos qualitativos, tal como preconizada no caderno de encargos, procedeu-se à divisão proporcional da escala de avaliação em intervalos iguais.

Intervalos de Classificação dos Critérios de Avaliação	
Excelente	Pontuação do Critério $\geq 80\%$ da Pontuação Máxima do Critério
Muito Bom	Pontuação do Critério $\in [60\%, 80\%$ da Pontuação Máxima do Critério
Bom	Pontuação do Critério $\in [40\%, 60\%$ da Pontuação Máxima do Critério
Regular	Pontuação do Critério $\in [20\%, 40\%$ da Pontuação Máxima do Critério
Insuficiente	Pontuação do Critério $< 20\%$ da Pontuação Máxima do Critério

Classificação dos Organismos

A classificação final do *web site* de um Organismo corresponderá ao somatório das pontuações obtidas para cada um dos critérios de avaliação, de acordo com uma escala idêntica à anterior.



Intervalos de Classificação Final dos Web Sites dos Organismos

Excelente	Pontuação Final $\geq 80\%$ da Pontuação Máxima do <i>Web Site</i>
Muito Bom	Pontuação Final $\in [60\%, 80[$ da Pontuação Máxima do <i>Web Site</i>
Bom	Pontuação Final $\in [40\%, 60[$ da Pontuação Máxima do <i>Web Site</i>
Regular	Pontuação Final $\in [20\%, 40[$ da Pontuação Máxima do <i>Web Site</i>
Insuficiente	Pontuação Final $< 20\%$ da Pontuação Máxima do <i>Web Site</i>
Sem <i>Web Site</i>	Organismos sem presença na Internet



4 Resultados do Estudo

4.1 Avaliação de Web Sites

4.1.1 Caracterização do Universo do Estudo

4.1.1.1 Organismos Avaliados

O universo do presente estudo integra 476 Organismos sob administração directa ou indirecta do Estado, tendo a avaliação por observação *online* incidido sobre 370 *web sites*. A diferença justifica-se pelo facto de alguns Organismos não terem presença na Internet ou os seus *web sites* encontrarem-se em remodelação ou em construção.

Organismos com URL	N.º de Organismos	N.º de Avaliações Realizadas
Com <i>Web Site</i>	310	310
Com Página de <i>Web Sites</i>	60	60
Com <i>Web Site</i> em Construção	6	-
Com <i>Web Site</i> em Remodelação	32	-
Com Página não Disponível	8	-
SUBTOTAL	416	370
Organismos sem URL	N.º de Organismos	N.º de Avaliações Realizadas
Sem presença na Internet	60	-
SUBTOTAL	60	-

TOTAL	476	370
--------------	------------	------------

Em anexo ao presente relatório apresenta-se a listagem nominal dos Organismos que constituíram o universo do presente estudo.



4.1.1.2 Organismos por Ministério

O presente estudo procurou ser abrangente relativamente ao espectro de Organismos sob administração do Estado, contemplando a totalidade das áreas que compõem a Administração Pública nacional.

A lista inicial fornecida para a realização do estudo era constituída por Organismos que dispunham de URL, bem como por outros para os quais este não era conhecido. Para estes últimos procedeu-se, já durante o estudo, à identificação dos respectivos URL. Os casos onde se identificou o URL *a posteriori* designam-se, no quadro seguinte, por “com URL não disponibilizado inicialmente”.



Ministérios	Organismos			Total de Organismos
	Com URL	Com URL não disponibilizado inicialmente	Sem URL	
Ministério da Administração Interna	35	2	2	39
Ministério da Agricultura, Desenvolvimento Rural e Pescas	20	0	0	20
Ministério da Ciência e Ensino Superior	14	0	2	16
Ministério da Cultura	40	0	8	48
Ministério da Defesa Nacional	8	7	5	20
Ministério da Economia	53	6	8	67
Ministério da Educação	24	0	0	24
Ministério da Justiça	14	3	1	18
Ministério da Saúde	17	1	6	24
Ministério da Segurança Social e do Trabalho	28	1	9	38
Ministério das Cidades, Ordenamento do Território e Ambiente	37	0	3	40
Ministério das Finanças	24	0	0	24
Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação	31	7	9	47
Ministério dos Negócios Estrangeiros	22	0	2	24
Presidência do Conselho de Ministros	22	0	5	27
TOTAL	389	27	60	476

O quadro seguinte caracteriza os Organismos constituintes do universo do estudo pelo tipo de administração do Estado – Sector Público Administrativo e Sector Público Empresarial. Note-se que, em relação à edição anterior, verificou-se um acréscimo significativo do número de Empresas Públicas e Sociedades Anónimas que integraram o universo do estudo.



Ministérios	Administração		Total de Organismos
	SPA	SPE	
Ministério da Administração Interna	39	0	39
Ministério da Agricultura, Desenvolvimento Rural e Pescas	18	2	20
Ministério da Ciência e Ensino Superior	16	0	16
Ministério da Cultura	47	1	48
Ministério da Defesa Nacional	20	0	20
Ministério da Economia	55	12	67
Ministério da Educação	24	0	24
Ministério da Justiça	18	0	18
Ministério da Saúde	24	0	24
Ministério da Segurança Social e do Trabalho	38	0	38
Ministério das Cidades, Ordenamento do Território e Ambiente	33	7	40
Ministério das Finanças	23	1	24
Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação	47	0	47
Ministério dos Negócios Estrangeiros	24	0	24
Presidência do Conselho de Ministros	22	5	27
TOTAL	448	28	476

4.1.1.3 Organismos por Tipo de Presença na Internet

Nesta secção, os diversos Organismos são caracterizados relativamente à sua presença na Internet, de acordo com as designações que a seguir se descrevem:



Web Site

Organismos com presença autónoma na Internet. O seu espaço não está integrado em nenhum portal transversal (por exemplo ao nível do Ministério), embora possam ser acedidos a partir deste.

Página de web site

Organismos com presença na Internet, recorrendo a uma página ou páginas de outro *web site*, pertencentes tipicamente ao Ministério que o tutela. Neste caso, regra geral, os recursos técnicos e outras facilidades são partilhados por todos os Organismos integrados no *web site*.

Web Site em construção

Organismos que detêm um domínio na Internet, mas cujo *web site* se encontra em fase de desenvolvimento.

Web Site em remodelação

Organismos que têm presença na Internet, encontrando-se o respectivo *web site* em fase de remodelação.

Página não disponível

Organismos que disponibilizam um endereço mas para os quais não é possível aceder à respectiva página.

Sem presença na Internet

Organismos que não possuem domínio na Internet.

Os tipos de presença na Internet podem ser analisados no quadro seguinte, onde a informação se encontra descrita por Ministério.



Ministérios	A	B	C	D	E	F	Total de Organismos
Ministério da Administração Interna	25	8	1	2	1	2	39
Ministério da Agricultura, Desenvolvimento Rural e Pescas	19	0	1	0	0	0	20
Ministério da Ciência e Ensino Superior	13	1	0	0	0	2	16
Ministério da Cultura	37	1	1	0	1	8	48
Ministério da Defesa Nacional	8	7	0	0	0	5	20
Ministério da Economia	47	5	2	2	3	8	67
Ministério da Educação	22	0	0	0	2	0	24
Ministério da Justiça	10	7	0	0	0	1	18
Ministério da Saúde	16	0	1	1	0	6	24
Ministério da Segurança Social e do Trabalho	18	11	0	0	0	9	38
Ministério das Cidades, Ordenamento do Território e Ambiente	22	0	0	15	0	3	40
Ministério das Finanças	23	1	0	0	0	0	24
Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação	29	1	0	8	0	9	47
Ministério dos Negócios Estrangeiros	4	18	0	0	0	2	24
Presidência do Conselho de Ministros	17	0	0	4	1	5	27
TOTAL	310	60	6	32	8	60	476

Legenda:

- A - Com Web Site;
- B - Com Página de Web Site;
- C - Com Web Site em construção;
- D - Com Web Site em remodelação;
- E - Com Página não disponível;
- F - Sem presença na Internet.



4.1.1.4 Organismos que Integram Web Sites de Outros Organismos

A caracterização da presença na Internet dos Organismos que integram o *web site* de outro Organismo, tem como consequência prática que todos os Organismos apresentem características análogas, quando analisados em termos dos critérios de avaliação do presente estudo.

A avaliação *online* destes Organismos reflecte-se assim em resultados idênticos aos dos demais Organismos que integram o *web site*. Desta forma, para os Organismos que a seguir se indicam, a avaliação *online* realizada centrou-se na globalidade do *web site* que os integram e que normalmente corresponde ao *web site* do Ministério da tutela.

Assim, a classificação final de cada um destes Organismos diferirá pouco entre eles, salvo em aspectos pontuais, que serão identificados na Listagem Final de Organismos a elaborar no âmbito do Relatório Final.

Ministério da Administração Interna
Auditoria Jurídica do Ministério da Administração Interna
Gabinete Coordenador de Segurança (do Ministério da Administração Interna)
Ministério da Administração Interna
Secretaria de Estado da Administração Interna



Ministério da Defesa Nacional

Ministério da Defesa Nacional / Secretaria de Estado da Defesa Nacional

Direcção-Geral de Armamento e Equipamentos de Defesa

Direcção-Geral de Infra-estruturas

Direcção-Geral de Política de Defesa Nacional

Direcção-Geral de Pessoal e Recrutamento Militar

Inspecção-Geral da Defesa Nacional

Polícia Judiciária Militar

Secretaria-Geral do Ministério da Defesa Nacional

Ministério da Justiça

Ministério da Justiça / Secretaria de Estado da Justiça

Direcção-Geral da Administração Extrajudicial

Gabinete de Política Legislativa e Planeamento (do Ministério da Justiça)

Inspecção-Geral dos Serviços de Justiça

Instituto de Gestão Financeira e Patrimonial da Justiça

Instituto de Reinserção Social

Secretaria-Geral do Ministério da Justiça



Segurança Social (www.seg-social.pt)

Centro Nacional de Protecção contra os Riscos Profissionais

Comissão Nacional de Protecção das Crianças e Jovens em Risco

Departamento de Relações Internacionais de Segurança Social

Direcção-Geral da Solidariedade e Segurança Social

Inspecção-Geral do Ministério da Segurança Social e do Trabalho

Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social

Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social

Instituto de Informática e Estatística da Solidariedade

Instituto de Solidariedade e Segurança Social

Ministério da Segurança Social e do Trabalho (www.msst.gov.pt)

Ministério da Segurança Social e do Trabalho

Secretaria de Estado da Segurança Social

Secretaria de Estado do Trabalho

Grupo Águas de Portugal, S. A. (www.adp.pt)

Grupo Águas de Portugal, S. A.

Aquapor-Serviços, S.A.

Resíduos e Gestão de Indústrias do Ambiente, S.A.



Ministério das Cidades, Ordenamento do Território e Ambiente

Ministério das Cidades, Ordenamento do Território e Ambiente

Auditoria Jurídica (do MCOTA)

Conselho Nacional da Água

Conselho Nacional do Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

Gabinete de Relações Internacionais

Intervenção Operacional do Ambiente

POLIS - Programa de Requalificação Urbana e Valorização Ambiental das Cidades

Secretaria de Estado da Administração Local

Secretaria de Estado do Ordenamento do Território

Secretaria de Estado do Ambiente

Secretaria-Geral do Ministério das Cidades, Ordenamento do Território e Ambiente

Ministério das Finanças

Ministério das Finanças

Secretaria-Geral do Ministério das Finanças

Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação

Secretaria de Estado da Habitação

Secretaria de Estado das Obras Públicas

Secretaria de Estado dos Transportes

Secretaria-Geral do Ministério das Obras Públicas, Transportes e Habitação



Instituto Nacional de Aviação Civil
Gabinete de Prevenção e Investigação de Acidentes com Aeronaves – GPIAA
Instituto Nacional de Aviação Civil

Presidência do Conselho de Ministros
Centro Jurídico (CEJUR)
Secretaria-Geral da Presidência do Conselho de Ministros
Serviços Sociais da Presidência do Conselho de Ministros

4.1.2 Critérios Avaliados

O método de avaliação utilizado, que se encontra descrito em detalhe no documento “Método de Avaliação dos *Web Sites* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado”³, assenta em duas vertentes que se complementam, relativas à qualidade e à maturidade dos *sites*.

Na dimensão qualitativa pretendeu-se avaliar os *web sites* considerando os seguintes critérios: conteúdos, actualização dos conteúdos, acessibilidade, navegabilidade e facilidades para Cidadãos com necessidades especiais.

Na vertente de maturidade pretendeu-se avaliar o estado de desenvolvimento do *web site* tendo por base o grau de interactividade, segundo o modelo do eEurope (que assenta em quatro estágios, informação, interacção, interacção bi-direccional e transacção). Assim, pretendeu-se avaliar a maturidade através da observação dos serviços *online* e da interactividade permitida, desagregada em oito indicadores, designadamente:

- a existência de declarações/formulários para *download*;
- a possibilidade de preenchimento e entrega *online* de declarações/formulários;
- a possibilidade de apresentação de sugestões e reclamações *online*;
- a possibilidade de realizar pagamentos *online*,

³ Publicado no *web site* da UMIC, em www.unic.pcm.gov.pt.



- a existência de mecanismos de segurança dos pagamentos *online*;
- a resposta a *e-mails* recebidos;
- a existência de *newsletter*, fórum, *chat online*;
- a existência de funcionalidades dedicadas ao apoio dos utilizadores.

4.1.3 Resultados da Avaliação

4.1.3.1 Nota Introdutória

No processo de avaliação existem casos onde determinados indicadores não são aplicáveis a um determinado Organismo. A não aplicabilidade dos indicadores foi, regra geral, determinada a partir da informação constante dos inquéritos, da responsabilidade dos Organismos, apesar de existirem casos em que esta resulta do conhecimento do avaliador sobre a actividade do Organismo. A abordagem da aplicabilidade dos indicadores, integrada com o método de classificação, encontra-se detalhada no Capítulo 3 deste relatório.

Numa perspectiva comparativa, há que isolar as alterações decorrentes de modificações ao nível da metodologia de avaliação, não sendo, por conseguinte, possível efectuar a comparação directa dos resultados obtidos nas duas edições do estudo para estes indicadores.

No presente capítulo apresentam-se os resultados das avaliações dos *web sites*, reflectindo a classificação obtida para cada um dos indicadores. Os valores apresentados para cada indicador são expressos percentualmente em relação ao universo de Organismos aos quais é aplicável o indicador em questão, existindo, por conseguinte, pequenas diferenças na dimensão dos diferentes universos utilizados. No anexo B incluem-se os resultados da avaliação, em formato tabular, discriminando, entre outra informação, o número de Organismos que integram o universo de aplicabilidade de cada um dos indicadores.

4.1.3.2 Conteúdos

Com o critério de avaliação Conteúdos pretende-se avaliar a diversidade de informação considerada relevante para qualquer *web site*, como são os contactos, os serviços prestados, as



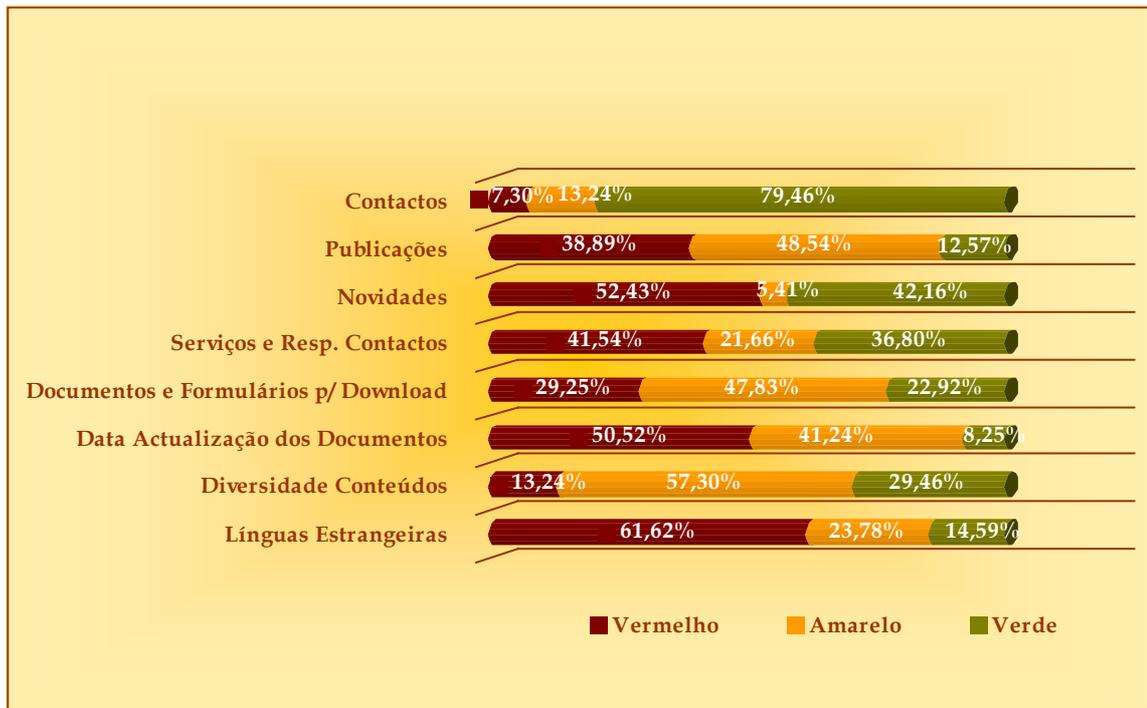
publicações disponibilizadas em formato digital, os formulários/ documentos para *download*, as respostas a questões frequentes (FAQ), etc.

Seguidamente, apresentam-se os resultados obtidos nas avaliações efectuadas para o critério em causa, inicialmente tendo em conta os indicadores do tipo “semáforo” e, de seguida, os de resposta “sim/não”. No quadro seguinte incluem-se os resultados da avaliação para os primeiros indicadores, discriminando, entre outra informação, o número de Organismos que integram o universo de aplicabilidade de cada um dos indicadores.

Indicadores	Verde		Amarelo		Vermelho		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%	fa	%		
Contactos	294	79,46	49	13,24	27	7,30	370	0
Publicações (2ªFase)	43	12,57	166	48,54	133	38,89	342	28
Novidades	156	42,16	20	5,41	194	52,43	370	0
Serviços e Respectivos Contactos, incluindo <i>eMail</i>	124	36,80	73	21,66	140	41,54	337	33
Informação sobre Formulários e Documentos para <i>Download</i>	58	22,92	121	47,83	74	29,25	253	117
Data da Última e da Próxima Actualização de Documentos	24	8,25	120	41,24	147	50,52	291	79
Diversidade de Conteúdos	109	29,46	212	57,30	49	13,24	370	0
Versão em Outras Línguas	54	14,59	88	23,78	228	61,62	370	0



Conteúdos - Indicadores do tipo "Semáforo"



Verifica-se que os contactos do Organismo são identificados em mais de 79% dos *web sites* e só 7% dos Organismos não apresentam qualquer tipo de contacto.

Relativamente ao critério Publicações, verifica-se que, maioritariamente, cerca de 1/3 das publicações dos Organismos estão disponibilizadas em formato digital nos respectivos *web sites*. Em relação aos resultados obtidos na edição anterior, verificou-se um acréscimo na classificação deste indicador, que poderá decorrer da sua avaliação com base nas respostas aos inquéritos, tendo os Organismos evidenciado especial atenção na identificação dos diferentes tipos de publicações a considerar na avaliação.

Quanto aos indicadores Novidades e Datas de Actualização dos Documentos, continuam a ser um pouco descurados pelos Organismos, sendo frequente encontrar nos *web sites* novidades com mais de 6 meses, bem como documentos sem identificação da respectiva data de actualização.

Por outro lado, verifica-se uma ligeira evolução positiva relativamente à edição anterior no indicador Tradução para Línguas Estrangeiras, que poderá decorrer das diferenças introduzidas no modelo de avaliação do indicador, que, por um lado, o considera de aplicabilidade obrigatória, contrabalançando esta maior exigência com a facilitação dos critérios de aplicação do semáforo, considerado "Amarelo" sempre que exista a tradução

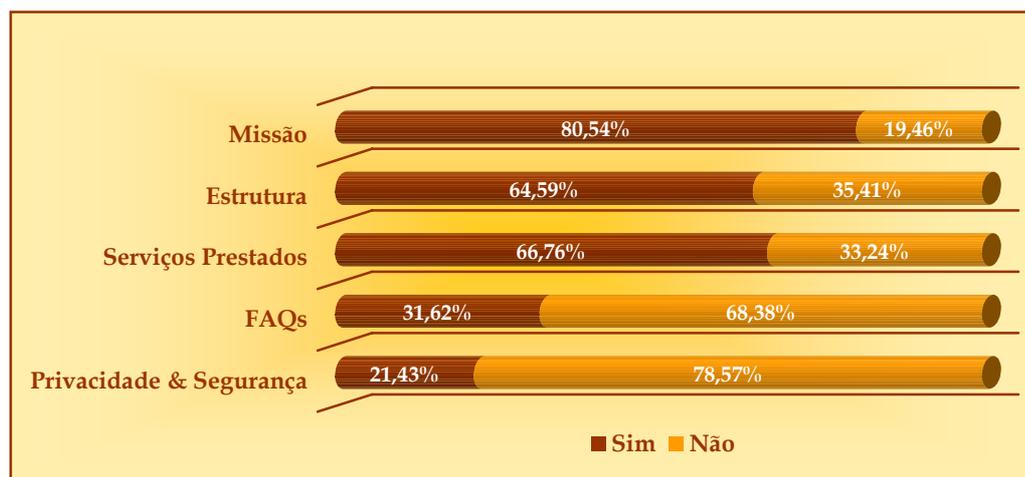


parcial do *web site* e “Verde” caso o Organismo disponibilize o *web site* totalmente traduzido em pelo menos um idioma estrangeiro. Tal como seria expectável, a língua estrangeira observada maioritariamente foi o Inglês.

No quadro seguinte incluem-se os resultados da avaliação para os indicadores do tipo “sim/não”, discriminando, entre outra informação, o número de Organismos que integram o universo de aplicabilidade de cada um dos indicadores.

Indicadores do Tipo Sim/Não	Sim		Não		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%		
Missão	298	80,54	72	19,46	370	0
Estrutura Orgânica	239	64,59	131	35,41	370	0
Serviços Prestados	247	66,76	123	33,24	370	0
FAQ	117	31,62	253	68,38	370	0
Apresentação da Política de Privacidade e Segurança	27	21,43	99	78,57	126	244

Conteúdos - Indicadores do tipo “Sim/Não”



Analisando o gráfico, verifica-se que na totalidade dos *sites* avaliados, 81% têm Missão definida no *web site* e apenas 19% não a apresentam ou não a definem num modo explícito. A Estrutura Orgânica está disponibilizada em 65% dos Organismos. Os Serviços Prestados pelo Organismo estão identificados de uma forma explícita em cerca de 67% dos *web sites*,



enquanto para 33% dos Organismos estes serviços ou não estão apresentados de uma forma clara ou não são identificados no *web site*. As Respostas a Questões Frequentes (FAQ) e a Política de Privacidade e Segurança está presente, em média, em 27% dos *web sites*.

