

# Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas em 2009

Estudo sobre local eGovernment em Portugal

Prémios SAPO Local | UMinho



GÁVEA – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação

Departamento de Sistemas de Informação  
Universidade do Minho  
2012



Universidade do Minho



# Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas em 2009

---

*Estudo sobre Local eGovernment em Portugal*

GÁVEA - LABORATÓRIO DE ESTUDO E DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
UNIVERSIDADE DO MINHO  
2012

## Ficha Técnica

---



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

Curriculum DeGóis: <https://degois.dsi.uminho.pt/visualizador/curriculum.jsp?key=7119166609030469>

Correio Electrónico: [leonel@dsi.uminho.pt](mailto:leonel@dsi.uminho.pt)



**Luís Alfredo Martins do Amaral** é Professor Associado no Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, licenciado em Engenharia de Sistemas e Informática e doutorado em Informática pela mesma universidade. Nos últimos anos tem publicado diversos artigos e estudos sobre o governo electrónico em Portugal e participado em vários grupos de trabalho sobre este tema. Além disso tem coordenado vários projectos ligados à sociedade da informação relacionados com a iniciativa Campus Virtual e Cidades e Regiões Digitais.

Curriculum DeGóis: <https://degois.dsi.uminho.pt/visualizador/curriculum.jsp?key=3662119717356402>

Correio Electrónico: [amaral@dsi.uminho.pt](mailto:amaral@dsi.uminho.pt)

Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação

Departamento de Sistemas de Informação

Escola de Engenharia

Universidade do Minho

Campus de Azurém

4800-058 GUIMARÃES

PORTUGAL

Telefone: +351 253 510 319

Fax.: +351 253 510 300

[geral@gavea.dsi.uminho.pt](mailto:geral@gavea.dsi.uminho.pt)

<http://www.dsi.uminho.pt/gavea>

**Referência Bibliográfica:**

Leonel Duarte dos Santos e Luís Alfredo Martins do Amaral, Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas em 2009: Estudo sobre *Local eGovernment* em Portugal, Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, 2012.

**ISBN: 978-989-98010-0-4**

Este estudo está sob licença Creative Commons: Atribuição não comercial; não a obras derivadas 2.5 Portugal. Para mais informações consulte: <http://creativecommons.org>



## Índice

Ficha Técnica .....	3
Índice .....	5
1 Introdução .....	9
2 Sumário executivo .....	11
3 Abordagem e metodologia do estudo .....	15
3.1 Metodologia do Estudo .....	16
3.2 Recolha e validação dos endereços <i>Web</i> e de correio electrónico .....	17
3.3 Recolha de dados .....	17
3.4 Validação dos dados recolhidos .....	18
3.5 Tratamento dos dados .....	18
4 Análise da presença <i>on-line</i> das câmaras municipais: Análise Global .....	20
4.1 Análise Global .....	20
4.2 Análise dos critérios associados à publicação de Informação .....	24
4.2.1 Análise do critério “Conteúdos disponíveis no sítio <i>Web</i> ” .....	28
4.2.2 Análise do critério “Actualidade dos conteúdos” .....	32
4.2.3 Análise do critério “Acessibilidade” .....	35
4.2.4 Análise do critério “Navegabilidade” .....	37
4.2.5 Análise do critério “Facilidades para cidadãos com necessidades especiais” ....	40
4.3 Análise dos critérios relacionados com a disponibilização de formulários para <i>download</i> .....	43
4.3.1 Critério “Disponibilização de formulários para <i>download</i> ” .....	45
4.3.2 Critério “Informação associada à disponibilização de formulários para <i>download</i> ” .....	46
4.4 Análise dos critérios associados ao <i>download</i> e <i>upload</i> de formulários .....	48
4.4.1 Critério “Preenchimento e Entrega <i>On-line</i> sem autenticação” .....	50
4.4.2 Critério “Preenchimento e Entrega <i>On-line</i> de formulários com autenticação” .....	51
4.4.3 Critério “Consultas <i>on-line</i> ao estado dos processos” .....	53
4.4.4 Critério “Sugestões e reclamações <i>on-line</i> ” .....	54
4.4.5 Critério “Comunicar” .....	55