Comparando os resultados obtidos na 1ª avaliação em Fevereiro de 2002 com a de Março de 2003, constata-se uma acentuada melhoria na diversificação dos conteúdos dos *web sites*. Salientam-se a Missão e a Estrutura Orgânica que constavam, respectivamente, apenas em 54% e 36% dos *web sites* na avaliação anterior e agora está definida em cerca de 81% e 65%. Em relação aos indicadores Respostas a Questões Frequentes (FAQ) e Política de Privacidade e Segurança, verifica-se uma evolução positiva da parte dos Organismos mas situando-se ainda globalmente em “terreno” negativo.

4.1.3.3 *Actualização de Conteúdos*

Neste critério pretendeu-se avaliar os níveis de actualização dos conteúdos disponibilizados nos *web sites*, considerando para tal vários indicadores como a divulgação de Informação sobre o Organismo, de Eventos Programados e em Curso, a disponibilização do Relatório de Actividades e do Plano de Actividades, bem como de Publicações em formato electrónico (incluindo informação estatística, divulgação da instituição, estudos, entre outras) e de Legislação relevante para a actividade do Organismo.

O método de avaliação dos indicadores relativos à Legislação, à Informação sobre o Organismo e às Publicações diferiu significativamente do utilizado na última edição, tendo sido considerada a informação fornecida pelos Organismos através do inquérito (que foi complementado com questões gerais direccionadas para este objectivo). Por outro lado, de modo a permitir avaliar os *web sites* dos Organismos que não responderam a estas questões ou que não devolveram o inquérito preenchido, verificou-se a necessidade de estabelecer alguns pressupostos que, como veremos a seguir, justificam algumas divergências registadas neste critério, relativamente à última edição do estudo. O pressuposto assumido consistiu em estabelecer datas por defeito para todos os Organismos que não responderam ao inquérito remetido, ou não responderam às questões relativas a estes temas.

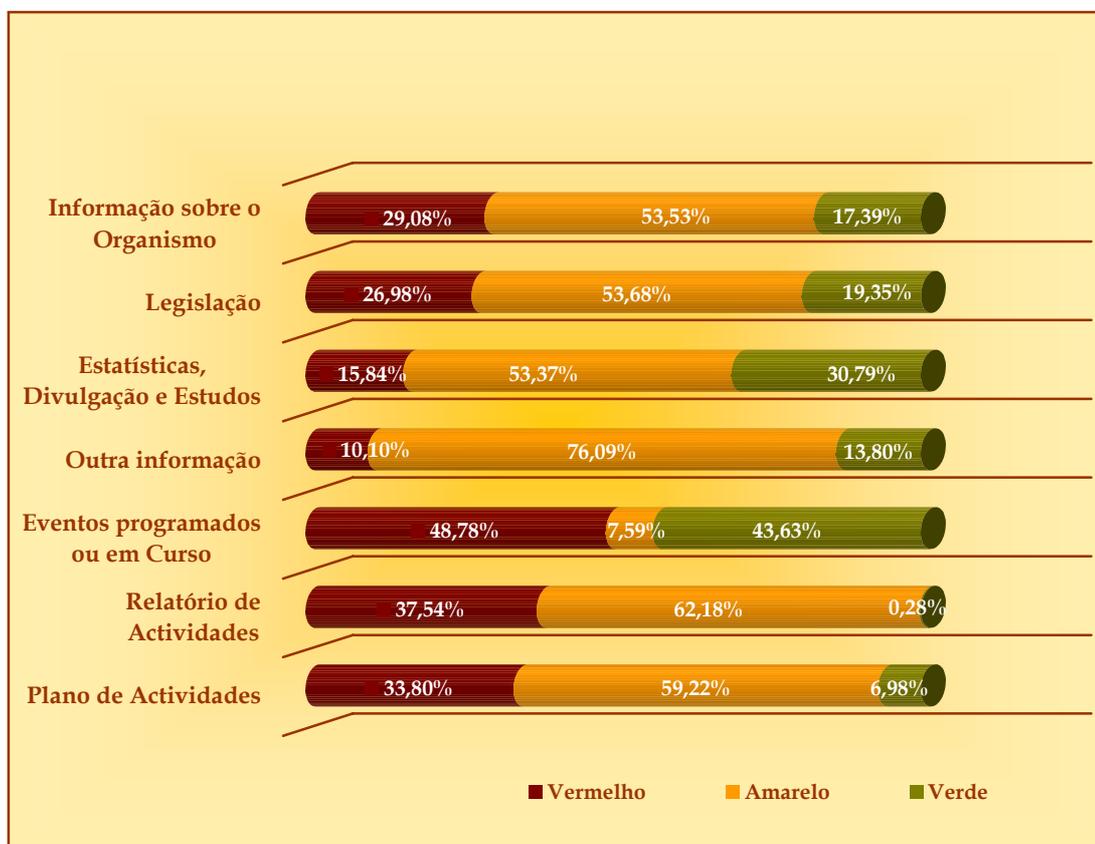
Apresentam-se, de seguida, os resultados obtidos para os diferentes indicadores deste critério de avaliação. No quadro seguinte incluem-se os resultados da avaliação, discriminando, entre outra informação, o número de Organismos que integram o universo de aplicabilidade de cada um dos indicadores.



Indicadores do Tipo Semáforo	Verde		Amarelo		Vermelho		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%	fa	%		
Legislação (2ª Fase)	71	19,35	197	53,68	99	26,98	367	3
Informação sobre Organismo (2ª Fase)	64	17,39	197	53,53	107	29,08	368	2
Eventos Programados ou em Curso	161	43,63	28	7,59	180	48,78	369	1
Relatório de Actividades (1ª e 2ª Fase)	1	0,28	222	62,18	134	37,54	357	13
Plano de Actividades (1ª e 2ª Fase)	25	6,98	212	59,22	121	33,80	358	12
Estatísticas, Publicações e Estudos (2ª Fase)	105	30,79	182	53,37	54	15,84	341	29
Outra Informação (1ª e 2ª Fase)	41	13,80	226	76,09	30	10,10	297	73



Cidadãos com Necessidades Especiais - Indicadores do tipo "Semáforo"



Relativamente ao indicador Eventos Programados ou em Curso, verifica-se a existência de uma frequência de actualização destes conteúdos inferior a 3 meses para cerca de 44% dos Organismos, contudo registou-se que mais de 48% dos Organismos não disponibilizavam qualquer lista de eventos. Comparando os resultados obtidos nesta avaliação com os resultados da avaliação de Fevereiro de 2002 para este indicador, constatamos que este critério foi alvo de consideração e actualização pelos Organismos.

Os indicadores que incidem sobre a Legislação, a Informação sobre o Organismo, as Publicações e Outra Informação demonstram que a maioria dos *web sites* se encontram classificados com o nível Amarelo (indicador do tipo semáforo). Esta tendência pode ser justificada pelo âmbito alargado deste intervalo, de acordo com o modelo de avaliação adoptado na presente edição, que inclui os Organismos que não respondem ao inquérito e para os quais não foi possível identificar as datas de actualização dos conteúdos publicados no *web site*.



De entre os *web sites* que disponibilizam Relatório e Plano de Actividades, poucos são aqueles que apresentam os exemplares mais recentes destes documentos (correspondendo, em média, a menos de 5% das avaliações). Refira-se ainda que um número significativo dos *web sites* visitados (cerca de 35%) não publica esses documentos. De acordo com estes resultados concluiu-se que a maioria dos Organismos disponibiliza estes documentos, apesar de estes não se encontrarem actualizados à luz do critério de avaliação.

A análise dos resultados referentes aos indicadores Legislação, Informação sobre o Organismo, Publicações, Outra Informação e Relatório e Plano de Actividades, permite concluir a melhoria da situação verificada na avaliação de Fevereiro de 2002, pois os indicadores deixam de estar classificados maioritariamente no Vermelho e passam a apresentar maior incidência no Amarelo.

4.1.3.4 Acessibilidade

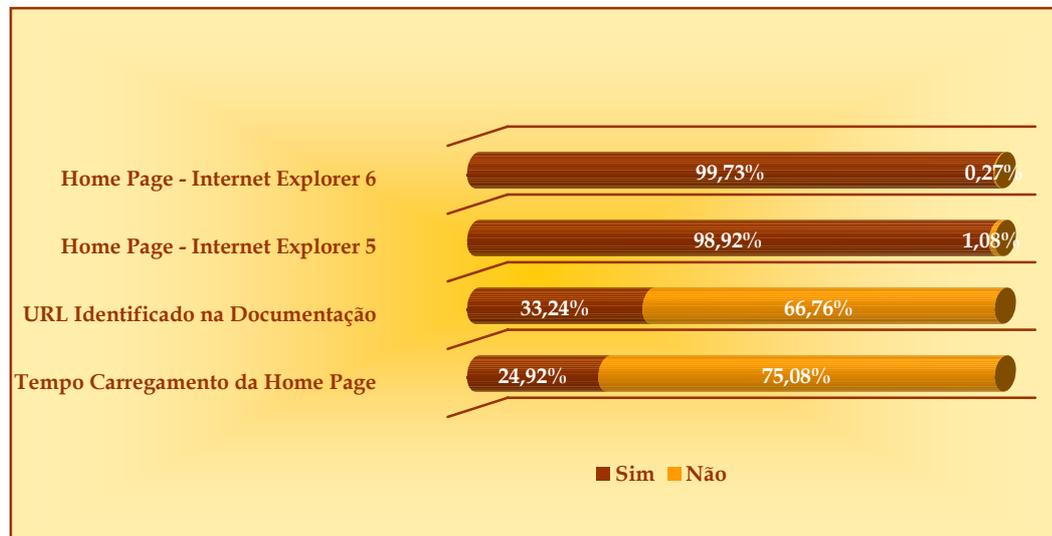
Neste capítulo pretende-se avaliar a acessibilidade dos *web sites*, considerando para o efeito a rapidez do carregamento da página principal em diferentes versões do browser Microsoft Explorer, a presença nos principais motores de busca (Sapo, Aeiou, Altavista e Yahoo) e a existência de URL em toda a documentação publicada no *web site*.

Apresentam-se, de seguida, os gráficos com os resultados obtidos para os diversos indicadores de acessibilidade, agrupados em indicadores dos tipos “sim/não” e “semáforo”. Nos quadros seguintes incluem-se os resultados da avaliação dos primeiros indicadores referidos, discriminando, entre outra informação, o número de Organismos que integram o universo de aplicabilidade de cada um dos indicadores.

Indicadores do Tipo Sim/Não	Sim		Não		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%		
Home Page em Diferentes Browsers - Internet Explorer 6	369	99,73	1	0,27	370	0
Home Page em Diferentes Browsers - Internet Explorer 5	366	98,92	4	1,08	370	0
Tempo Carregamento Home Page inferior a 8 seg.	80	24,92	241	75,08	321	49
URL em Toda a Documentação	123	33,24	247	66,76	370	0



Acessibilidade - Indicadores do tipo "Sim/Não"



Por análise do gráfico constata-se que a maioria das *Home Pages* dos *web sites* são acessíveis através do *browser* Internet Explorer 5 e 6.

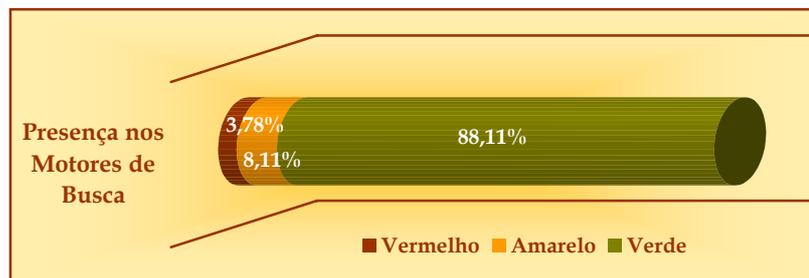
Verifica-se não ser ainda prática comum dos Organismos incluírem o URL do respectivo *web site* na documentação publicada no mesmo. Em comparação com a avaliação de 2002 verifica-se um aumento pouco significativo no número de Organismos que apresentam o seu URL juntamente com a morada.

Para avaliação do indicador Tempo de Carregamento da Página Principal recorreu-se a uma ferramenta específica - *WebSpeed Simulator* que permite simular a velocidade de uma ligação remota através de modem (56 Kbps) e medir os tempos de carregamento das páginas. Verifica-se que a maioria dos *web sites* avaliados (75%) demora mais de 8 segundos a carregar a primeira página. Os valores obtidos são significativamente superiores aos da edição anterior, o que se justifica por estes terem sido obtidos utilizando uma ligação LAN de 10 Mbps, em que os tempos de carregamento das páginas seriam necessariamente inferiores.



Indicadores do Tipo Semáforo	Verde		Amarelo		Vermelho		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%	fa	%		
Presença nos Motores de Busca	326	88,11	30	8,11	14	3,78	370	0

Acessibilidade - Indicadores do tipo "Semáforo"



Cerca de 88% dos *web sites* avaliados revelam estar presentes em mais de dois dos principais Motores de Busca utilizados. Dos quatro motores de busca testados, destaca-se com maior relevância o "Yahoo".

4.1.3.5 Navegabilidade

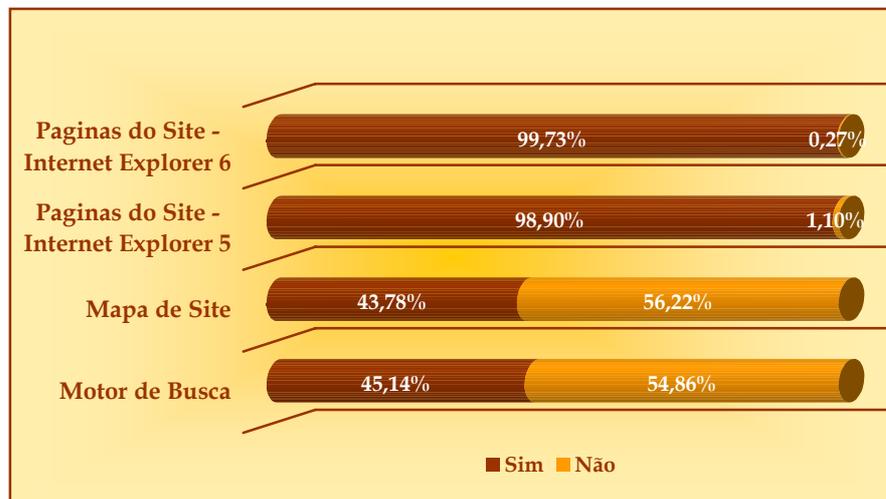
Este critério tem como objectivo avaliar a facilidade de navegação interna num *web site*. Assim, a avaliação deste critério considera, para além da Execução em Diferentes Versões do Browser e do Tempo de Carregamento das Páginas Secundárias, a existência de um Mapa do Site e de um Motor de Busca, bem como de Barras de Navegação incluindo *links* para a página principal e para outras páginas da Administração Pública, acesso à caixa de sugestões, ao motor de busca, ao mapa do *site* e aos contactos do Organismo. Por último, a percentagem de Links Inactivos ou com erros de funcionamento foi outro indicador considerado na avaliação do *web site*.

Nos gráficos seguintes apresenta-se a distribuição estatística dos resultados obtidos para os indicadores de navegabilidade. Nos quadros seguintes incluem-se os resultados da avaliação, discriminando, entre outra informação, o número de Organismos que integram o universo de aplicabilidade de cada um dos indicadores.



Indicadores do Tipo Sim/Não	Sim		Não		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%		
Internet Explorer 6	364	99,73	1	0,27	365	5
Internet Explorer 5	361	98,90	4	1,10	365	5
Mapa do Site	162	43,78	208	56,22	370	0
Motor de Busca	167	45,14	203	54,86	370	0

Navegabilidade - Indicadores do tipo "Sim/Não"



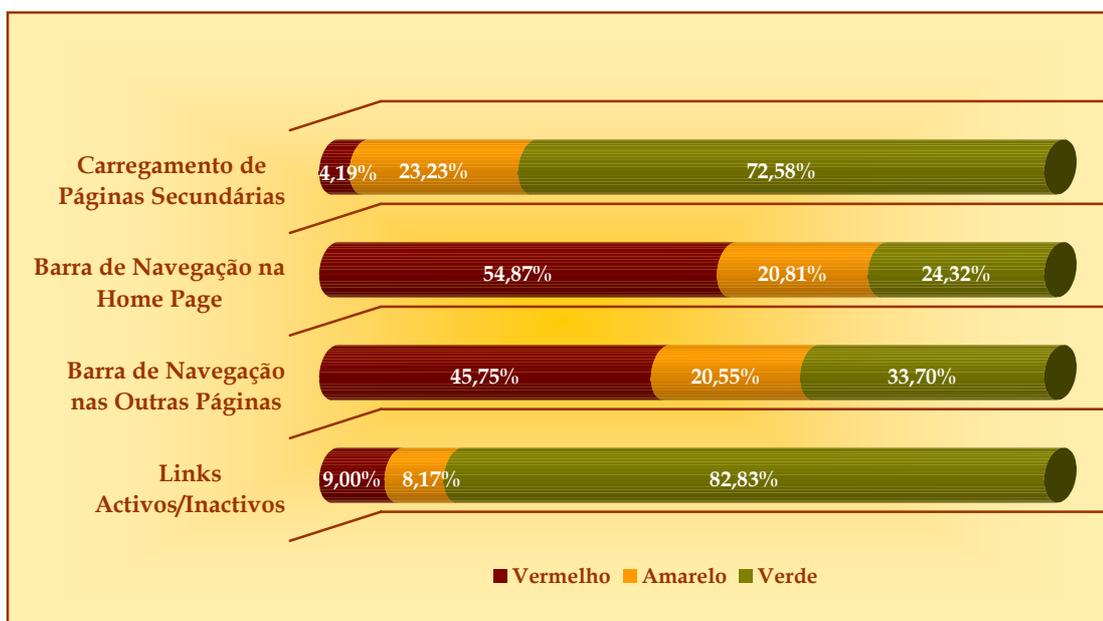
Analisando os resultados obtidos nas avaliações verifica-se que as páginas secundárias são acessíveis tanto através do *browser* Internet Explorer 5 como através do *browser* Internet Explorer 6.

Confrontando a avaliação actual com a avaliação realizada em Fevereiro de 2002, verifica-se que os Organismos conferiram maior importância ao Mapa do Site e ao Motor de Busca, como componentes de suporte à navegação nos *web sites*. Assim, os resultados evidenciam que cerca de 55% dos Organismos disponibilizam já estas facilidades, registando-se, relativamente ao ano anterior, um aumento na ordem dos 20%.



Indicadores do Tipo Semáforo	Verde		Amarelo		Vermelho		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%	fa	%		
Carregamento das Páginas Inferior a 20 seg.	225	72,58	72	23,23	13	4,19	310	60
Barra de Navegação na Home Page	90	24,32	77	20,81	203	54,87	370	0
Barra de Navegação nas Restantes Páginas	123	33,70	75	20,55	167	45,75	365	5
Links Activos e Inactivos	304	82,83	30	8,17	33	9,00	367	3

Navegabilidade - Indicadores do tipo "Semáforo"



Para a maioria dos *web sites* (73%) são escassas ou inexistentes as páginas secundárias carregadas em mais de 20 segundos, confirmando-se assim a tendência registada na edição anterior, que atribuiu a este indicador uma classificação maioritariamente positiva. No entanto, tal como para o tempo de carregamento da página principal, a evolução dos resultados, em termos absolutos, caracteriza-se por um decréscimo da frequência da classificação "Verde", resultado da simulação de velocidades de transmissão mais exigentes (com recurso à ferramenta *WebSpeed Simulator* na presente edição do estudo).



O indicador Barra de Navegação, referente à página principal e às outras páginas, pretende avaliar a facilidade de navegação através do *web site*, a partir da página principal ou das páginas secundárias. Pela observação do gráfico constata-se que cerca de 20% dos Organismos avaliados disponibilizam pelo menos 3 das funcionalidades que são consideradas essenciais para a navegação com sucesso através de um *web site*. Por outro lado, nota-se que os resultados obtidos para as barras de navegação das páginas secundárias são mais positivos relativamente às das páginas principais, mantendo-se genericamente a distribuição de classificações registada na avaliação realizada em 2002.

Para a avaliação do indicador Links Inactivos recorreu-se a uma ferramenta específica - *Xenu* - que produz um valor estatístico que facilita esta avaliação. Esta ferramenta tem a particularidade de detectar e identificar os *links* que não remetam para qualquer página. Para complemento desta informação a aplicação produz um relatório onde se apresentam valores que permitem caracterizar as quantidades de *links* funcionais, com erros, bem como o total de *links* existentes no *web site*.

Assim, de acordo com esta ferramenta, a percentagem de *web sites* em que não foi detectado qualquer *link* inactivo ou em que a percentagem destes não ultrapassou os 5%, situa-se nos 83%. No entanto, assinala-se a existência de um conjunto não desprezável de *web sites* (9%) em que foi possível detectar um número considerado elevado de *links* não funcionais ou com funcionamento deficiente.

4.1.3.6 Cidadãos com Necessidades Especiais

O principal objectivo deste critério é avaliar a acessibilidade dos *web sites* aos Cidadãos com necessidades especiais. A observância deste critério implica a acessibilidade dos conteúdos do *web site* a todos os Cidadãos, independentemente dos meios de acesso utilizados e das limitações físicas dos utilizadores.

Na avaliação deste critério utilizou-se a ferramenta *Bobby*, disponível em www.cast.org/bobby, que permite a verificação do cumprimento das normas de acessibilidade de um *web site*, segundo as directivas do W3C (*World Wide Web Consortium*)⁴.



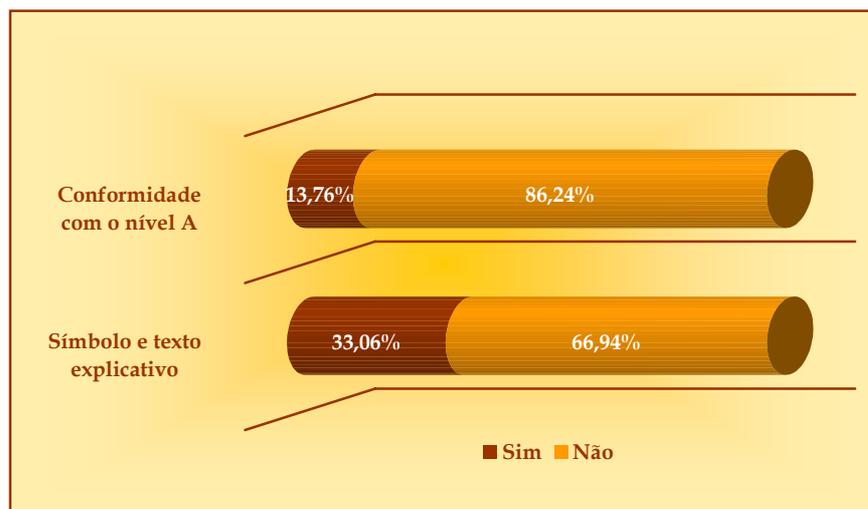
⁴ Disponíveis no *web site* <http://www.utad.pt/wai/wai-pageauth.html>.



De seguida, apresentam-se os resultados obtidos na avaliação deste critério para os indicadores do tipo “sim/não”. No quadro seguinte incluem-se os resultados da avaliação, discriminando, entre outra informação, o número de Organismos que integram o universo de aplicabilidade de cada um dos indicadores.

Indicadores do Tipo Sim/Não	Sim		Não		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%		
Conformidade com Nível A	49	13,76	307	86,24	356	14
Símbolo de Acessibilidade e Texto Explicativo na <i>Home</i> <i>Page</i>	122	33,06	247	66,94	369	1

Cidadãos com Necessidades Especiais - Indicadores do tipo “Sim/Não”



A análise do gráfico permite-nos evidenciar qual a percentagem dos *web sites* avaliados que estão em conformidade com o Nível A de acessibilidade a Cidadãos com necessidades especiais. Este nível de acessibilidade baseia-se nas directivas do W3C classificadas com a prioridade 1, associadas a requisitos técnicos básicos que os *web sites* deveriam cumprir (por exemplo para a sua decodificação por dispositivos para invisuais). Contudo, constatamos que 86% dos *web sites* existentes ainda não respeitam a prioridade 1, limitando assim o acesso ao *web site* a distintos grupos de Cidadãos com necessidades especiais.



Numa análise comparativa com a avaliação anterior, continua a notar-se a atribuição de uma reduzida prioridade à implementação deste tipo de facilidades, o que pode explicar-se, quer por limitações orçamentais eventualmente existentes, quer ainda por algum desconhecimento ou insensibilidade face a estas matérias, eventualmente por se considerar que estas afectam um universo minoritário de Cidadãos⁵.

O símbolo de acessibilidade e o respectivo texto explicativo encontram-se identificados em 33% dos *web sites*, o que revela uma melhoria significativa relativamente à avaliação anterior, onde apenas 17% dos *sites* reflectiam esta informação.

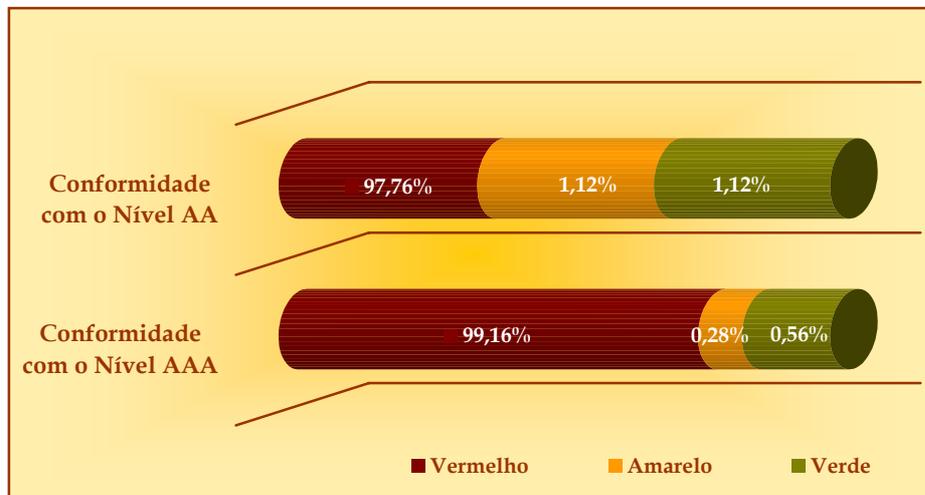
No quadro seguinte incluem-se os resultados da avaliação para os indicadores do tipo “semáforo”, discriminando, entre outra informação, o número de Organismos que integram o universo de aplicabilidade de cada um dos indicadores. Estes índices encontram-se também representados graficamente.

Indicadores do Tipo Semáforo	Verde		Amarelo		Vermelho		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%	fa	%		
Conformidade com Nível AA	4	1,12	4	1,12	349	97,76	357	13
Conformidade com Nível AAA	2	0,56	1	0,28	354	99,16	357	13

⁵ De acordo com estudos oficiais estima-se a existência de cerca de 1.600.000 cidadãos com necessidades especiais em Portugal, o que representa cerca de 16% da população nacional.



Cidadãos com Necessidades Especiais - Indicadores do tipo "Semáforo"



O gráfico demonstra que os *web sites* avaliados, na perspectiva da conformidade com os níveis AA e AAA do *Bobby*, apresentam um reduzido grau de cumprimento dos requisitos. Com efeito, apenas uma percentagem ínfima de *web sites* não apresentaram erros para estes níveis, os quais resultam do cumprimento cumulativo das normas do W3C classificadas com as prioridades 1, 2 e 3, de acordo com a seguinte escala (crescente em termos de exigência):

- **Nível AA**: O *web site* cumpre as directivas de prioridade 1 e 2;
- **Nível AAA**: O *web site* cumpre as directivas de prioridade 1, 2 e 3.

Numa abordagem comparativa com a avaliação realizada em Fevereiro de 2002, não se registaram evoluções significativas nos resultados obtidos, denotando a manutenção de algum desinteresse por este tema pela generalidade dos Organismos.

4.1.3.7 *Serviços Online aos Cidadãos*

Este critério avalia o grau de maturidade dos *web sites* em termos de serviços *online* aos Cidadãos, o que, genericamente, permite apurar a existência de interacção *online* entre o Cidadão e os Organismos.

Nesta fase dos trabalhos consideraram-se alguns indicadores que traduzem a presença no *web site* de uma caixa de sugestões/reclamações, de newsletters, fóruns ou chats online, bem



como a existência de canais dedicados ao apoio a utilizadores (*email do web master, telefone, fax, chat online, acesso a um help-desk, etc.*).

Os formulários e declarações disponibilizados para download ou para preenchimento online são também indicadores relevantes da interacção com o Cidadão. Neste âmbito englobam-se os Organismos que disponibilizam facilidades relacionadas com pagamentos online e os que evidenciam a existência de mecanismos de segurança nos pagamentos online.

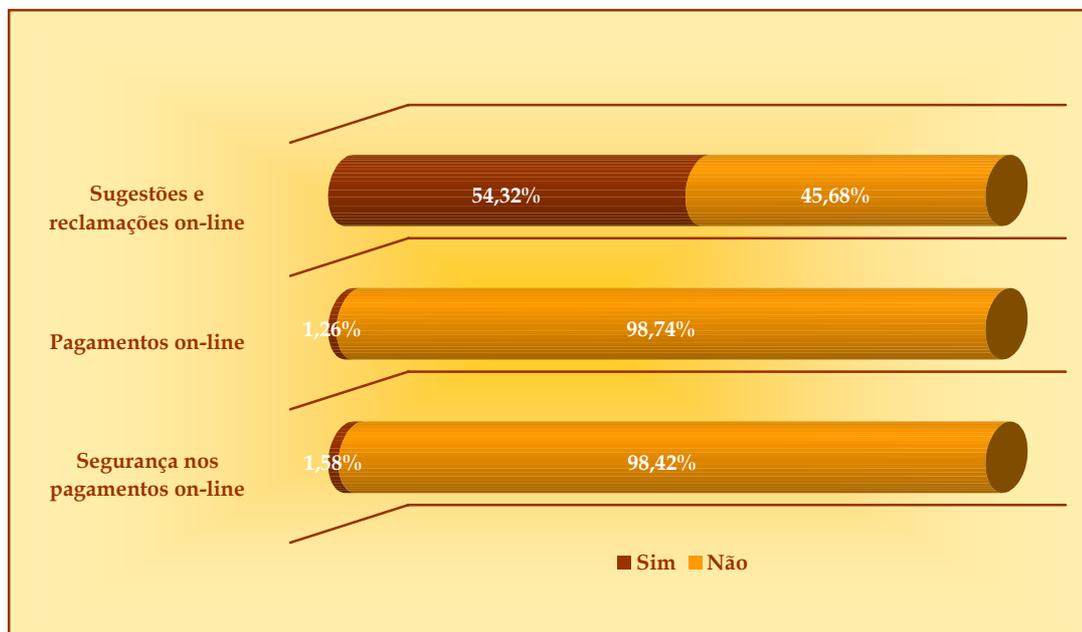
Com o objectivo de avaliar o tempo de resposta aos emails recebidos, denotando o grau de sofisticação da interacção dos Organismos com o Cidadão, a equipa responsável pela avaliação externa enviou um *email* a cada Organismo e contabilizou o tempo que decorreu até à recepção da respectiva resposta.

De seguida, apresentam-se os valores obtidos na avaliação dos indicadores que compõem o critério *Serviços Online* aos Cidadãos. No quadro seguinte incluem-se os resultados da avaliação, discriminando, entre outra informação, o número de Organismos que integram o universo de aplicabilidade de cada um dos indicadores.

Indicadores do Tipo Sim/Não	Sim		Não		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%		
Sugestões/Reclamações <i>Online</i>	201	54,32	169	45,68	370	0
Pagamentos <i>Online</i>	4	1,26	313	98,74	317	53
Segurança nos Pagamentos <i>Online</i>	5	1,58	312	98,42	317	53



Serviços Online aos Cidadãos - Indicadores do tipo "Sim/Não"



O gráfico apresentado permite-nos constatar que 54% dos *web sites* avaliados disponibilizam aos Cidadãos canais especificamente direccionados para Sugestões e/ou Reclamações Online. Note-se, contudo, que os *web sites* que disponibilizam endereços gerais de *email* e não uma linha directa de sugestões e/ou reclamações, não foram considerados no âmbito deste indicador. No entanto, em termos globais ocorreu uma melhoria de cerca de 21% neste indicador, reflectindo assim o empenho dos Organismos em disponibilizarem esta forma de interacção *online* com os Cidadãos.

No universo de Organismos aos quais o critério é aplicável, apenas uma percentagem ínfima de Organismos disponibiliza facilidades relacionadas com Pagamento Online. Esta tendência justifica-se, em parte, pelos reduzidos índices de disponibilização dos Serviços *Online* que potenciem o pagamento através do *web site*.

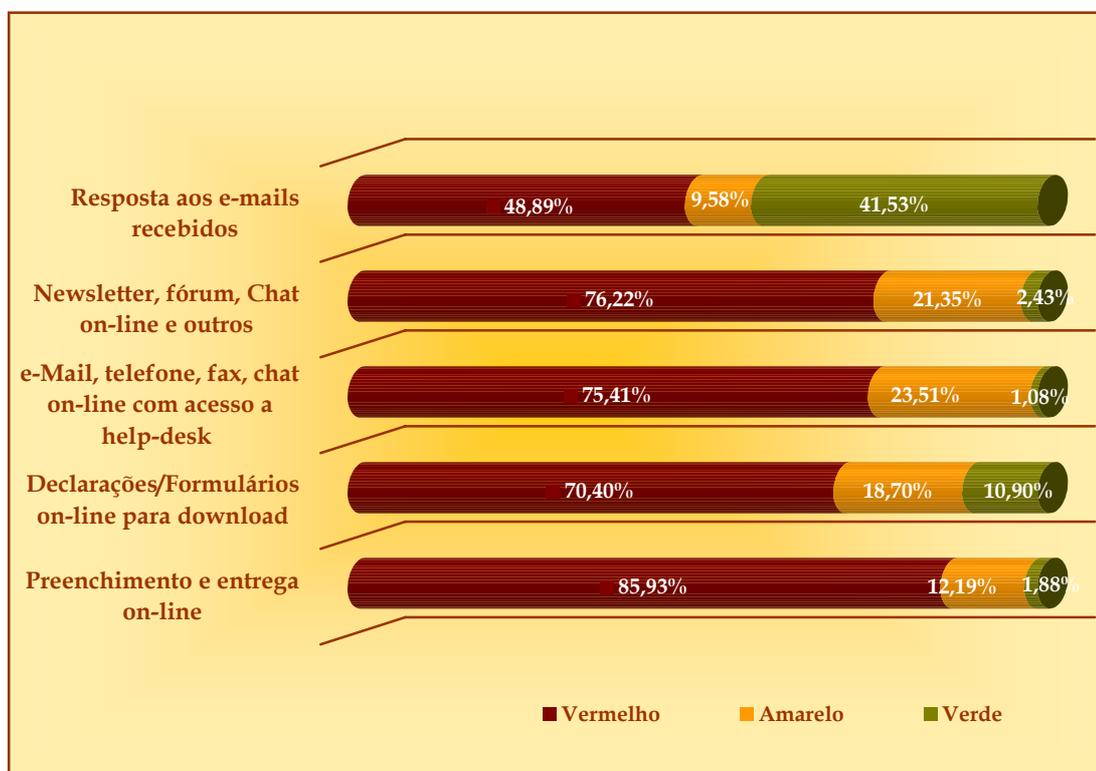
Do mesmo modo, decorrendo da análise do indicador anterior, verifica-se que uma percentagem de *web sites* igualmente reduzida garante a segurança desses mesmos pagamento.

No quadro seguinte incluem-se os resultados da avaliação, discriminando, entre outra informação, o número de Organismos que integram o universo de aplicabilidade de cada um dos indicadores.



Indicadores do Tipo Semáforo	Verde		Amarelo		Vermelho		Total Aplicáveis	N/A
	fa	%	fa	%	fa	%		
Resposta a eMails Recebidos	130	41,53	30	9,58	153	48,89	313	57
Newsletter, Fórum, Chat Online e outros	9	2,43	79	21,35	282	76,22	370	0
eMail, Telefone, Fax, Chat Online com acesso a Help-desk dedicados	4	1,08	87	23,51	279	75,41	370	0
Declarações/Formulários para Download	35	10,90	60	18,70	226	70,40	321	49
Preenchimento e Entrega Online	6	1,88	39	12,19	275	85,93	320	50

Serviços Online aos Cidadãos - Indicadores do tipo "Semáforo"



Da observação do gráfico anterior constata-se que ainda não é prática comum dos Organismos a disponibilização de mecanismos de interacção *online*, tais como *newsletter*, *fórum*, *chat online*, bem como de canais dedicados ao apoio aos utilizadores, nomeadamente *e-mail do webmaster*, *telefone*, *fax* ou *acesso a um help-desk*.

Em termos comparativos, relativamente à avaliação de Fevereiro de 2002, as melhorias evidenciadas não são significativas, sendo requerido, por conseguinte, um empenho mais continuado por parte dos Organismos nestas áreas.

Relativamente ao indicador de *Declarações/Formulários para Download*, verifica-se que cerca de 11% dos Organismos (aos quais foi considerado aplicável este indicador⁶), apresenta a classificação “Verde”, disponibilizando a totalidade ou a grande maioria dos seus formulários e declarações através do *web site*. Contudo, uma percentagem maioritária de Organismos ainda não implementou este tipo de serviço *online*, mantendo-se assim a tendência observada na edição de Fevereiro de 2002.

Tal como para o indicador anterior, tendo como base o mesmo universo de aplicabilidade, apenas 2% dos *web sites* permitem o *Preenchimento e Entrega Online de Formulários/Declarações*, 13% disponibilizam pelo menos 1/3 dos formulários utilizados pelo Organismo e representando os restantes 85% uma parcela muito significativa de Organismos que ainda não disponibilizam ao Cidadão qualquer documento para preenchimento *online*.

No âmbito do indicador *Resposta aos Emails Recebidos*, os valores são claramente mais positivos, já que cerca de 42% dos Organismos responderam aos *emails* enviados em menos de 5 dias, 10% enviaram a resposta num prazo considerado aceitável (15 dias), tendo os restantes Organismos respondido fora do prazo ou não respondido. Para este indicador assinala-se uma evolução digna de nota desde a última avaliação, o que denota um acréscimo das competências organizativas do Organismo no que concerne ao atendimento e esclarecimento dos Cidadãos através do correio electrónico.

⁶ A aplicabilidade do indicador foi avaliada com base nas respostas aos inquéritos remetidos pelos Organismos, sendo considerado aplicável aos Organismos que não responderam à questão em causa ou não devolveram o inquérito preenchido.



4.2 Inquérito

4.2.1 Enquadramento

A realização deste Inquérito teve como principais objectivos:

- Promover a reflexão dos Organismos sobre os critérios aplicáveis na avaliação externa, através da realização de uma auto-avaliação dos *web sites*, de acordo os mesmos critérios.
- Complementar a informação disponível sobre os Organismos, permitindo à equipa de avaliadores externos conhecer melhor a actividade do Organismo, completando a informação disponibilizada no *web site*;

No capítulo da obtenção de informação sobre a actividade do Organismo, registaram-se diferenças significativas relativamente à edição anterior da avaliação, nomeadamente no que diz respeito à introdução de novas questões que permitissem quantificar e aferir a actualização dos potenciais conteúdos a publicar, bem como quantificar os formulários utilizados pelos Organismos na interacção com os Cidadãos. O principal motivo que justificou o complemento dos inquéritos com estas questões prende-se com a necessidade, sentida na primeira edição deste estudo, de objectivar a avaliação destes critérios, fundamentando-a com o conhecimento dos Organismos quanto à sua aplicabilidade e caracterização funcional.

Por outro lado, as questões formuladas no capítulo da auto-avaliação permaneceram inalteradas, incidindo nos critérios de avaliação pré-definidos e apresentando aos Organismos exemplos dos indicadores que orientaram a observação *online* dos *web sites*.

Nas questões de resposta pré-definida incluiu-se um espaço para comentários, com o objectivo de complementar as opções seleccionadas, dos quais, pela sua representatividade, se destacam alguns que serão transcritos no âmbito da análise do respectivo critério.

À semelhança da primeira edição deste estudo, para a realização do inquérito foram desenvolvidas pela equipa da Accenture as seguintes acções:

- Elaboração do formulário em duas versões de preenchimento (electrónica e papel);



- Obtenção dos endereços de correio electrónico dos Organismos para envio dos Inquéritos, dado que a via electrónica foi considerada a mais célere e eficaz para uma iniciativa com estas características;
- Reformulação da folha de cálculo para recolha e processamento das respostas, com base na utilizada na primeira edição;
- Disponibilização de um contacto telefónico para apoio aos Organismos no preenchimento do Inquérito;
- Recolha e tratamento das respostas.

4.2.2 Caracterização do Universo dos Organismos Inquiridos

O universo considerado para envio dos inquéritos coincidiu com o conjunto de Organismos identificados pela UMIC e posteriormente validados pelos Ministérios⁷, incluindo alguns Organismos que ainda não dispõem de *web site*.

Nos casos em que existia um endereço de *email* operacional, os inquéritos foram remetidos directamente aos Organismos através de correio electrónico. Nos restantes casos os inquéritos foram enviados para o *email* da Secretaria-Geral do respectivo Ministério de tutela, sendo-lhe solicitado o seu reencaminhamento pela via mais adequada.

A tabela seguinte caracteriza o universo considerado para o envio dos inquéritos no âmbito deste estudo e aos inquéritos recebidos e tratados pela equipa da Accenture.

⁷ Dado que o processo de validação, por parte dos ministérios, das listas de organismos cujos web sites seriam objecto de avaliação terminou fora do prazo inicialmente previsto, foram excluídos 18 organismos já no decurso do presente estudo. Estes organismos não são, portanto, mencionados neste relatório.



Inquéritos	Quantidade	%
Enviados		
Inquéritos remetidos directamente aos Organismos	403	84,7
Inquéritos remetidos aos Ministérios de Tutela dos Organismos	73	15,3
<i>Total de Inquéritos Enviados</i>	476	100,0
Recebidos		
Organismos com <i>web site</i>	171	94,5
Organismos sem <i>web site</i>	10	5,5
<i>Total de Inquéritos Recebidos</i>	181	100,0
<i>Inquéritos Recebidos / Inquéritos Enviados</i>	38%	

4.2.3 Apresentação dos Resultados

O presente capítulo apresenta a informação estatística obtida do tratamento dos inquéritos, organizada de acordo com a estrutura do Inquérito, tal como se discrimina a seguir:

- Identificação do Organismo;
- Questões Gerais;
- Conteúdos do *Web Site*
- Actualização de Conteúdos;
- Acessibilidade;
- Navegabilidade;
- Cidadãos com Necessidades Especiais;



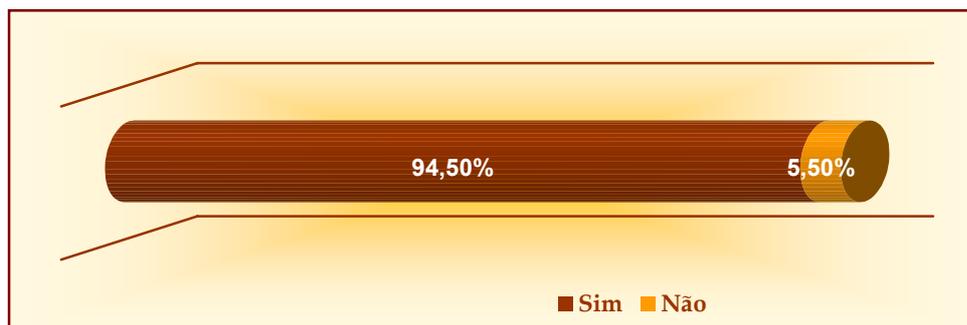
- Serviços *Online* aos Cidadãos;
- Apreciação Global.

Note-se que a resposta às duas primeiras secções aplicou-se a todos os Organismos, enquanto que as secções seguintes, correspondentes à auto-avaliação dos *web sites*, apenas foram respondidas pelos Organismos que dispunham de presença na Internet.

4.2.3.1 Identificação do Organismo

Presença dos Organismos na Internet

“O Organismo disponibiliza uma página na Internet?”



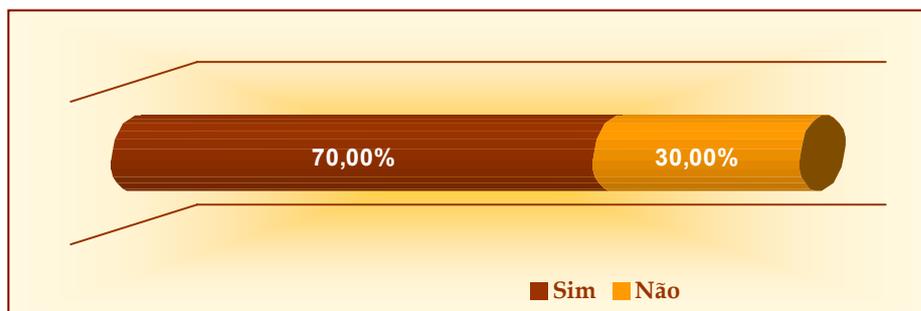
Total: 181 Organismos que responderam ao inquérito

Das respostas recebidas, um total de 171 Organismos encontravam-se presentes na Internet, enquanto 10 não apresentavam presença activa na Internet no momento da realização do inquérito.

Na resposta a esta questão notou-se uma evolução positiva relativamente aos resultados da primeira edição, em que a percentagem de Organismos com *web site* (ou outro tipo de presença na Internet) não ultrapassou os 86%.



“Não existindo página na Internet, está prevista a sua disponibilização num futuro próximo?”



Total: 10 Organismos sem presença na Internet que responderam ao inquérito

Dos 10 Organismos sem presença na Internet que responderam ao inquérito, apenas 3 não prevêem a sua disponibilização num futuro próximo.

Algumas das razões apontadas pelos Organismos para justificarem a sua não presença na Internet são:

- **Natureza dos Organismos**, que, em alguns casos, apenas servem de apoio aos Organismos Tutelares e sem representação directa junto do Cidadão;
- **Escassez de recursos humanos e técnicos**;
- **Assunção de distintas prioridades**, por parte da gestão do Organismo;
- **Enquadramento temporal do Organismo**, quer por se tratar de um Programa ou outra iniciativa de duração temporal limitada, quer por constituir um Organismo recém-criado e que, por conseguinte, ainda não concretizou a respectiva presença na Internet.

4.2.3.2 *Questões Gerais*

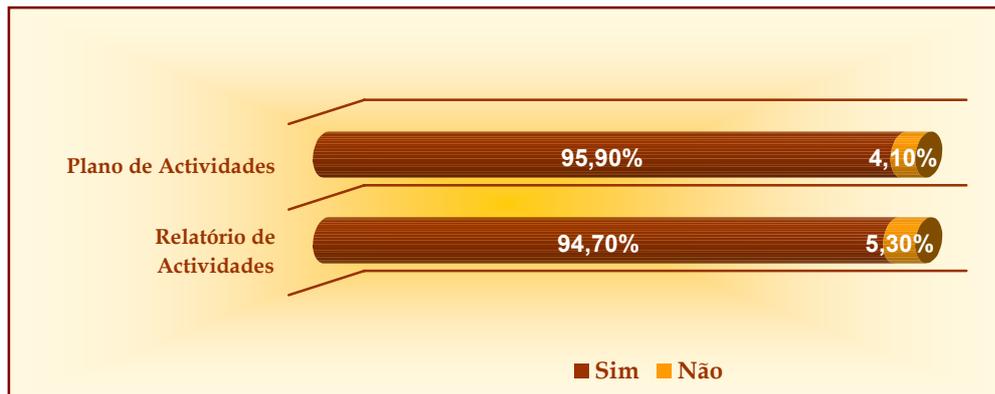
Documentação elaborada e disponibilizada

Nesta secção do Inquérito, o objectivo definido foi o enquadramento da documentação elaborada ou disponibilizada pelo Organismo através dos meios tradicionais, quer se trate



dos planos de actividades, relatórios de actividades ou de outras publicações com informação sobre o Organismo, tais como Informação Estatística, Edições de Divulgação da Instituição, Estudos, entre outros.

“O Organismo elabora Plano de Actividades/Relatório de Actividades?”

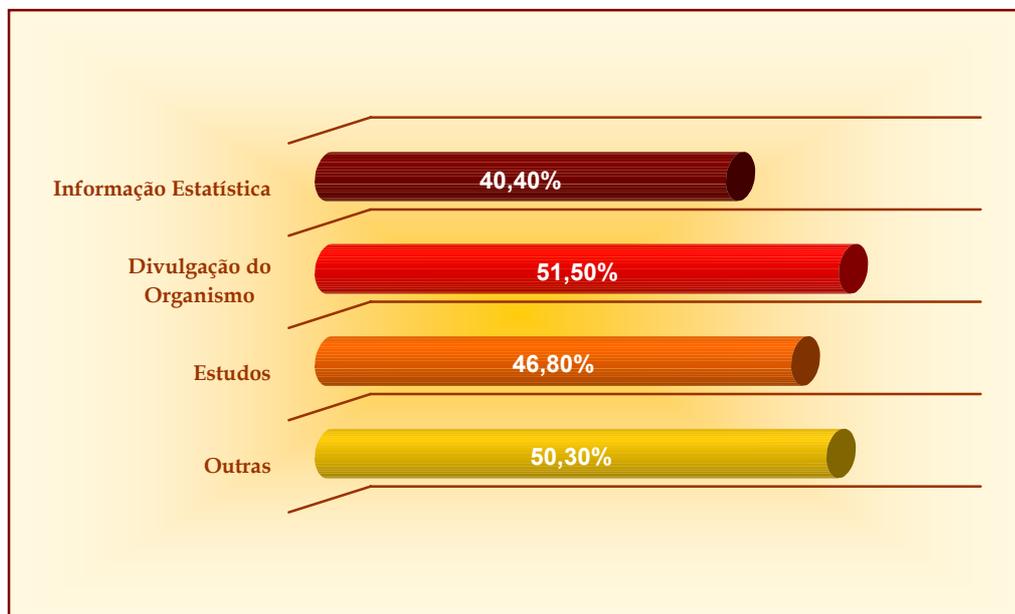


Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito

Da análise do gráfico constata-se que a quase totalidade dos Organismos elaboram plano de Actividades e Relatório de Actividades.



“Qual o tipo de informação divulgada pelo Organismo, através dos meios tradicionais?”



Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito

Em termos genéricos, cerca de metade dos Organismos afirma publicar informação do tipo inquirido, através dos meios tradicionais.

Relativamente à primeira edição do estudo, apesar de se registar uma redução dos valores em termos absolutos (mais acentuada na categoria Divulgação do Organismo⁸), não se registaram diferenças significativas na distribuição relativa dos diferentes tipos de publicações.

Na presente edição, esta secção do inquérito foi complementada com a solicitação de informação quantitativa e temporal sobre os diferentes tipos de informação publicada. Esta informação foi considerada na 2ª fase de avaliação para cada Organismo, permitindo avaliar o critério “Actualização dos Conteúdos”. Na tabela seguinte caracterizam-se globalmente as

⁸ Esta discrepância poderá justificar-se pela diferença de nomenclatura existente entre as duas edições do inquérito, tendo sido adoptada a designação “Publicações Próprias” na primeira edição, a qual admitimos poder ser interpretada como um universo mais abrangente.



respostas obtidas, apresentando-se os valores médios, quer para as quantidades de publicações disponibilizadas, quer para as datas da última publicação/actualização.

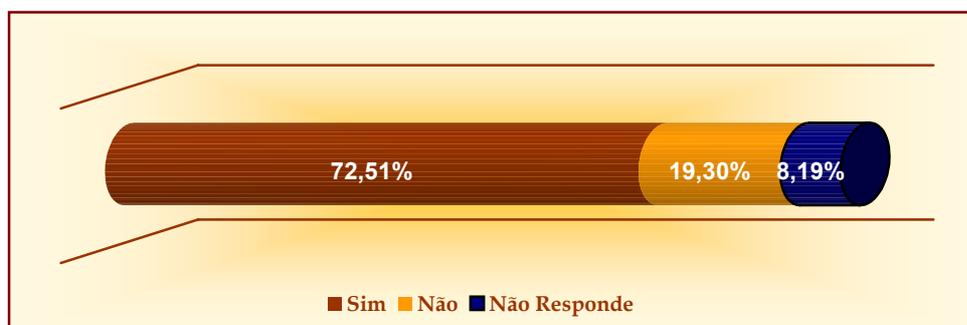
Publicações	Quantidade (Média)	Data Actualização (Média)
<i>Informação Estatística</i>	164,04	20-06-2002
<i>Divulgação da Instituição</i>	487,07	04-06-2002
<i>Estudos</i>	98,12	09-04-2002
<i>Outras</i>	288,42	19-05-2001

Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito

Os valores médios obtidos para a quantidade de publicações podem indiciar que alguns Organismos, para as publicações com carácter periódico, tenham considerado o número total de edições publicadas, inflacionando assim significativamente este indicador. No entanto, no processo de avaliação (2ª fase), este facto foi devidamente contemplado, tendo sido possível, para a maioria dos inquéritos recebidos, identificar estas situações através dos comentários inseridos e considerar apenas o número de publicações distintas do Organismo.

Divulgação do URL nos Documentos Oficiais

“O endereço URL do web site institucional é divulgado na documentação oficial do Organismo?”



Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito

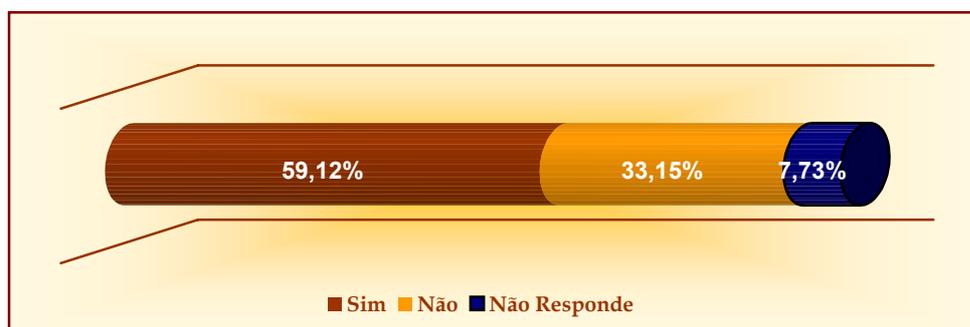


Esta questão foi introduzida pela primeira vez na segunda edição do estudo, tendo como objectivo servir de base à avaliação do respectivo indicador, já que o acesso aos documentos oficiais dos Organismos, na primeira edição, revelou-se uma tarefa de difícil execução pela equipa de avaliação.

Os resultados obtidos indiciam que, de acordo com os inquiridos, uma maioria confortável de Organismos divulgam os respectivos URL na documentação oficial, o que confirma a percepção obtida anteriormente de que esta prática já se encontra generalizada na Administração Pública.

Utilização de Formulários Destinados aos Cidadãos

“O Organismo utiliza na sua actividade formulários destinados ao preenchimento pelos Cidadãos?”



Total: 181 Organismos que responderam ao inquérito

Esta questão, de âmbito geral, também foi pela primeira vez incluída no inquérito, de modo a complementar, para cada Organismo, a informação de suporte à avaliação do critério *Serviços Online*. Em termos globais, os resultados obtidos apontam para cerca de 33% de Organismos que não apresentam interacção com os Cidadãos, se assumirmos que esta implicaria o preenchimento de pelo menos um formulário pelo Cidadão. Para estes Organismos foram considerados não aplicáveis os indicadores Disponibilização de Formulários para *Download* e Preenchimento *Online* de Formulários.



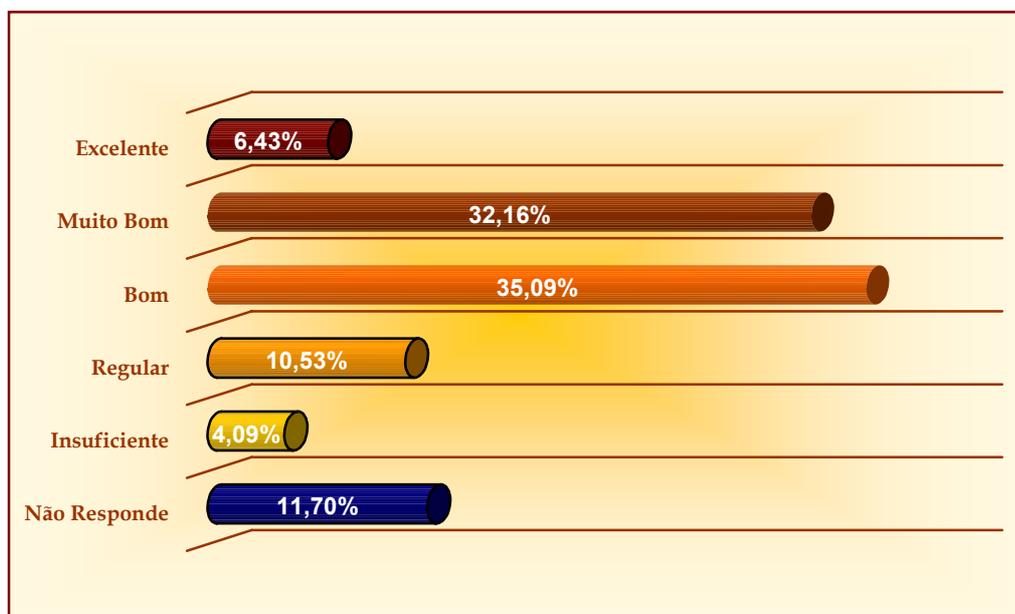
Para as respostas afirmativas a esta questão, o inquérito questionava ainda sobre qual o número aproximado de formulários utilizados pelo Organismo, tendo sido obtido um valor médio situado nos 14,52.

4.2.3.3 Conteúdos do Web Site

Como exemplos de conteúdos objecto de avaliação, foram sugeridos ao Organismo, a título indicativo, a descrição do Organismo (missão, organograma e serviços prestados), os contactos, as publicações, as novidades, as respostas a questões frequentes (FAQ), os serviços e respectivos contactos (com *email*), a informação sobre os formulários e documentos dos serviços disponíveis para *download*, a data da última e da próxima actualização dos documentos, a diversidade dos conteúdos, a apresentação da política de privacidade e segurança e a versão em outras línguas.

Os resultados da auto-avaliação dos Organismos encontram-se sintetizados no gráfico seguinte:

“Como classifica o conteúdo do web site?”



Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito



A auto-avaliação feita pelos Organismos relativamente aos seus *web sites*, no capítulo dos conteúdos, mantém a tendência verificada na primeira edição, em que a maior parte dos Organismos consideram os conteúdos do seu *web site* entre Bom e Muito Bom, ascendendo na presente edição a cerca de 67% do total de Organismos com presença na Internet.

Alguns dos comentários recolhidos a partir dos inquéritos, relativamente a este critério, ilustram bem a visão positiva que os Organismos têm dos conteúdos publicados nos respectivos *web sites*:

“O Organismo está bem identificado, com a lei orgânica, missão e objectivos. Estão publicados os contactos dos Serviços Centrais e dos Serviços Locais com o nome do responsável pelo serviço, morada e e-mail.”

“Estão disponíveis formulários, simulações e tabelas de retenção. Estão disponíveis códigos legislativos *online* com pesquisa *full text search*. Está disponível a entrega de declarações via electrónica num *site* autónomo.”

“O *site* disponibiliza uma série de informações sobre a actividade do Organismo. Tem informação estatística, contactos, publicações, perguntas frequentes, política de privacidade e segurança, versão em língua inglesa, possibilidade de apresentação de reclamações *online*.”

“O *site* e disponibiliza ampla informação útil, de forma agradável e simples.”

“Foi reconhecido internacionalmente com o *WEB ART D’OR* do Fa@imp/AVICOM.”

Para os Organismos que se classificaram nos escalões inferiores para o critério Conteúdos do *Web Site*, destacamos a seguir alguns comentários que nos permitem compreender os principais motivos que, na opinião dos Organismos, justificam a auto-avaliação atribuída a este critério.

“O *site* traduz a intenção de, embora com recursos humanos e financeiros limitados, promover um melhor serviço público ao Cidadão.

Não obstante reconhece-se que este desiderato se encontra comprometido, como consequência das dificuldades acima descritas.”

“O *site* está desactualizado e o Organismo está actualmente a reformulá-lo. As questões que são referidas de seguida (acessibilidade e navegabilidade) estão a ser tidas em conta.”

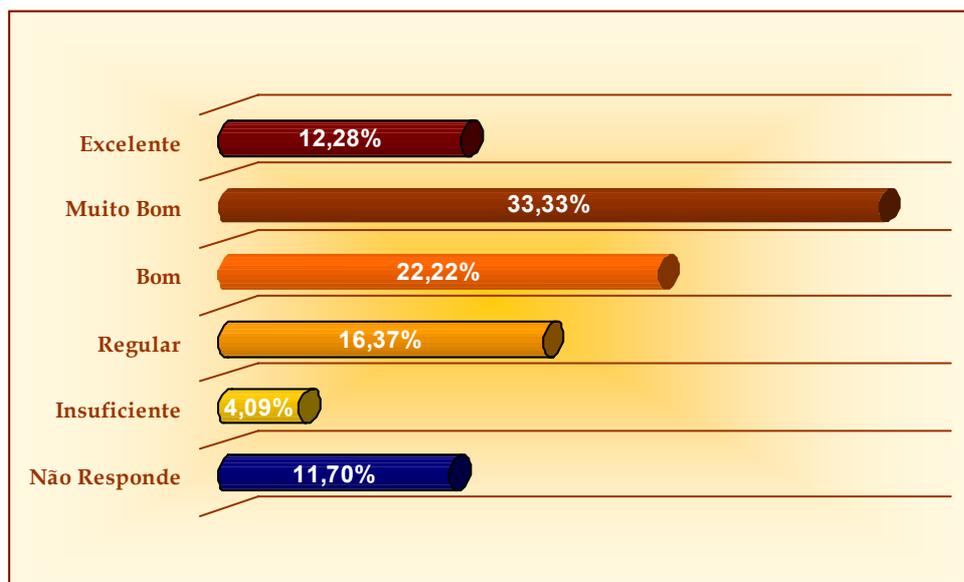


“O *web site* vai ser reformulado, com previsão de nova página *online* dentro de 2 a 3 meses. Esta remodelação respeita integralmente os critérios utilizados pela Accenture na 1ª edição da avaliação e do Manual de Boas práticas de Construção de Páginas *Web*.”

4.2.3.4 Actualização de Conteúdos

Os exemplos apresentados como conteúdos mais relevantes a considerar nesta secção foram a actualização de legislação, da informação sobre o Organismo (organograma, lei orgânica), de eventos programados ou em curso, contas, plano e relatório de actividades, informação estatística, divulgação do Organismo, estudos e outras publicações.

“Como classifica o grau de actualização dos conteúdos disponibilizados no *web site*?”



Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito

À semelhança do critério de avaliação anterior, os Organismos classificaram os respectivos *web sites* de forma bastante positiva, relativamente ao grau de actualização dos conteúdos, sendo os motivos apresentados para os valores menos favoráveis idênticos aos apresentados no ponto anterior. Em termos globais, mais de 55% dos Organismos avaliam o seu *web site* como Muito Bom ou Bom e mais de 12% consideram-no Excelente, no que concerne a este critério, verificando-se mesmo que o número de Organismos no intervalo de classificação Muito Bom excede significativamente o dos classificados com Bom.



Apresentam-se a seguir alguns dos comentários que considerámos mais representativos da percepção dos Organismos quanto à actualização dos conteúdos presentes nos respectivos *web sites* :

“O sítio conta com cerca de 16.000 páginas *Web*, 3.500 documentos para *download* e 9000 *links*. Todos os conteúdos disponíveis, sem excepção, são actualizados em tempo útil, o que é objecto de divulgação adequada (em Actualidades).”

“As actualizações mais frequentes prendem-se com as alterações de serviço. Estas alterações são feitas na altura em que são implementadas, com Aviso prévio da ocorrência dessas alterações.”

“A actualização é excelente, sendo, em média, quinzenal, mantendo-se o *site* sempre actualizado.”

“Tem-se mantido uma actualização constante, por vezes superior a uma actualização semanal.”

“Classifico o grau de actualização dos conteúdos como excelente, uma vez que a actualização dos mesmos é diária e tida como uma prioridade, especialmente a pauta aduaneira a qual se encontra disponível para os operadores económicos e demais Cidadãos. Também as actualizações que reflectem alterações ao organigrama, Lei Orgânica, alterações de dirigentes e chefias. As informações e notícias para o sector aduaneiro são actualizadas numa base semanal.”

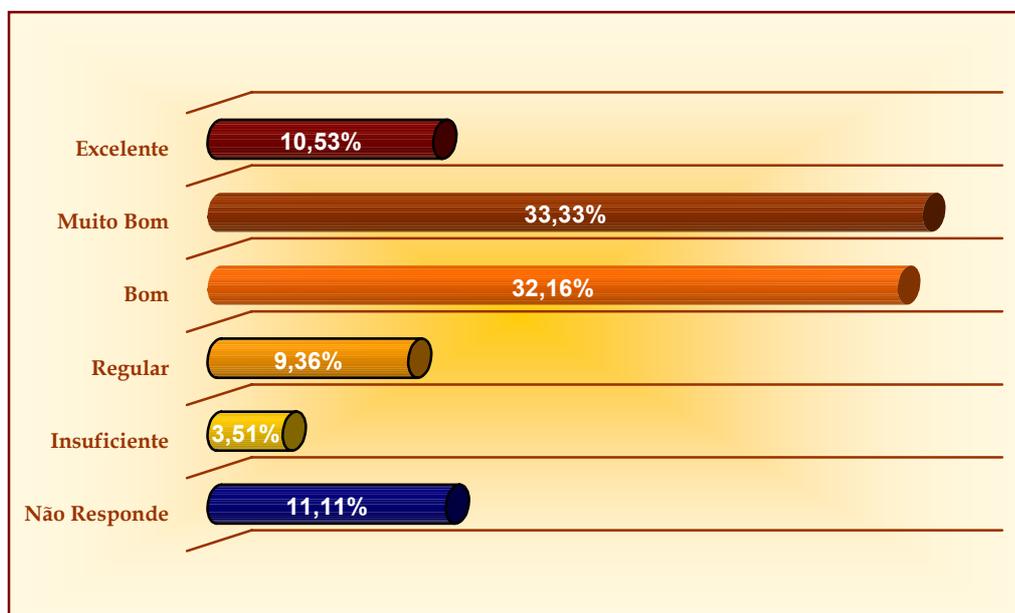
“Continua a haver por parte do Organismo, um cuidado particular nesta área, havendo actualizações diárias e outras calendarizadas (ex: boletim informativo)”

4.2.3.5 *Acessibilidade*

Neste critério, apresentaram-se como indicadores guia para a auto-avaliação dos Organismos: a acessibilidade a partir de diferentes *browsers*, a divulgação do endereço URL do Organismo em todos os documentos publicados, o acesso a partir dos principais motores de busca (Sapo, AEIOU, Yahoo e Altavista), entre outros.



“Como classifica o web site em termos de acessibilidade?”



Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito

Também neste critério as respostas foram globalmente positivas (mais de 65% avaliam o seu *web site* como Bom ou Muito Bom) e, mais uma vez, não se registaram diferenças significativas relativamente à primeira edição deste estudo.

Alguns dos comentários mais representativos dos Organismos que se classificaram nos dois escalões inferiores (Insuficiente ou Regular):

“Não está ainda contemplada a maioria das opções de acessibilidade referidas.”

“Elaborámos uma selecção de palavras-chave para a pesquisa em diversos motores de busca, entregue à empresa que elaborou o projecto. Como dependemos de outro Organismo, a divulgação do nosso *web site* poderá beneficiar das suas actividades de divulgação.”

“Só é possível aceder ao *web site* através do *browser* Internet Explorer havendo uma incompatibilidade com o *browser* Netscape. O URL da Estrutura de Apoio Técnico ao Eixo III do POEFDS está presente na maioria dos motores de busca nacionais e internacionais sendo também divulgado na maior parte dos documentos da Estrutura de Apoio Técnico.”



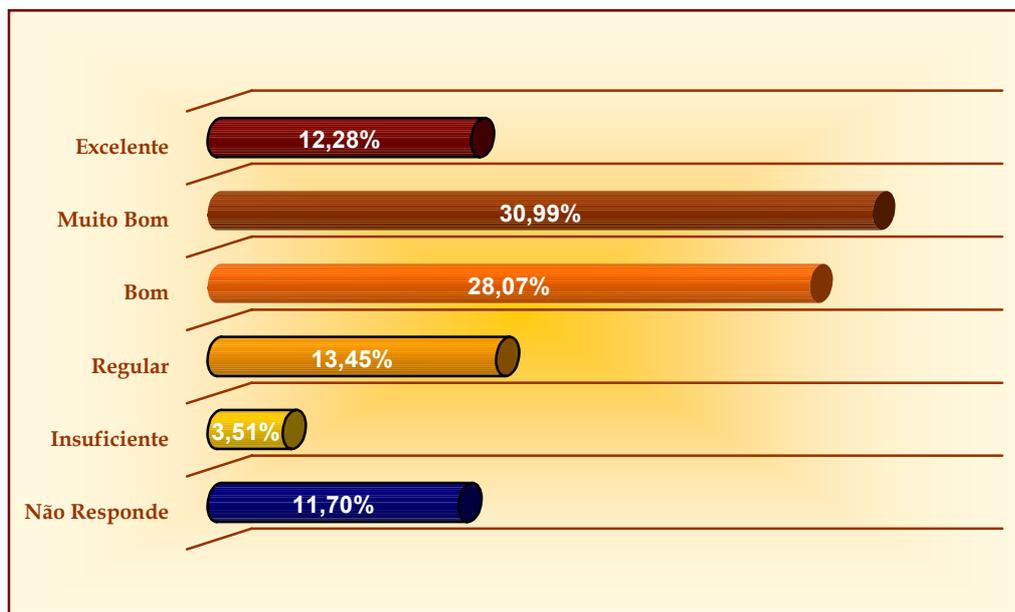
“O acesso é bom embora não muito rápido. A divulgação do endereço URL é feita em alguns documentos.”

“Acessível por diversos *browsers*. O endereço (URL) do Organismo está disponível nas páginas do Ministério, INFOCID, nos produtos do Organismo e nos seus veículos. A página faz parte da base de dados dos motores de busca existentes a nível nacional.”

4.2.3.6 Navegabilidade

A navegabilidade do *site* foi apresentada aos Organismos recorrendo a exemplos como a existência de *links* activos para outros Organismos governamentais, de um mapa do *site*, de um motor de busca, de uma caixa de sugestões, de informação sobre os contactos ou a opção de voltar à página anterior.

“Como classifica a navegação nas páginas do web site?”



Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito

As respostas foram em geral muito positivas, sendo, tal como na edição anterior, as classificações mais baixas justificadas com a ausência de alguns dos exemplos apresentados, geralmente o motor de busca ou os *links* activos para outros Organismos governamentais.



Comparativamente com a edição anterior, registaram-se resultados globalmente mais positivos, traduzidos na inversão da relação entre os escalões Muito Bom e Bom, que em 2002 foram 31,40% e 35,47%, enquanto na presente edição situaram-se em 30,99% e 28,07%, respectivamente. A redução dos valores, em termos absolutos, justifica-se pela contabilização da percentagem de Organismos que não responderam à questão, na edição de 2003.

Alguns dos comentários mais representativos a esta questão:

“Este critério foi analisado e foram implementadas medidas no sentido de cumprir com as recomendações, assim, o *web site* é visualizável em *browsers* como o Internet Explorer 5.0 e o Netscape Navigator 4.0.”

“O sítio fornece uma vasta área de *Links* especificamente para hiperligações a Operadores e Prestadores de Serviços; Organizações Internacionais; Reguladores Sectoriais de Outros Países; Comunicação Social Nacional e Internacional, Índices, Entidades diversas (Portuguesas e Internacionais).

O sítio fornece um navegador vertical dinâmico com a funcionalidade de expansão e colapso de subtítulos, bem como informação sobre o caminho para a página onde se encontra (“*breadcrumbs*”), permitindo a navegação em profundidade.

Cada área funcional e temática está identificada com um cabeçalho específico, de modo a reforçar a percepção do utilizador quanto à zona onde se navega, mantendo, contudo, o mesmo esquema de navegação, o mesmo *touch & feeling*.”

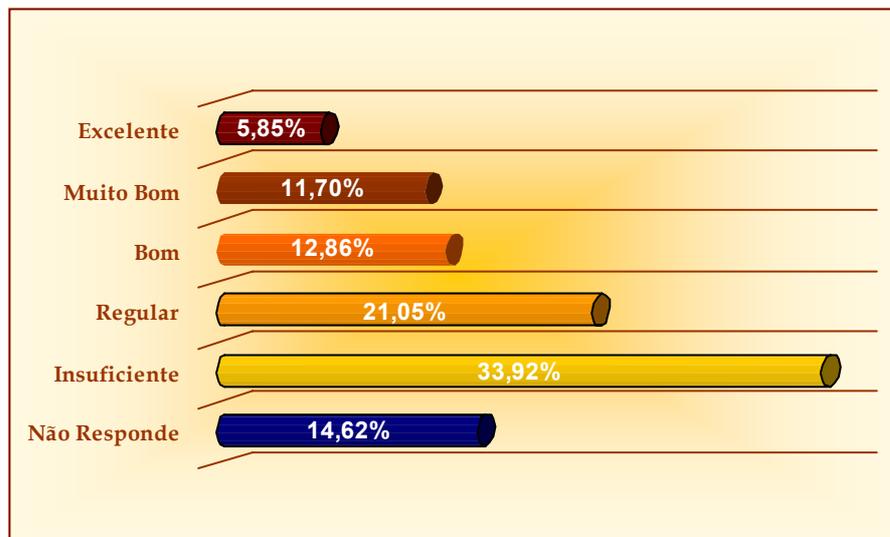
“Está disponível o mapa do *site*. Existe um formulário 'Caixa de Sugestões' onde o utilizador pode por questões, reclamações, expressar opiniões etc.. Existem disponíveis os contactos dos serviços, por diversos canais: via correio electrónico, telefone, fax e morada.

Em 'Ligações a *sites*' estão publicados *links* para dois principais jornais digitais, 20 *links* apontam para Instituições Públicas, 7 *links* para Instituições de Interesse Público, 8 *links* para Instituições Europeias, 15 entidades Aduaneiras da Comunidade Europeia, 9 *links* para entidades Aduaneiras dos Países Candidatos à CE, *links* para entidades Aduaneiras de Outros Países, 9 *links* para Organizações Internacionais do sector, *links* para os principais motores de busca e outros.”



4.2.3.7 Cidadãos com Necessidades Especiais

“Como classifica o web site relativamente à acessibilidade para Cidadãos com necessidades especiais?”



Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito

À semelhança dos resultados registados na edição anterior, cerca de metade dos Organismos consideram insuficiente a acessibilidade dos respectivos *web sites* para Cidadãos com necessidades especiais.

Esta tendência continua a justificar-se por algum desconhecimento desta prática, confirmado pelo índice de ausência de resposta que é superior ao das questões anteriores, bem como pela adoção de critérios de gestão de prioridades que penalizem os Cidadãos com necessidades especiais. No entanto, existem múltiplos Organismos que afirmam que já estão a desenvolver este tipo de funcionalidades, esperando proceder à sua disponibilização num futuro próximo.

Apresentam-se a seguir alguns dos comentários mais representativos:

“O Organismo procede à legendagem de todas as imagens disponíveis, assim como à descrição de tabelas por forma a garantir que todos os recursos, sem exceção, sejam acessíveis a todos os Cidadãos que acedam ao sítio.



É fornecida, além da página de ajuda, uma página para Cidadãos com necessidades especiais, onde são dadas indicações, de forma clara e simples, para melhor navegar no sítio (através do teclado, comando associado ao logotipo e à imagem do Balcão Virtual, navegadores horizontais e verticais).

É ainda explicada ao utilizador a forma de se redimensionar o tamanho das fontes para que certas dificuldades de visão sejam ultrapassadas.”

“O novo sítio foi construído com a preocupação de oferecer aos Cidadãos com necessidades especiais uma maior facilidade de acesso à informação disponibilizada pelo Organismo.

Para além disso, o sítio acessível do Organismo satisfaz os requisitos do W3C, como o comprova a aprovação pelo teste do *software* Bobby.”

“O *site*, nas suas versões portuguesa e inglesa, disponibiliza uma área específica para Cidadãos com necessidades especiais que pretende responder ao disposto na RCM 97/99 e na Recomendação *Web Content Accessibility Guidelines* 1.0, de 5 de Maio de 1999, de modo a permitir a visita por Cidadãos com necessidades especiais.

Esta área encontra-se assinalada na *homepage* com o símbolo de acessibilidade da *web*.”

“O *site* proporciona para a totalidade dos conteúdos, através do endereço, condições de acessibilidade de acordo com a Resolução de CM 97/99 e recomendações do W3C.”

Tal como para os critérios anteriores, entendemos que as diferenças de valor negativo existentes entre as duas edições, quando consideramos os valores absolutos para cada um dos escalões classificativos, decorrem de, para a presente edição, terem sido contabilizados os Organismos que não responderam à auto-avaliação deste critério, contribuindo assim para a redução relativa dos restantes valores.

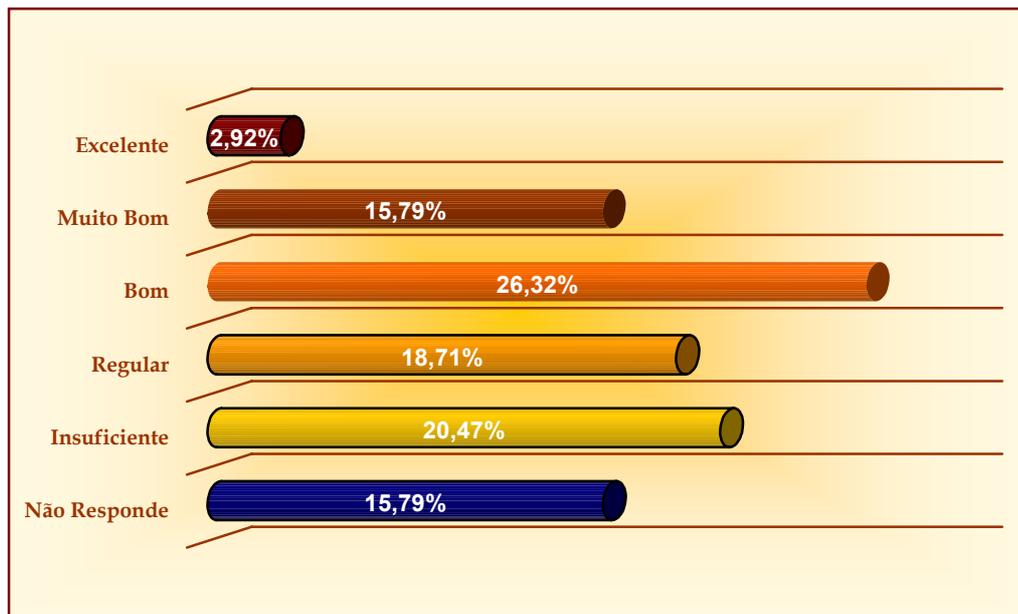
4.2.3.8 *Serviços Online aos Cidadãos*

Relativamente a este critério apresentámos como exemplos o preenchimento e entrega de formulários, encomendas, pagamento de serviços, segurança nos pagamentos *Online*,



pedidos de informação/esclarecimentos, consulta ao estado dos processos, sugestões e reclamações, capacidade de resposta a *email*, *newsletter*, fórum, *chat Online* e outros.

“Como classifica o web site relativamente aos serviços disponibilizados Online?”



Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito

Os resultados obtidos foram globalmente positivos, apesar de, relativamente aos critérios anteriores (com excepção da acessibilidade para Cidadãos com necessidades especiais), notar-se uma percepção mais negativa dos serviços *online* por parte dos Organismos, traduzida em cerca de 40% de Organismos que se avaliam com Insuficiente ou Regular.

Na resposta a esta questão deverá ainda ser considerado o impacto de um conjunto de Organismos que consideram que os serviços *online* aos Cidadãos não se aplicam extensivamente à sua actividade, por exemplo, por não possuírem formulários para preenchimento pelo Cidadão ou por serem entidades com carácter consultivo direccionadas para o “interior” da Administração Pública. De acordo com alguns comentários lidos nos inquéritos, alguns destes Organismos terão avaliado este critério com uma escala diferente, em função da sua própria realidade, enquanto outros optaram por não responder a esta questão, contribuindo assim para justificar o facto de esta ser a questão com o maior índice de abstenções de resposta no inquérito.



Alguns dos comentários mais representativos:

“Formulários disponíveis para preenchimento em linha e envio directo, ou para *download* em formato PDF ou Word, e preenchimento *off-line*, podem ser enviados por *e-mail* ou correio (os endereços estão disponíveis em cada uma das páginas). Cada formulário é acompanhado de instruções que garantem um preenchimento cómodo e fácil.

Após o envio, independentemente da modalidade escolhida, o Organismo remete ao utilizador uma notificação da recepção, acompanhada de referência multibanco e valor a pagar, quando haja lugar a pagamento.

O Organismo procede ainda ao envio da *newsletter* mensal “Spectru” em versão PDF, a todos os subscritores interessados, instituições, empresas e pessoas singulares, além de garantir a sua publicação na *web*.

Em fase final de implementação está também a subscrição dos recursos disponíveis no sítio, o simulador de taxas de frequências, o mecanismo de comparação de tarifários e mais um questionário em linha (dando sequência a um outro anteriormente divulgado).”

“Estão disponíveis diversas simulações, formulários, tabelas de retenção, consulta às vendas do Organismo.”

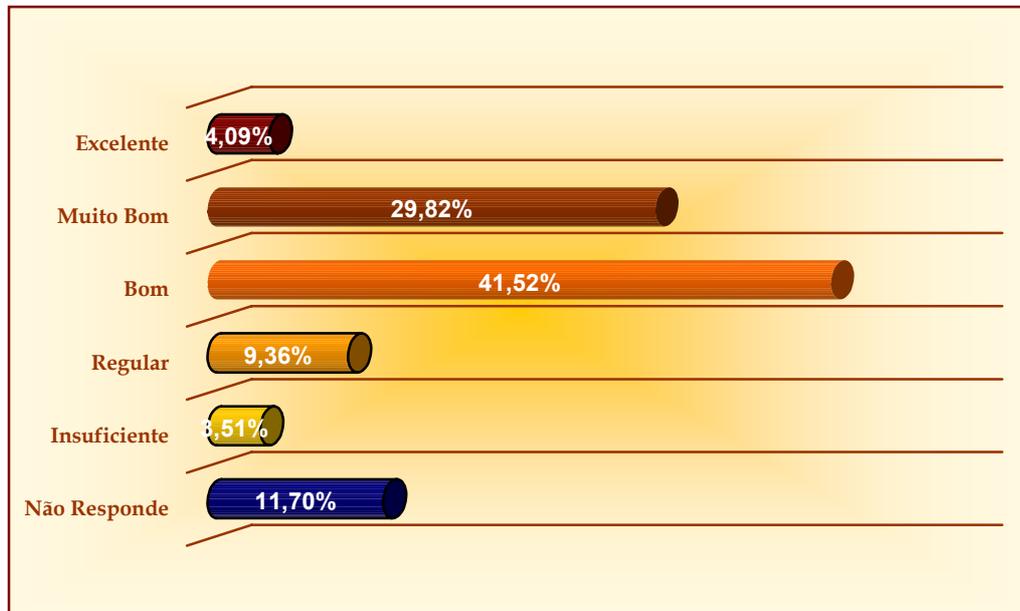
“Todos os pedidos de esclarecimento são encaminhados para as diversas áreas, não havendo até à presente data registo de opiniões negativas. (Nota: O nosso Organismo não é orientado para ter serviços do tipo pagamento *online* etc.).”

“Os serviços são destinados ao pessoal da instituição em serviço no exterior.



4.2.3.9 Apreciação Global

“Globalmente, como classifica o web site?”



Total: 171 Organismos com presença na Internet que responderam ao inquérito

Tal como decorre da análise dos resultados dos critérios anteriores, regra geral, os Organismos estão globalmente satisfeitos com a sua presença na Internet, considerando maioritariamente que os seus *web sites* são Bons (41,5%), Muito Bons (29,8%) ou Excelentes (4,0%). Apenas 9,4% dos Organismos consideram a sua presença na Internet Regular ou Insuficiente, existindo cerca de 12% dos inquéritos recebidos que não respondem a esta questão.

Não se registaram diferenças significativas na distribuição relativa dos cinco intervalos de classificação, em relação aos resultados da primeira edição.

Com base nos comentários constantes dos inquéritos conclui-se que as classificações mais baixas atribuídas pelos Organismos justificam-se pela existência de remodelações em curso, por factores organizacionais do próprio Organismo ou do Ministério que o tutela, bem como pela escassez de recursos disponíveis para a implementação de novas práticas ou funcionalidades.



“O *site* do Organismo está desactualizado, estando este a ser actualmente reformulado, quer em termos de conteúdo, quer em termos de acessibilidade e navegabilidade.”

“As possibilidades de inclusão de novos conteúdos são muito limitadas e o processo é bastante complexo.”

“A criação do "*site*" do Organismo procurou vincar a sua adesão aos sinais dos tempos, que progressivamente convocam à circulação crescente e generalizada da informação.

O *site*, inicialmente provisório, tem vindo a manter-se sem as devidas adaptações às novas realidades, daí que se tenha classificado como insuficiente.

Neste sentido considera-se primordial o desenvolvimento das diligências necessárias para a construção de um novo *site* que se constitua como um complemento dos serviços prestados por este.”

“A actual página da Internet está em fase de total reestruturação, e irá contemplar esta situação e poderemos considerá-lo, a partir da actualização final, como BOM.”

“O *site* encontra-se desactualizado devido a factores externos, nomeadamente ao facto de se ter iniciado em 2001 um processo de criação de um portal para o Ministério, processo esse que se renovou agora em 2003 e do qual o redesenho dos *sub-sites* está pendente.”

Alguns dos comentários mais representativos dos Organismos que avaliam mais positivamente a sua presença na Internet:

“O sítio constitui uma referência para os diversos intervenientes no sector, quer em termos de informação genérica (legislação, *links*, estatísticas, publicações, etc.), quer de informação especializada (áreas temáticas), tendo nomeadamente em conta que nele são publicadas, em tempo útil, as deliberações com impacto externo adoptadas pelo Conselho de Administração do Organismo, com chamada a partir da área funcional actualidades.”

“Tendo em conta todos os parâmetros atrás evidenciados, julgamos que o nosso *site* se encontra de um modo geral excelente, tendo em conta a especificidade do nosso Organismo.”

“O novo sítio do Organismo, no ar desde Junho passado, foi desenvolvido com o cuidado de cumprir as recomendações do “Guia de boas práticas na construção de *Web Sites* da Administração directa e indirecta do Estado” e da avaliação realizada pela Accenture em 2002.



Tendo em consideração a Grelha de avaliação qualitativa dos *Web Sites* da Administração Directa e Indirecta do Estado, verifica-se que o sítio satisfaz a totalidade dos requisitos pretendidos (com a ressalva de alguns dos *items* da grelha não se aplicarem a esta instituição). A estes factos e às novas funcionalidades do sítio não será alheio o aumento substancial de acessos ao nosso *site*, verificado ao longo do último ano (cerca de 44%).”

“Grande diversidade de conteúdos, actualizados com bastante regularidade. Cumpre com os critérios mais importantes, relativos à acessibilidade e à navegabilidade. Disponibilização de alguns serviços *online* com os quais é possível estabelecer um nível de interactividade considerado bom.”

“Quer no *ranking* de *sites* da AP portuguesa, quer comparativamente com os outros *sites* da Segurança Social de países europeus apresenta muito bom desempenho e utilidade para os Cidadãos e empresas.”

“Na nossa opinião está um *site* muito bem conseguido. Teve-se especial atenção à disponibilização de conteúdos com interesse para os visitantes, sobretudo explicando o que deve ser feito em caso de emergência médica. É inclusivamente disponibilizado um capítulo, designado “Gestos que Salvam”, que disponibiliza informação sobre os gestos que devem ser tomados, em diversos tipos de situações, para salvar uma vida. O *site* é actualizado regularmente e tem-se um especial cuidado com a resposta aos diversos *mails* (contendo os mais diversos tipos de pedidos de informação) que chegam através do *site*.”



5 Classificação dos Organismos

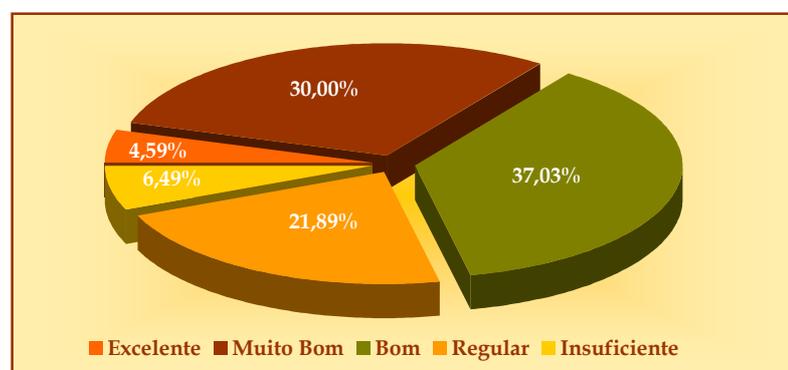
Neste capítulo apresentam-se os resultados da avaliação dos *web sites* em termos das classificações obtidas, de acordo com o método de classificação dos Organismos descrito na secção 3.5. Em primeiro lugar, procede-se à apresentação das classificações obtidas por critério de avaliação e por tipo de Administração do Estado e, por último, à classificação global dos Organismos que compõem o universo do presente estudo, sendo apresentadas listagens com os Organismos que se distinguiram como *best practices* em cada um dos critérios. Adicionalmente é efectuada uma análise comparativa dos resultados da primeira edição do estudo com a presente edição.

5.1 Classificação dos Organismos por Critério de Avaliação

5.1.1 Conteúdos

De um modo geral os conteúdos disponibilizados nos *web sites* foram avaliados como sendo Bons ou Muito Bons. No entanto, existe ainda uma parcela reduzida de Organismos para os quais este critério é classificado como Insuficiente (6,5%). Comparativamente com os resultados obtidos na edição anterior do estudo, facilmente se constata o empenho por parte dos Organismos em disponibilizar este tipo de informação no *web site*. Em relação à avaliação de Fevereiro de 2002 destaca-se ainda um acréscimo de 2% no número de Organismos classificados com Excelente, em relação aos conteúdos disponibilizados.

Classificação para o critério de Conteúdos



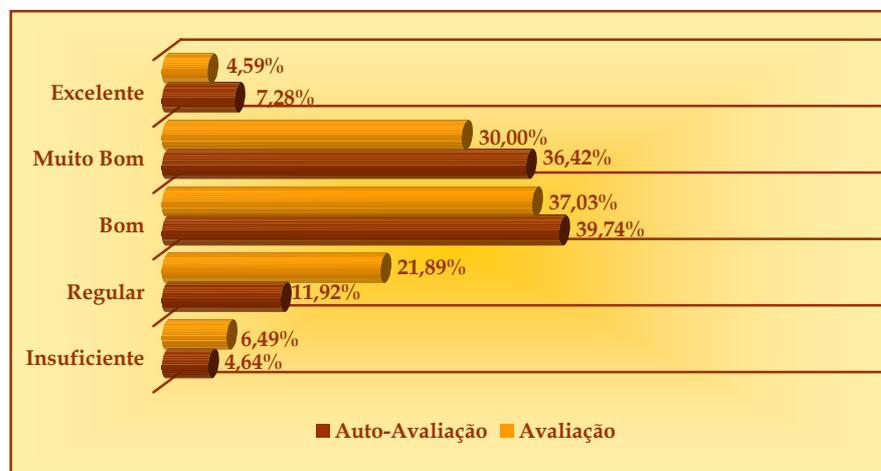
Total: 370 Organismos com presença autónoma na Internet



O gráfico seguinte ilustra a comparação entre os resultados da auto-avaliação e da avaliação realizada pela equipa da Accenture. Esta comparação foi realizada entre o universo de 151 Organismos que responderam à questão do inquérito correspondente à auto-avaliação do critério Conteúdos e o universo de 370 Organismos que têm presença na Internet.

Pela análise do gráfico verificam-se algumas divergências entre as duas avaliações, notando-se que, regra geral, os Organismos avaliam os respectivos *web sites* de uma forma mais positiva relativamente aos resultados obtidos na avaliação externa.

Conteúdos - Avaliação Externa versus Auto-Avaliação



Total: 151 Organismos com auto-avaliação para o critério / 370 Organismos com presença autónoma na Internet

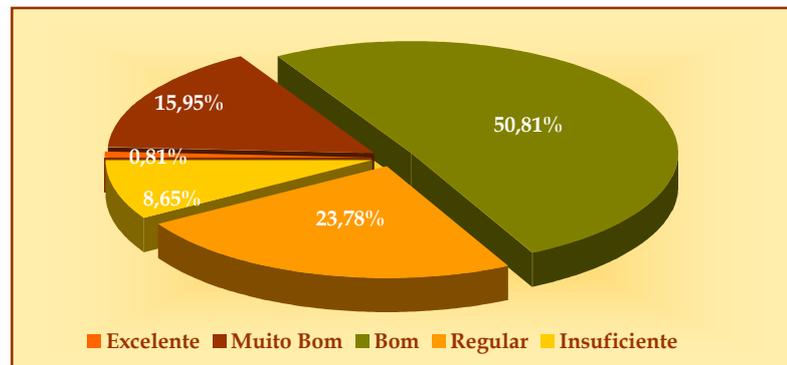
5.1.2 Actualização de Conteúdos

Relativamente à actualização dos conteúdos disponibilizados no *web site* e à semelhança do que se passa relativamente aos conteúdos, os Organismos apresentam, regra geral, bons resultados neste critério, existindo, no entanto, um conjunto de 9% de Organismos que ainda denotam um grau de actualização considerado Insuficiente.

A apreciação deste critério, comparativamente com o relatório do ano anterior, permite-nos constatar um decréscimo nas frequências das avaliações Excelente e Insuficiente aliado a uma predominância dos intervalos de classificação intermédios (Bom e Regular), decorrentes da alteração do método de avaliação, tal como se descreveu anteriormente.



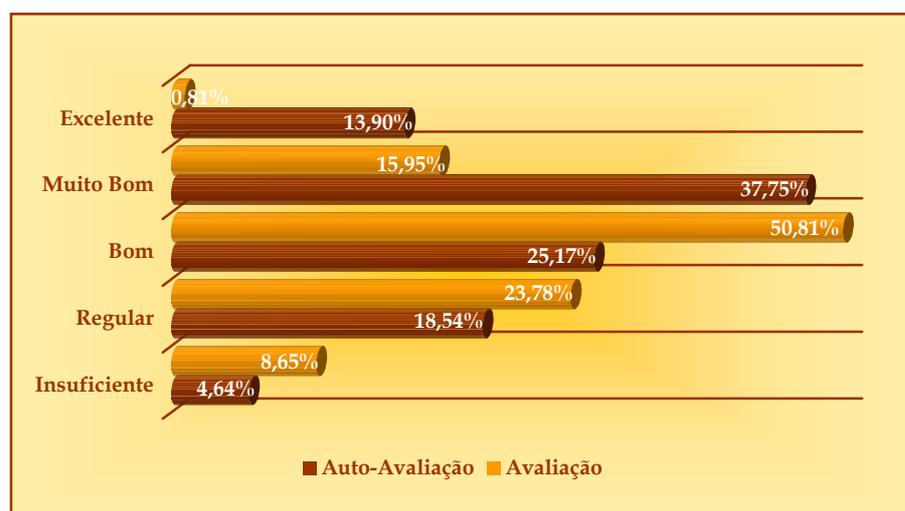
Classificação dos Organismos para o critério de Actualização de Conteúdos



Total: 370 Organismos com presença autónoma na Internet

A classificação resultante da avaliação externa dos *web sites*, quando comparada com a auto-avaliação realizada pelos Organismos, denota que neste critério os resultados não estão em sintonia, verificando-se que este critério se encontra, de um modo geral, sobrevalorizado pelos Organismos. As principais divergências encontradas podem ser constatadas no gráfico seguinte:

Actualização de Conteúdos - Avaliação Externa versus Auto-Avaliação



Total: 151 Organismos com auto-avaliação para o critério / 370 Organismos com presença autónoma na Internet

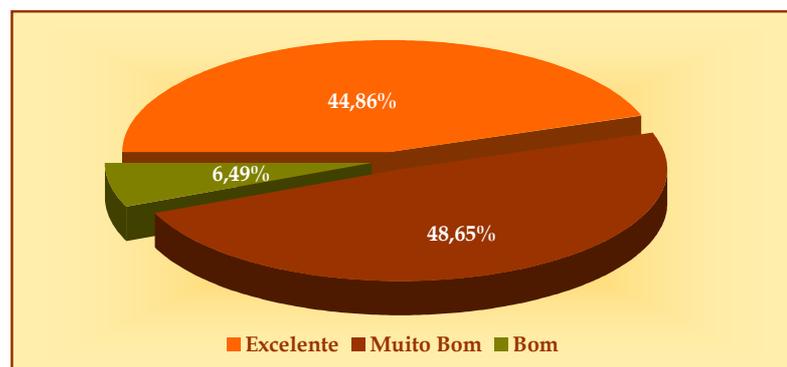


5.1.3 Acessibilidade

Os resultados obtidos no critério da acessibilidade classificaram-se maioritariamente como Excelente e Muito Bom. Esta constatação pode ser justificada através dos excelentes resultados apurados nos indicadores Presença nos Principais Motores de Busca e Carregamento da Home Page nos Browsers Internet Explorer 5 e 6 (com uma percentagem de “Sim” próxima de 100%).

Comparativamente com a edição anterior nota-se uma melhoria significativa, decorrente em parte da exclusão dos indicadores Carregamento da Home Page nos browsers Netscape 4 e 6, o que valorizou os restantes indicadores (em particular o Carregamento da Home Page nos browsers Internet Explorer 5 e Explorer 6).

Classificação para o critério de Acessibilidade

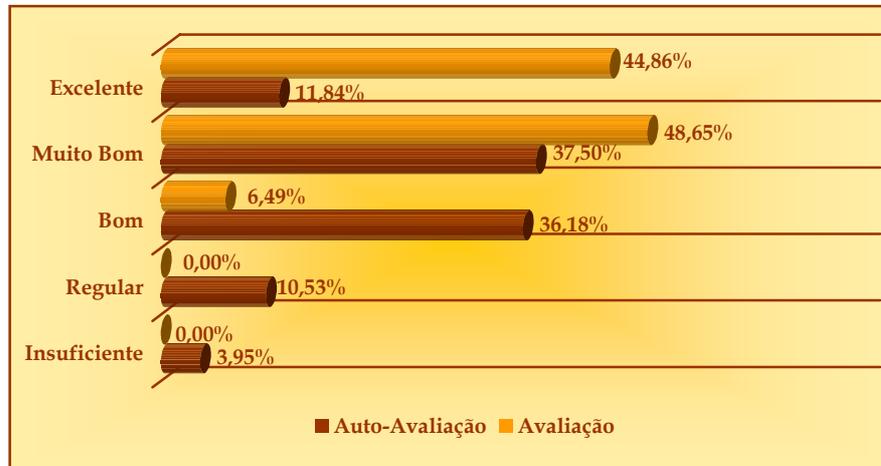


Total: 370 Organismos com presença autónoma na Internet

Comparando os resultados da presente avaliação com a auto-avaliação dos Organismos, nota-se uma subvalorização pelos Organismos relativamente a este critério. Esta constatação pode ser analisadas no gráfico seguinte.



Acessibilidade - Avaliação Externa versus Auto-Avaliação

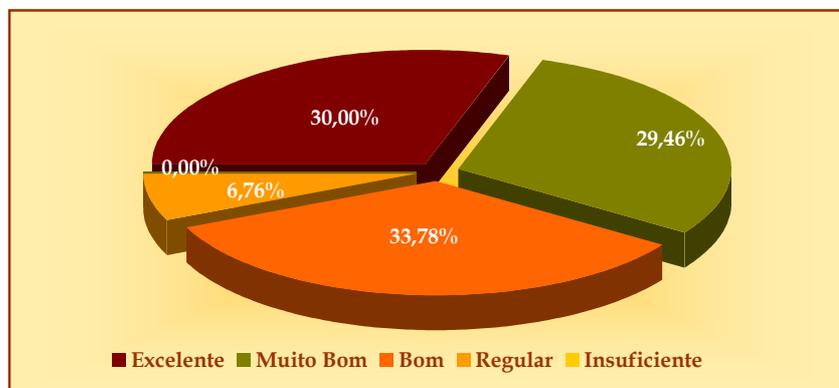


Total: 152 Organismos com auto-avaliação para o critério / 370 com presença autónoma na Internet

5.1.4 Navegabilidade

A classificação obtida para o critério Navegabilidade situou-se maioritariamente nos intervalos de Excelente e de Muito Bom. Estes intervalos obtidos na avaliação decorrem dos resultados obtidos nos indicadores Links Activos e Inactivos, Tempo de Carregamento das Páginas do Web Site (em menos de 20 segundos) e Carregamento das Páginas dos Web Sites nos Browsers Internet Explores 5 e 6.

Classificação para o critério de Navegabilidade (navegação interna)



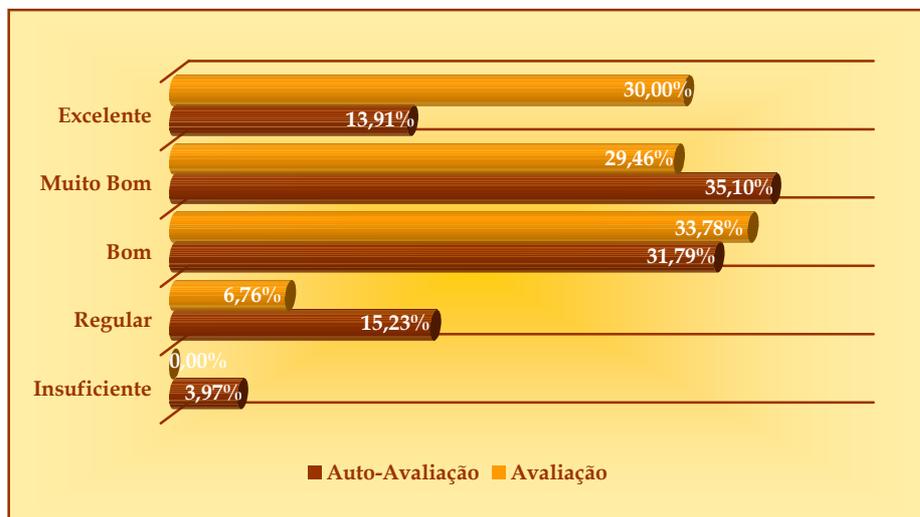
Total: 370 Organismos com presença autónoma na Internet



Relativamente à edição anterior notou-se uma melhoria que, à semelhança do critério Acessibilidade, poderá ter decorrido da exclusão dos indicadores Carregamento da *Home Page* nos *browsers* Netscape 4 e 6.

Por análise do gráfico, verifica-se que os resultados obtidos na auto-avaliação para os escalões intermédios são semelhantes aos que resultam da avaliação externa, contudo esta análise permite-nos verificar uma subvalorização dos Organismos no índice Excelente, contrabalançando com uma sobrevalorização do escalão Regular.

Navegabilidade - Avaliação Online versus Auto-Avaliação



Total: 151 Organismos com auto-avaliação para o critério / 370 com presença autónoma na Internet

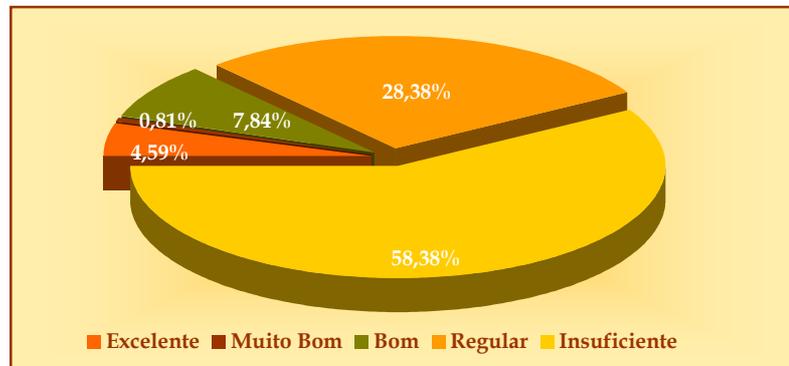
5.1.5 Cidadãos com Necessidades Especiais

Os resultados da classificação do critério Acessibilidade para Cidadãos com Necessidades Especiais reflectem bem as lacunas que já haviam sido evidenciadas aquando da análise dos respectivos indicadores, podendo ser analisadas globalmente através do gráfico seguinte.



Classificação para o critério de Acessibilidade para Cidadãos com Necessidades

Especiais



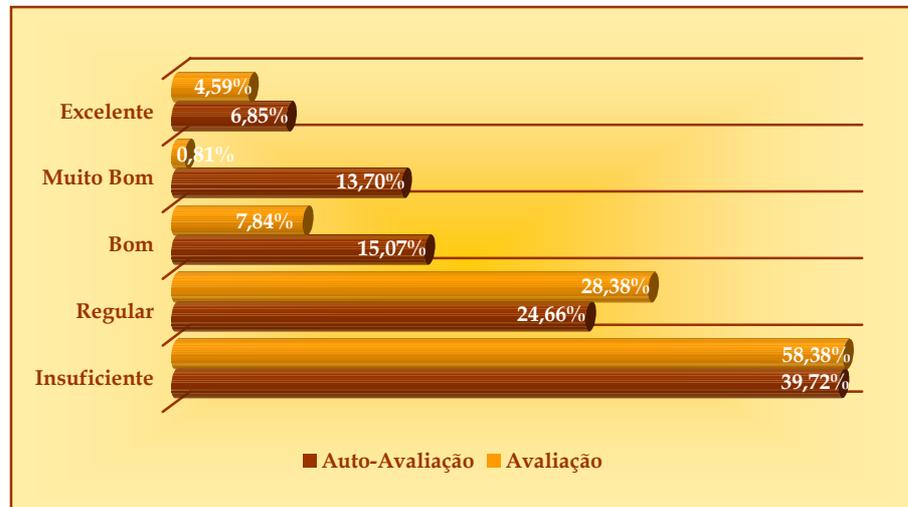
Total: 370 Organismos com presença autónoma na Internet

Este gráfico reflecte os resultados das avaliações realizadas aos *web sites* dos Organismos com presença na Internet, o que nos permitiu constatar que, para este critério, os *web sites* são avaliados com Insuficiente em 58% dos casos e com Regular em 28%, traduzindo-se por conseguinte em resultados maioritariamente negativos. Na nossa opinião, estes resultados requerem uma atenção especial por parte dos Organismos, pois denotam uma clara falta de acessibilidade aos *web sites* da Administração Pública por parte dos Cidadãos com necessidades especiais.

As classificações apuradas na presente avaliação, quando comparados com os resultados da avaliação anterior (Fevereiro de 2002), apresentam uma melhoria que pode ser considerada significativa (cerca de 15%), traduzida na redução da percentagem da classificação Insuficiente em detrimento da classificação Regular.



Acessibilidade para Cidadãos com Necessidades Especiais - Avaliação Externa versus Auto-Avaliação



Total: 146 Organismos com auto-avaliação para o critério / 370 com presença autónoma na Internet

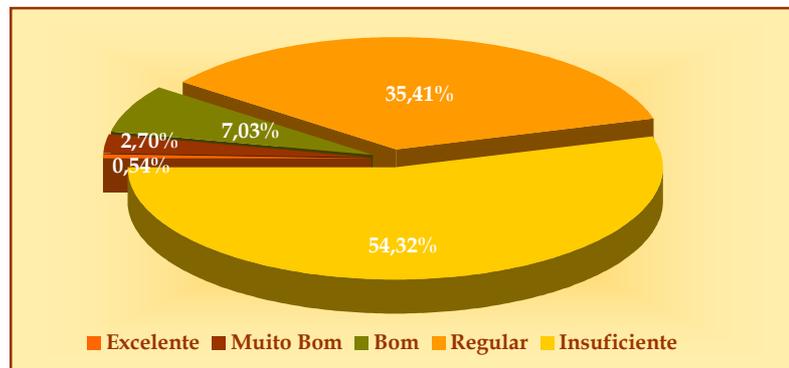
A auto-avaliação realizada pelos Organismos, relativamente ao critério de acessibilidade para Cidadãos com necessidades especiais, apresenta resultados muito aproximados aos obtidos no âmbito da avaliação externa.

5.1.6 Serviços *Online* aos Cidadãos

Os resultados deste critério permitem-nos concluir que os Organismos que constituem o universo das avaliações ainda não empreenderam a implementação dos principais Serviços *Online ao Cidadão*, de modo a viabilizar a concretização das necessidades mais prementes dos Cidadãos, bem como das suas expectativas neste domínio.



Classificação para o critério de Serviços Online

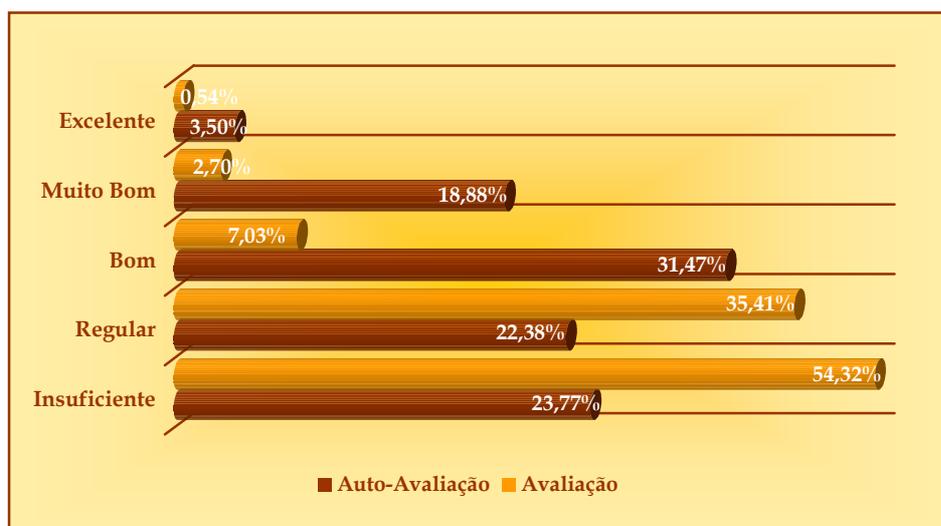


Total: 370 Organismos com presença autónoma na Internet

A avaliação deste critério permite-nos observar que 55% dos Organismos avaliados prestam um volume de serviços *online* considerado Insuficiente, precedidos por um conjunto menos significativo de Organismos, representando cerca de 35% do universo total, considerados Regulares.

Numa análise comparativa entre estes dados e os resultantes da edição anterior, detectamos que as melhorias registadas são pouco significativas, o que denota um escasso investimento realizado na disponibilização de serviços *online* aos Cidadãos.

Serviços Online - Avaliação Online versus Auto-Avaliação



Total: 144 Organismos com auto-avaliação para o critério / 370 com presença autónoma na Internet



Também neste critério, a percepção dos Organismos, veiculada através das auto-avaliações recebidas, encontra-se desfasada relativamente aos resultados da avaliação externa, podendo denotar que, de acordo com alguns comentários extraídos dos inquéritos, o facto de alguns Organismos considerarem que a prestação de serviços *online* aos Cidadãos não é aplicável extensivamente à sua actividade, poderá ter distorcido a escala de classificação utilizada por esses Organismos. Esta possível justificação encontra-se fundamentada na secção 4.2.3, dedicada aos resultados dos inquéritos.

5.1.7 Algumas *Best Practices*

5.1.7.1 Conteúdos

Se considerarmos apenas o critério Conteúdos, obtemos a seguinte listagem de Organismos, que disponibilizam um conjunto de boas práticas nesta matéria:

Organismos
Departamento de Avaliação, Prospectiva e Planeamento (do Ministério da Educação)
Direcção-Geral da Saúde
Direcção-Geral de Energia
Direcção-Geral dos Registos e do Notariado
Gabinete de Gestão do Programa Operacional Economia
Guarda Nacional Republicana
Inspecção-Geral da Defesa Nacional
Instituto da Comunicação Social
Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento
Instituto de Gestão do Crédito Público
Instituto Português de Museus
Ministério da Educação
Portugal Telecom, S.G.P.S.,S.A.
Secretaria Geral do Ministério da Cultura (SGMC)



5.1.7.2 *Actualização de Conteúdos*

Listam-se, de seguida, alguns dos Organismos que apresentam os conteúdos como sendo objecto de actualizações regulares, nos respectivos *web sites*. O grau de actualização dos conteúdos verificou-se pelas datas dos documentos publicados, relativamente aos relatórios e planos de actividade, às notícias e calendários de eventos e à legislação relevante para actividade do Organismo.

Organismos
Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)
Direcção-Geral dos Registos e do Notariado
Secretaria-Geral do Ministério da Cultura (SGMC)

5.1.7.3 *Acessibilidade*

A maioria dos Organismos obteve uma classificação positiva neste critério. Recorde-se que os *web sites* foram avaliados em relação à acessibilidade através dos *browsers* Internet Explorer 5 e 6 e quanto à divulgação do URL em toda a documentação publicada.

Organismos
Arquivo Distrital de Leiria
Centro de Estudos Judiciários
Comissão Nacional da UNESCO - CNU
Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego
Departamento de Avaliação, Prospectiva e Planeamento
Direcção Regional de Economia de Lisboa e Vale do Tejo
Direcção Regional de Economia do Centro
Direcção-Geral de Protecção Social a Funcionários e Agentes da Administração Pública
Direcção-Geral dos Impostos
Direcção-Geral dos Registos e do Notariado
Direcção-Geral dos Serviços Prisionais
Editorial do Ministério da Educação
Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
Escola Náutica Infante D. Henrique



Organismos
Gabinete de Avaliação Educacional
Governo Civil de Évora
Inspecção-Geral das Actividades Económicas
Inspecção-Geral de Finanças
Instituto da Farmácia e do Medicamento - INFARMED
Instituto das Tecnologias de Informação na Justiça
Instituto dos Mercados de Obras Públicas e Particulares e do Imobiliário
Instituto Hidrográfico
Instituto Nacional de Medicina Legal
Instituto Português da Juventude (IPJ)
Observatório da Ciência e do Ensino Superior
Projecto - Coimbra, Capital Nacional da Cultura 2003
Projecto Digesto - Sistema Integrado para Tratamento da Informação Jurídica
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
Secretaria Geral do Ministério da Cultura (SGMC)

5.1.7.4 Navegabilidade

Apresentam-se a seguir alguns dos *web sites* que são considerados entre as melhores práticas relativamente ao critério Navegabilidade.

Organismos
Auditoria Jurídica do MAI
Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)
Casa-Museu Dr. Anastácio Gonçalves
Comissão do Mercado de Valores Mobiliários - CMVM
Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego
Delegação Regional da Cultura do Algarve
Delegação Regional da Cultura do Norte
Departamento de Avaliação, Prospectiva e Planeamento
Direcção Regional de Agricultura da Beira Litoral
Direcção-Geral de Energia



Organismos
Direcção-Geral de Estudos e Previsão
Direcção-Geral de Protecção Social a Funcionários e Agentes da Administração Pública
Direcção-Geral dos Registos e do Notariado
Estado Maior da Armada (EMA)
Estado Maior General das Forças Armadas
Fundo de Apoio ao Estudante
Gabinete Coordenador de Segurança
Gabinete de Estudos e Planeamento
ICEP Portugal - Investimentos, Comércio e Turismo de Portugal
Inspecção-Geral da Administração Interna
Inspecção-Geral da Administração Pública
Instituto de Financiamento e Apoio ao Turismo (IFT)
Instituto do Cinema, Audiovisual e Multimédia
Instituto dos Arquivos Nacionais - Torre do Tombo
Instituto Geológico e Mineiro
Instituto Nacional de Estatística
Instituto para a Inovação na Formação
Ministério da Administração Interna
Ministério da Ciência e do Ensino Superior
Ministério da Segurança Social e do Trabalho
Museu Nacional do Teatro
Secretaria de Estado da Administração Interna
Secretaria de Estado da Segurança Social
Secretaria de Estado do Trabalho
Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna
Serviços Sociais do Ministério das Finanças

5.1.7.5 Cidadãos com Necessidades Especiais

A acessibilidade para Cidadãos com necessidades especiais é um dos critérios onde deverá ser despendido um esforço significativo no sentido de tornar acessíveis a este grupo de Cidadãos os *web sites* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado.



No entanto, existem alguns Organismos que se destacam da média global, podendo considerar-se que disponibilizam, de facto, *web sites* com requisitos mínimos de acessibilidade para Cidadãos com Necessidades Especiais.

Organismos
Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)
Caixa Geral de Aposentações
Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior (CNAES)
Direcção-Geral de Estudos e Previsão
Estado Maior da Armada (EMA)
Estado Maior do Exército
Gabinete de Gestão do Programa Operacional Economia
ICEP Portugal - Investimentos, Comércio e Turismo de Portugal
Instituto de Gestão do Crédito Público
Instituto de Informática
Instituto do Ambiente
Instituto dos Mercados de Obras Públicas e Particulares e do Imobiliário
Instituto Português de Museus
Ministério das Finanças
Museu Nacional do Teatro
Serviços Sociais do Ministério das Finanças

5.1.7.6 *Serviços Online aos Cidadãos*

A seguinte lista de Organismos apresenta os Organismos que se destacaram pela disponibilização de serviços *online* aos Cidadãos. A avaliação realizada pela equipa da Accenture classificou-os com Muito Bom relativamente à interacção com o utilizador.

Organismos
Agência Nacional para os Programas Comunitários Sócrates e Leonardo da Vinci
CTT - Correios de Portugal
Direcção-Geral de Estudos e Previsão



Organismos
Direcção-Geral dos Registos e do Notariado
Gabinete de Política Legislativa e de Planeamento (do Ministério da Justiça)
Inspecção-Geral da Defesa Nacional
Instituto Hidrográfico
Instituto Nacional de Medicina Legal
MP - Metro do Porto
Observatório do Emprego e Formação Profissional

5.2 Classificação dos Organismos por Tipo de Administração do Estado

5.2.1 Resultados da Avaliação Externa por Critério

Na análise seguinte consideraram-se dois universos distintos:

- os Organismos da administração directa do Estado e os Institutos Públicos (Sector Público Administrativo);
- as Empresas Públicas e Sociedades Anónimas com capitais públicos (Sector Público Empresarial).

Enquanto que o primeiro universo é constituído por 407 Organismos, em que 59 destes não têm *web site*, no segundo existem 23, dos quais apenas um não apresentava URL.

Critério	Tipo de Avaliação	Organismos do Sector Público Administrativo (348)		Organismos do Sector Público Empresarial (22)	
		fa	%	fa	%
Conteúdos	Excelente	16	4,88	1	4,55
	Muito Bom	107	30,27	4	18,18
	Bom	127	36,59	10	45,45
	Regular	76	21,84	5	22,73



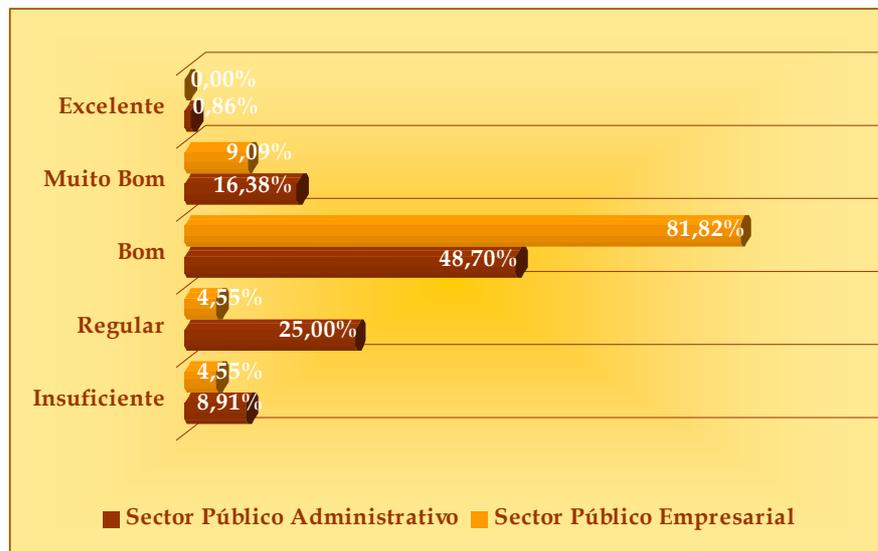
Critério	Tipo de Avaliação	Organismos do Sector Público Administrativo (348)		Organismos do Sector Público Empresarial (22)	
		fa	%	fa	%
	Insuficiente	22	6,42	2	9,09
Actualização de Conteúdos	Excelente	3	0,86	0	0
	Muito Bom	57	16,38	2	9,09
	Bom	170	48,85	18	81,82
	Regular	87	25	1	4,55
	Insuficiente	31	8,91	1	4,55
Acessibilidade	Excelente	160	45,98	6	27,27
	Muito Bom	165	47,41	15	68,18
	Bom	23	6,61	1	4,55
	Regular	0	0	0	0
	Insuficiente	0	0	0	0
Navegabilidade	Excelente	106	30,46	5	22,73
	Muito Bom	104	29,89	5	22,73
	Bom	114	32,76	11	50
	Regular	24	6,9	1	4,55
	Insuficiente	0	0	0	0
Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais	Excelente	17	4,89	0	0
	Muito Bom	3	0,86	0	0
	Bom	24	6,9	5	22,75
	Regular	105	30,17	0	0
	Insuficiente	199	57,18	17	77,25
Serviços Online	Excelente	1	0,29	1	4,55
	Muito Bom	10	2,87	0	0
	Bom	23	6,61	3	13,64
	Regular	126	36,21	5	22,73
	Insuficiente	188	54,02	13	59,09

Realizando uma análise por critério, constata-se que as Empresas Públicas e Sociedades Anónimas com capital público deram em geral maior importância à Actualização dos



Conteúdos, o que se traduziu numa diferença positiva de cerca de 30% em relação aos Organismos sob Administração Directa do Estado e Institutos Públicos.

Classificação obtida para o critério Actualização de Conteúdos

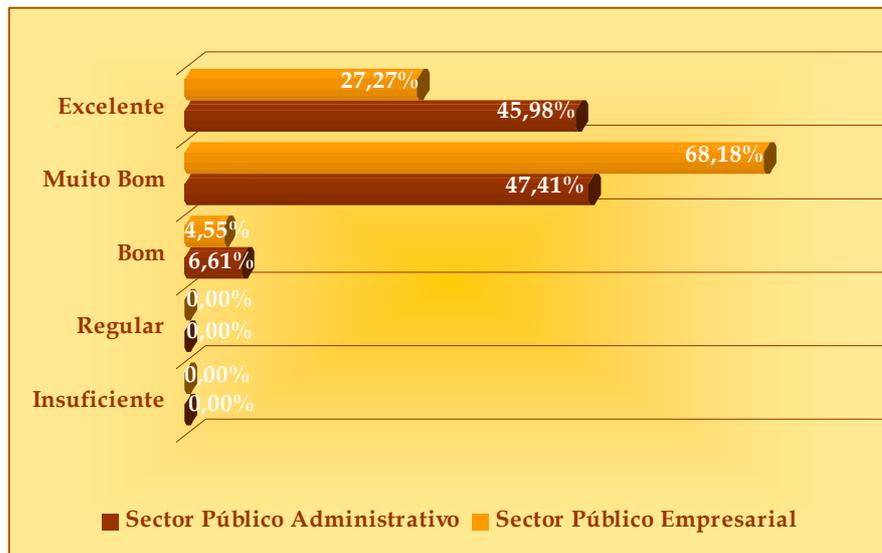


Relativamente ao critério Acessibilidade, os Organismos classificaram-se genericamente como Muito Bons, conforme se pode constatar no gráfico seguinte. A percentagem de Organismos do sector público empresarial classificados com Excelente foi de 27,27%, tendo apenas 4,55% sido avaliados como Bons. Confrontando estes resultados com os que foram obtidos na avaliação dos Organismos sob Administração Directa do Estado e dos Institutos Públicos, verificou-se que estes foram maioritariamente avaliados com Muito Bom (47,41%) e Excelente (45,98%).

Globalmente, verificou-se que os resultados obtidos neste critério pelos Organismos do sector público administrativo foram mais positivos do que para as Empresas Públicas e Sociedades Anónimas, traduzindo-se numa diferença positiva de cerca de 20% para a frequência absoluta da classificação Excelente.

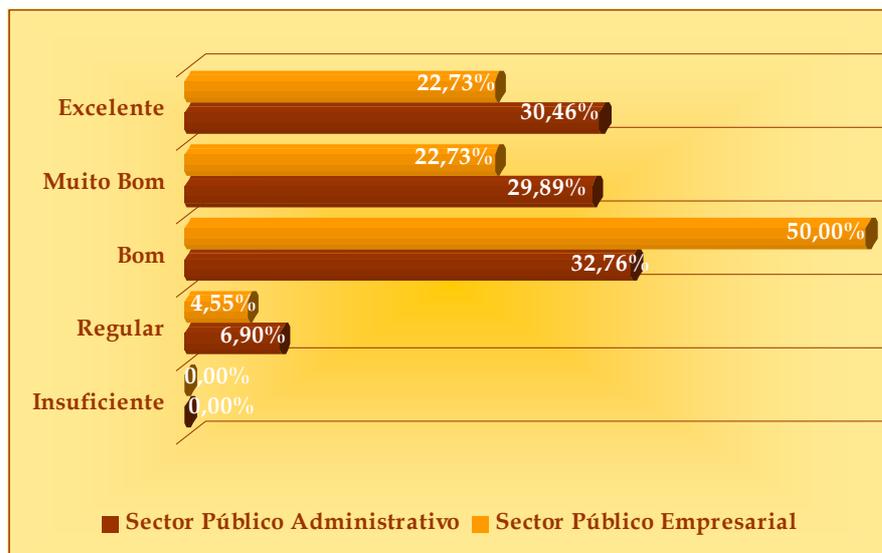


Classificação obtida para o critério Acessibilidade



Por análise dos gráficos a seguir apresentados constata-se que os Organismos, independentemente do tipo de administração do Estado, apresentam bons resultados no critério Navegabilidade. Com efeito, verificou-se que apenas uma pequena percentagem de web sites foram classificados com Regular para os dois universos (menos de 7%).

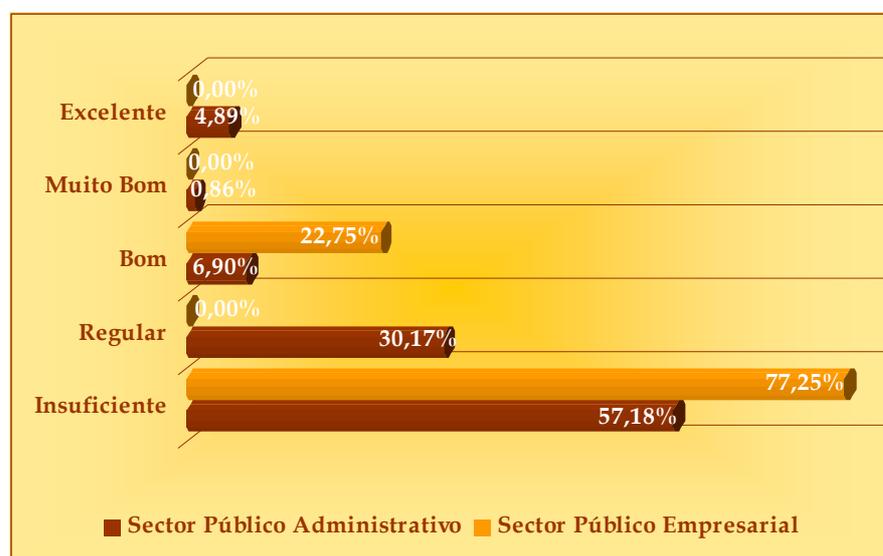
Classificação obtida para o critério Navegabilidade



Numa análise comparativa constata-se que, quer para o sector público administrativo, quer para o sector público empresarial, a Acessibilidade para Cidadãos com Necessidades Especiais ainda requer um esforço da parte da generalidade dos Organismos.

Os gráficos seguintes reflectem os resultados obtidos para cada um dos grupos de Organismos, verificando-se que apenas 22,75% dos Organismos avaliados pertencentes ao sector Público Empresarial foram classificadas com Bom neste critério. Comparando com as classificações do Sector Público Administrativo verifica-se que apenas 12,65% tiveram classificação igual ou superior a Bom.

Classificação obtida para o critério Cidadãos com Necessidades Especiais

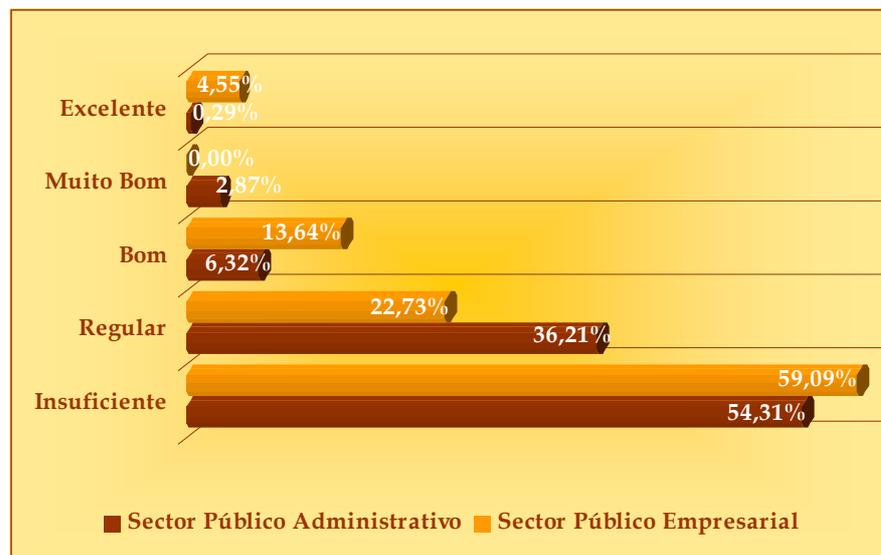


Para o critério Serviços Online a avaliação dos *web sites*, independentemente do tipo de administração do Estado, também se apresenta maioritariamente negativa. Pela análise comparativa dos gráficos seguintes constata-se que os Organismos disponibilizam ao cidadão um volume de serviços *Online* considerado Insuficiente, precedidos por um conjunto menos significativo de Organismos considerados Regulares.

Comparando os Organismos sob Administração Directa do Estado e Institutos Públicos com o Sector Público Empresarial verifica-se que o último apresenta melhores resultados para este critério. A análise dos resultados evidencia que cerca de 18% das Empresas Públicas e Sociedades Anónimas com capital público apresentam classificações iguais ou superiores a Bom neste critério, contra menos de 10% do Sector Público Administrativo.



Classificação obtida para o critério Serviços Online aos Cidadãos



5.2.2 Resultados Globais da Avaliação Externa

Relativamente à apreciação dos resultados globais da avaliação externa dos Organismos do Sector Público Empresarial registam-se 35% destes com classificação Bom e 61% com classificação Regular.

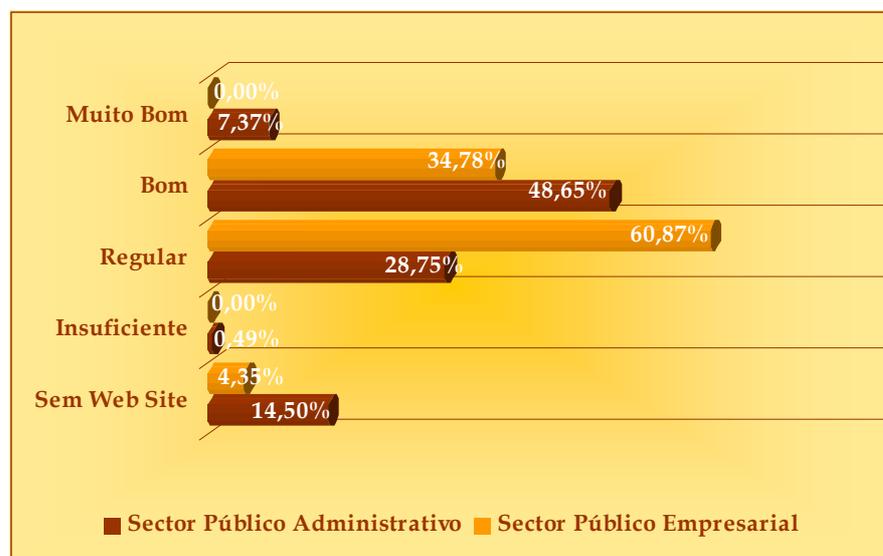
Comparando estes resultados com os obtidos na avaliação dos Organismos sob Administração Directa do Estado e dos Institutos Públicos conclui-se que, globalmente, estes apresentam melhores classificações. Com efeito, mais de 55% dos Organismos apresentam classificação superior a Bom, enquanto que para as Empresas Públicas e Sociedades Anónimas com capital público menos de 35% dos Organismos se situam neste escalão.

Por outro lado, destacam-se também as diferenças apresentadas nas percentagens de Organismos sem web site, em que o Sector Público Administrativo representa uma percentagem de 14,5%, enquanto que para os restantes Organismos esta percentagem é apenas de 4,4%.



Tipo de Avaliação	Organismos do Sector Público Administrativo (407)		Organismos do Sector Público Empresarial (22)	
	fa	%	fa	%
Excelente	1	0,25	0	0
Muito Bom	30	7,37	0	0
Bom	198	48,65	8	34,78
Regular	117	28,75	14	60,87
Insuficiente	2	0,49	0	0
Sem Web Site	59	14,5	1	4,35

Classificação Global dos Organismos



5.2.3 Resposta aos Inquéritos

Como já foi referido na secção 4.2, o universo considerado para o envio do inquérito foi a totalidade dos Organismos identificados pela UMIC, e posteriormente validados pelos Ministérios, incluindo os Organismos que ainda não dispõem de web site.



A tabela seguinte apresenta os resultados obtidos relativamente ao envio e tratamento de inquéritos para cada um dos universos considerados - Organismos dos Sectores Públicos Administrativo e Empresarial.

Inquéritos	Organismos do Sector Público Administrativo		Organismos do Sector Público Empresarial	
	fa	%	fa	%
Enviados				
Inquéritos remetidos directamente aos Organismos	382	85,27	22	78,57
Inquéritos remetidos aos Ministérios da tutela dos Organismos	66	14,73	6	21,43
Total de inquéritos enviados	448	100	28	100
Recebidos				
Organismos com <i>web site</i>	169	89,70	2	100
Organismos sem <i>web site</i>	10	10,30	0	0
Total de inquéritos recebidos	179	100	2	100

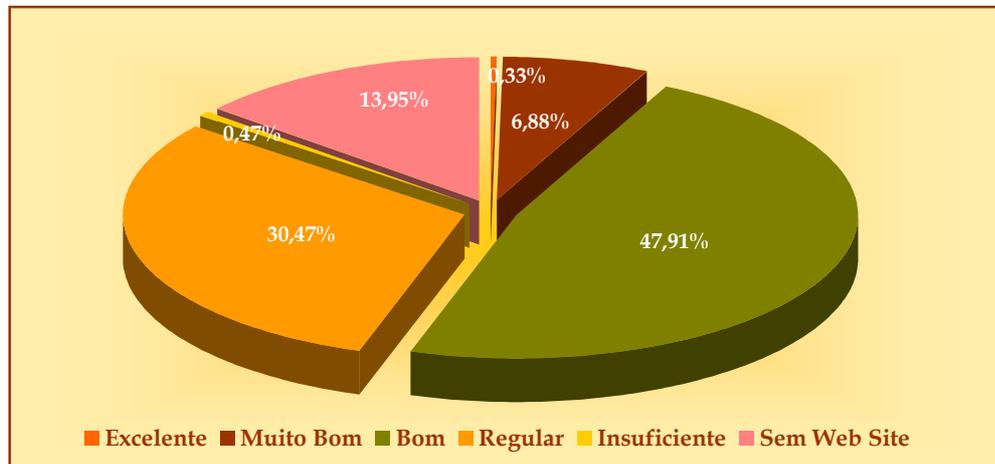
5.3 Classificação Global dos Organismos

Relativamente à apreciação global dos resultados do estudo, salienta-se a existência de um conjunto considerável de Organismos, cerca de 14%, que não apresentam qualquer tipo de presença na Internet. Os restantes Organismos repartem-se maioritariamente entre as classificações Bom (47,9%) e Regular (30,5%). A percentagem de *web sites* com classificação superior a 60% (equivale ao tipo de avaliação Muito Bom e Excelente) é de apenas 7%, o que ainda assim corresponde a uma melhoria comparando com os resultados na avaliação de Fevereiro de 2002 (4,66%).

Os resultados obtidos são similares aos da avaliação realizada em Fevereiro de 2002, registando-se apenas uma transferência quantificada em cerca de 8% de Organismos da classificação Regular para a classificação Bom, que não consideramos particularmente significativa.



Classificação Global dos Organismos



Total: 370 Organismos com presença autónoma na Internet e 60 sem presença na Internet

A auto-avaliação realizada pelos Organismos revela uma tendência para a sobrevalorização dos respectivos *web sites*, em termos globais, relativamente aos resultados da avaliação externa.

Tal como se pode constatar no gráfico seguinte, verifica-se que existe uma divergência acentuada entre os resultados da avaliação e da auto-avaliação, sobretudo nas categorias Muito Bom e Regular.



Apreciação Global - Avaliação Online versus Auto-Avaliação



Total: 151 Organismos com resposta ao inquérito e 370 com presença autónoma na Internet

A listagem seguinte apresenta alguns dos Organismos cujos *web sites* podem ser considerados, globalmente, como as melhores práticas entre os Organismos que integram a Administração Directa e Indirecta do Estado.

Organismos
Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM)
Direcção-Geral de Estudos e Previsão
Direcção-Geral de Protecção Social a Funcionários e Agentes da Administração Pública
Direcção-Geral dos Registos e do Notariado
Instituto de Gestão do Crédito Público
Instituto dos Mercados de Obras Públicas e Particulares e do Imobiliário
Serviços Sociais do Ministério das Finanças

5.4 Classificações da 1ª e da 2ª Edição - Análise Comparativa

Na presente secção elabora-se uma análise comparativa entre os resultados obtidos na presente avaliação e na edição datada de Fevereiro 2002, procurando sintetizar a apreciação que foi sendo realizada ao longo do relatório.



Os universos de trabalho considerados nas duas edições do estudo integraram, respectivamente, 494 e 476 Organismos, registando-se nos dois universos uma média de aproximadamente 14% de Organismos sem presença na Internet. Os quadros seguintes caracterizam sinteticamente os universos considerados em cada uma das edições do estudo:

Universo da 1ª Edição	N.º de Organismos	N.º de Avaliações Realizadas
Organismos c/ presença na Internet	424	402
Organismos sem presença na Internet	70	-

TOTAL	494	402
--------------	------------	------------

Universo da 2ª Edição	N.º de Organismos	N.º de Avaliações Realizadas
Organismos c/ presença na Internet	416	370
Organismos sem presença na Internet	60	-

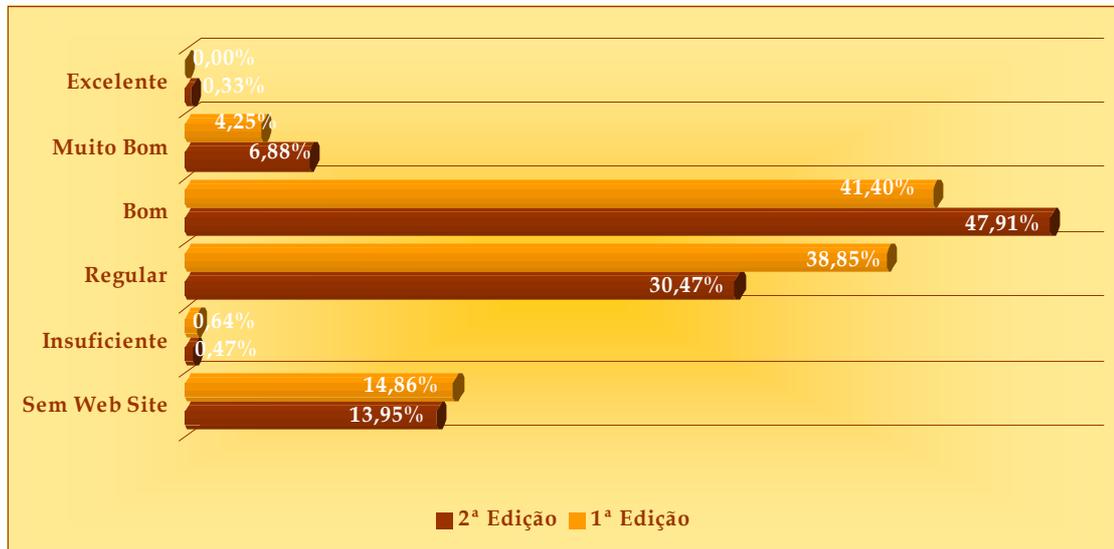
TOTAL	476	370
--------------	------------	------------

As diferenças registadas entre o número total de Organismos e o número de avaliações realizadas decorrem da existência de *web sites* que, à data da avaliação, se encontravam em remodelação, em construção ou não se encontravam disponíveis por motivos de ordem técnica. As percentagens de avaliações realizadas foram de 95% e 89%, respectivamente, indiciando que na presente edição existe um número maior de Organismos (cerca de 6%) que estão a proceder a remodelações ou à construção dos respectivos *web sites*, relativamente à edição anterior.

O gráfico seguinte apresenta, numa perspectiva comparativa, os resultados globais das duas edições do estudo:



Comparação Global das Avaliações (1ª Edição / 2ª Edição)



Total: 472 Organismos (1ª edição) / 430 Organismos (2ª edição)

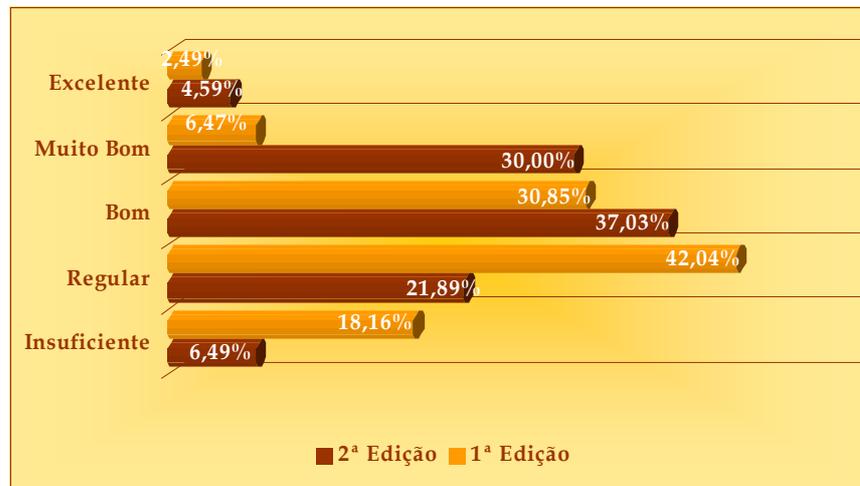
Genericamente podemos constatar através do gráfico que os resultados das avaliações melhoraram ligeiramente, o que denota o empenho e esforço dos Organismos para melhorarem os respectivos *web sites*. Contudo, será de salientar que em geral os *sites* ainda requerem algumas melhorias, por forma a viabilizar uma interacção efectiva entre o utente e os Organismos, através da Internet.

No âmbito desta comparação será importante fundamentar as diferenças registadas através da análise das classificações obtidas para os diferentes critérios, por forma a permitir analisar os resultados obtidos e as suas principais motivações.

Nos gráficos seguintes podem ser comparados os resultados obtidos entre a presente avaliação e a avaliação anterior, no que concerne ao critério Conteúdos.



Classificação obtida para o critério Conteúdos (1ª Edição/2ª Edição)



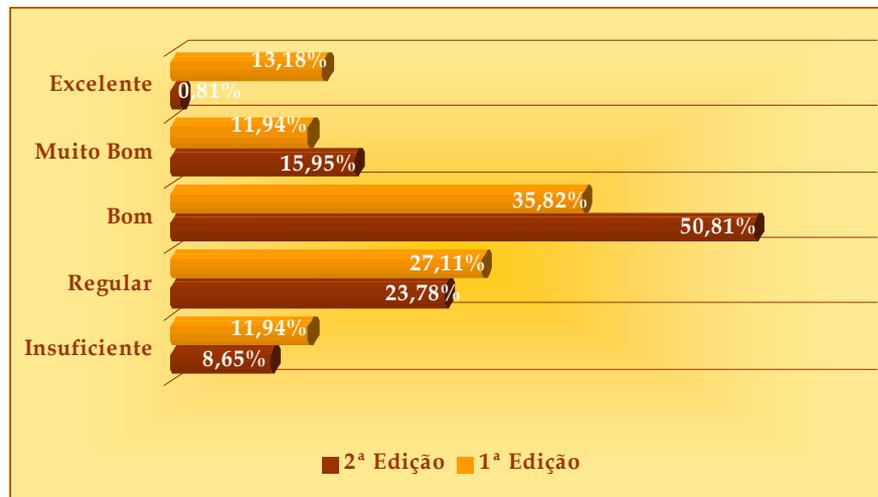
Relativamente ao critério Conteúdos notou-se uma melhoria significativa relativamente à última edição, reflectindo-se nas frequências das classificações Excelente e Muito Bom (em cerca de 2% e 24%, respectivamente) e na redução da classificação Insuficiente em aproximadamente 12%.

Estes valores denotam um inequívoco empenho por parte dos Organismos em disponibilizarem, por exemplo, a Missão, a identificação dos Serviços Prestados, os Contactos e a identificação das Novidades nos respectivos *web sites*.

Nos gráficos seguintes são comparados os resultados obtidos entre a presente avaliação e a avaliação anterior, ao nível do critério Actualização dos Conteúdos.



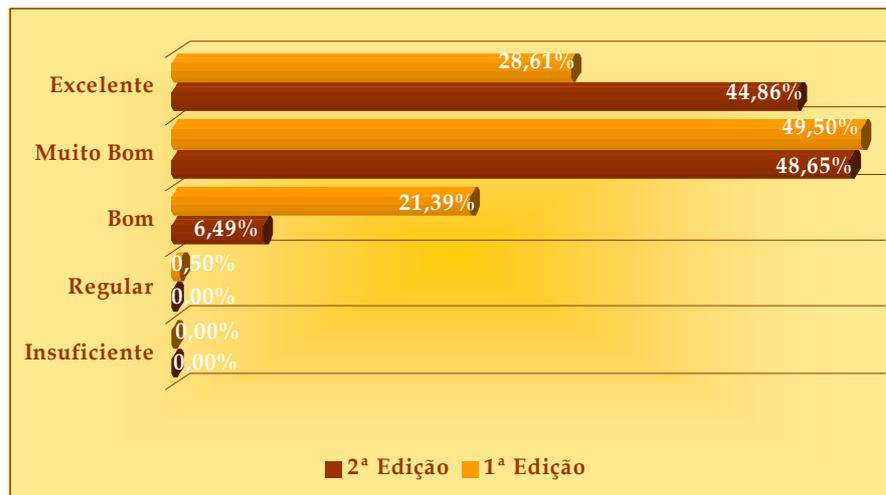
Classificação obtida para o critério Actualização de Conteúdos (1ª Edição/2ª Edição)



No critério da Actualização de Conteúdos verifica-se uma redução de 12% na frequência da classificação Excelente, e um aumento significativo da ocorrência do escalão Bom. O decréscimo nos resultados das avaliações pode ser justificado, em parte, pelas alterações ao método de avaliação.

Os índices apurados no critério Acessibilidade podem ser analisados nos gráficos seguintes.

Classificação obtida para o critério Acessibilidade (1ª Edição/2ª Edição)



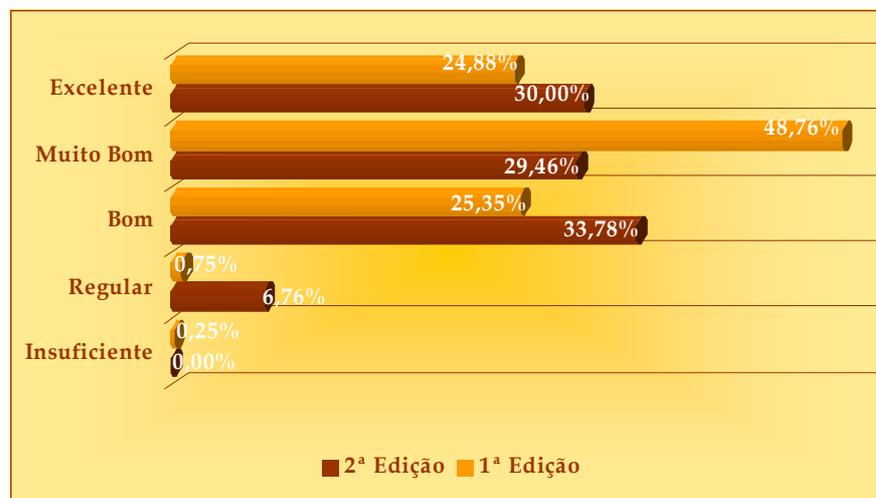
A análise dos gráficos anteriores permite-nos constatar uma melhoria acentuada nos resultados da presente avaliação, nomeadamente, ao nível da classificação Excelente, que



creceu cerca de 16%, com a redução correspondente da categoria Bom. Em síntese, na presente avaliação os valores encontram-se compreendidos, para 94% dos Organismos, nos escalões de Excelente e Muito Bom, o que denota uma muito boa acessibilidade aos *web sites* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado.

Nos gráficos seguintes podem ser comparados os resultados obtidos entre a presente avaliação e a sua edição anterior, relativamente ao critério Navegabilidade.

Classificação obtida para o critério Navegabilidade (1ª Edição/2ª Edição)



Pela análise dos gráficos, verifica-se que os resultados obtidos na presente avaliação traduzem um acréscimo significativo nas classificações Excelente e Bom, tendo, em contrapartida, decrescido a frequência da classificação Muito Bom.



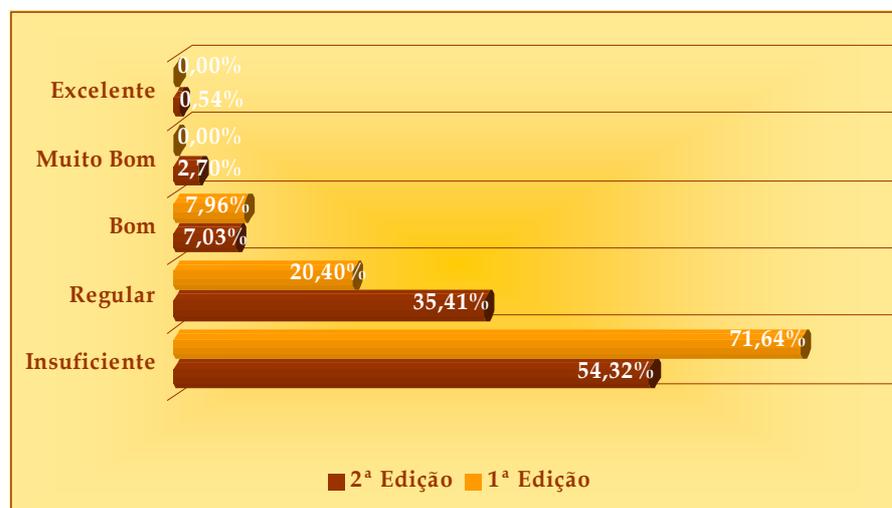
Classificação obtida para o critério Cidadãos com Necessidades Especiais (1ª Edição/2ª Edição)



A semelhança da avaliação anterior, continua a verificar-se uma reduzida implementação de facilidades para os cidadãos com necessidades especiais, o que pode justificar-se, quer por limitações orçamentais eventualmente existentes, quer ainda por algum desconhecimento ou insensibilidade face a estas matérias, por desconhecimento da representatividade deste universo de cidadãos.

Por último, relativamente ao critério Serviços Online aos cidadãos, constata-se algumas diferenças entre as duas edições do estudo, que se encontram evidenciadas nos gráficos seguintes.

Classificação obtida para o critério Serviços Online aos Cidadãos (1ª Edição/2ª Edição)



Numa análise comparativa entre os dados actuais e os resultantes da edição anterior, detectamos que as melhorias registadas são pouco significativas, traduzindo-se globalmente numa transferência de Organismos da categoria Insuficiente para a categoria Regular. As frequências das classificações mais positivas (Muito Bom e Bom) mantiveram-se inalteradas relativamente à primeira edição, denotando alguma escassez de investimento realizado na disponibilização de novos serviços *online* aos cidadãos.



6 Recomendações e Melhorias

6.1 Recomendações Genéricas

6.1.1 Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais

Os resultados globais obtidos no critério da implementação de facilidades para os cidadãos com necessidades especiais são baixos, o que requer algum empenho em melhorias nos *web sites* dos Organismos. As informações discriminadas neste capítulo basearam-se na directiva do W3C (*World Wide Web Consortium* - www.w3c.com).



De acordo com esta directiva deverá promover-se o cumprimento de um conjunto de requisitos técnicos, classificados em 3 níveis de prioridade.

Assim, Prioridade 1 será o nível que inclui os requisitos mais críticos, Prioridade 2 inclui os requisitos de nível intermédio e Prioridade 3 os de menor peso para a avaliação, conforme se descreve de seguida:

Requisitos de Prioridade 1, relativos ao nível de Conformidade A

- Identificação de alterações no corpo de texto. Por exemplo, salientar citações ou mudança de idioma.
- Utilização de linguagem simples e clara.
- Disponibilização de texto alternativo para todas as representações gráficas do *web site*.
- Nas tabelas de dados deverão estar identificados os cabeçalhos das linhas e das colunas.
- Toda a informação transmitida com cor deverá estar também disponível sem cor.



- Deverá assegurar-se que todas as páginas podem ser usadas quando os *scripts*, *applets*, ou outros objectos de programação se encontram desactivados ou não são suportados.
- Todas as *frames* deverão estar identificadas de forma a facilitar a sua identificação e a navegação através do *web site*.

Requisitos de Prioridade 2, relativos ao nível de Conformidade AA

- Deverão ser listados todos os pontos de forma clara e perceptível.
- A estrutura do documento deverá ser apresentada utilizando títulos.
- Os grandes blocos de texto deverão ser divididos em blocos mais pequenos e “manuseáveis”.
- Deverá ser disponibilizada informação sobre o *layout* do *site*.
- A utilização de tabelas na definição do *layout* deverá ser evitada sempre que possível. Sempre que existirem, deverão ser evitados os efeitos para formatação visual.
- Deverá assegurar-se que a combinação das cores do texto e do fundo contrastam o suficiente quando vistas por utilizadores com dificuldades na distinção cromática ou vistas em ecrã a preto e branco.
- Deverá ser assegurada a acessibilidade dos conteúdos dinâmicos, disponibilizando uma forma de apresentação alternativa ou uma página específica.
- Deverá ser evitada a apresentação intermitente dos conteúdos.
- O aparecimento de *pop-ups* ou de outras janelas, assim como a alteração da janela activa deverá ser feito informando previamente o utilizador.
- Deverá ser evitado o movimento nas páginas do *site*.
- Enquanto os dispositivos de suporte realizarem associações entre descrição e formulários, para todos os formulários com descrições implícitas associadas, assegurar que a descrição está posicionada correctamente.
- Todas as descrições apresentadas deverão estar associadas aos controlos respectivos.



Requisitos de Prioridade 3, relativos ao nível de Conformidade AAA

- Todas as abreviaturas ou acrónimos deverão ser identificados com a sua nomenclatura por extenso, pelo menos em uma página do *web site*.
- Deverá ser sempre identificada a língua principal dos documentos disponibilizados no *web site*.
- Ao utilizador deverá ser disponibilizada toda a informação necessária, de forma a receber os documentos de acordo com as suas preferências.
- A informação considerada mais importante deverá estar sempre posicionada no início dos títulos, parágrafos e listas.
- O estilo de apresentação ou *layout* deverá ser consistente em todas as páginas.
- Deverá existir um sumário por cada tabela apresentada.
- Os cabeçalhos devem ter sempre abreviatura.

6.1.2 Serviços Online



O âmbito deste critério pretende apurar a existência de interacção *online* entre o Cidadão e os Organismos. Contudo, constata-se que no universo dos Organismos avaliados são poucos os que disponibilizam a totalidade dos seus serviços, o que demonstra o escasso investimento realizado nesta área.

Esta temática carece de algum empenho na área das comunicações entre os Cidadãos e os Organismos, nomeadamente, a criação no *web site* de uma caixa de sugestões/reclamações, de newsletters, fóruns ou chats online, bem como a existência de canais dedicados ao apoio a utilizadores (*email do web master, telefone, fax, chat online, acesso a um help-desk, etc.*).

Os formulários e declarações disponibilizados para download ou para preenchimento online são também indicadores bastante importantes para minimizar a necessidade de interacção presencial entre o cidadão e o Organismo.



6.1.3 Acessibilidade



No critério de Acessibilidade, será recomendável a apresentação do endereço URL em todos os documentos disponibilizados pelo Organismos aos Cidadãos, de forma a divulgar a sua presença na Internet.

Neste âmbito sugere-se também a não utilização de páginas ou apresentações que antecedam a página principal do *web site*, pois tal poderá dificultar o acesso à mesma. No entanto, caso essas apresentações existam, será boa prática a disponibilização de um *link* que aceda directamente à página principal, sem haver necessidade de visionamento dessas mesmas apresentações.

6.1.4 Harmonização dos endereços URL da Administração Pública



O âmbito desta avaliação pretende identificar os critérios que carecem de aperfeiçoamento nos *web sites* da Administração Pública, pois estes são instrumentos privilegiados na relação com o cidadão, sendo de considerar todas as acções que permitam facilitar esta relação. Neste sentido, deveria ser feita uma tentativa de homogeneizar e normalizar os endereços URL dos *web sites* da Administração Pública, sugerindo-se, a título de exemplo, a utilização do domínio “gov.pt”.

6.1.5 Recomendações por Organismo



No sentido de auxiliar os Organismos no processo de qualificação da sua presença na Internet, foram elaboradas recomendações a nível mais detalhado e individual, considerando, caso a caso, as presenças na Internet de cada um dos Organismos.

Estas recomendações reflectem o modelo de avaliação utilizado e possibilitam a identificação, por parte dos Organismos, das áreas mais prioritárias para implementação de eventuais melhorias. O processo de elaboração das recomendações traduziu-se na identificação de recomendações-tipo e na sua selecção de acordo com a aplicabilidade a cada Organismo e com os critérios de avaliação.



Pelo volume da informação, estas recomendações individuais estão incluídas em anexo ao presente Relatório.