4.5	Análise dos critérios associados ao “Acompanhamento processual incluindo pagamentos” .....	58
5	Resultados do estudo – Apreciação global da presença na Internet das câmaras municipais portuguesas.....	60
5.1	A presença na Internet das câmaras municipais em 2009.....	60
5.2	Utilização do correio electrónico .....	63
5.3	Nível de maturidade das câmaras municipais.....	69
5.3.1	Global .....	71
5.3.2	Nível 1.....	72
5.3.3	Nível 2.....	73
5.3.4	Nível 3.....	76
5.3.5	Nível 4.....	77
6	Boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais: <i>Ranking</i> 2009.....	79
6.1	<i>Ranking</i> 2009: Classificação geral.....	79
6.2	<i>Ranking</i> 2009: Nível 1.....	82
6.3	<i>Ranking</i> 2009: Nível 2.....	84
6.4	<i>Ranking</i> 2009: Nível 3.....	86
6.5	<i>Ranking</i> 2009: Nível 4.....	88
7	Boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais: Análise por dimensão.....	90
7.1	Melhores presenças na Internet das autarquias até 10 mil eleitores .....	90
7.1.1	Classificação Global .....	90
7.1.2	Classificação Nível 1 – Disponibilização de informação .....	91
7.1.3	Classificação Nível 2 – Disponibilização de formulários para <i>download</i> .....	91
7.1.4	Classificação Nível 3 – Disponibilização de formulários para <i>download</i> e <i>upload</i> 92	
7.1.5	Classificação Nível 4 – Transacção, existência de pagamentos <i>online</i> e respectivo acompanhamento processual .....	92
7.2	Melhores presenças na Internet das autarquias entre os 10 mil e os 50 mil eleitores 93	
7.2.1	Classificação Global .....	93
7.2.2	Classificação Nível 1 – Disponibilização da Informação .....	93
7.2.3	Classificação Nível 2 – Disponibilização de formulários para <i>download</i> .....	94
7.2.4	Classificação Nível 3 – Disponibilização de formulários para <i>download</i> e <i>upload</i> 94	

7.2.5	Classificação Nível 4 – Transacção, existência de pagamentos <i>online</i> e respectivo acompanhamento processual .....	95
7.3	Melhores presenças na Internet das autarquias até 100 mil eleitores .....	95
7.3.1	Classificação Global .....	95
7.3.2	Classificação Nível 1 – Disponibilização de informação .....	96
7.3.3	Classificação Nível 2 – Disponibilização de formulários para <i>download</i> .....	96
7.3.4	Classificação Nível 3 – Disponibilização de formulários para <i>download</i> e <i>upload</i> 96	
7.3.5	Classificação Nível 4 – Transacção, existência de pagamentos <i>online</i> e respectivo acompanhamento processual .....	97
7.4	Melhores presenças na Internet das autarquias com mais de 100 mil eleitores .....	98
7.4.1	Classificação Global .....	98
7.4.2	Classificação Nível 1 – Disponibilização de informação .....	98
7.4.3	Classificação Nível 2 – Disponibilização de formulários para <i>download</i> .....	99
7.4.4	Classificação Nível 3 – Disponibilização de formulários para <i>download</i> e <i>upload</i> 99	
7.4.5	Classificação Nível 4 – Transacção, existência de pagamentos <i>online</i> e respectivo acompanhamento processual .....	100
8	Índice de maturidade dos sítios <i>Web</i> por dimensão.....	101
9	Boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais: Análise por distrito .....	103
9.1	Câmaras municipais melhor classificadas por distrito .....	103
9.2	Índice de maturidade dos sítios <i>Web</i> por Distrito .....	104
10	Boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais: Análise por NUTS II.....	106
10.1	Câmaras municipais melhor classificadas por NUTs II .....	106
10.2	Índice de maturidade dos sítios <i>Web</i> por NUTs II.....	107
11	Conclusões.....	108
12	Referências.....	110
Anexos.....		111
Anexo I – <i>Ranking</i> da presença na Internet das câmaras municipais em 2009 .....		111
Anexo II – <i>Ranking</i> referente ao nível de transacção, incluindo pagamentos (Nível 4) .....		119
Anexo III – <i>Ranking</i> referente ao <i>download</i> e <i>upload</i> de formulários e consulta aos processos (Nível 3) .....		120
Anexo IV – <i>Ranking</i> referente ao <i>download</i> de formulários (Nível 2) .....		126
Anexo V – <i>Ranking</i> da publicação de informação (Nível 1) .....		133
Anexo VI – Sítios <i>Web</i> das câmaras municipais avaliados .....		141





## 1 Introdução

A presença das câmaras municipais é, desde 1999, e mais uma vez este ano, objecto de estudo do Gávea<sup>1</sup> – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação que, através desta publicação, apresenta a avaliação actual dos sítios *Web* das autarquias portuguesas, ao mesmo tempo que analisa a sua evolução em relação aos estudos efectuados anteriormente. Com estes estudos, elaborados de dois em dois anos, o Gávea pretende analisar e registar a evolução da presença das autarquias portuguesas na Internet, no seguimento de uma resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001 que determina a avaliação periódica dos sítios *Web* dos organismos da administração directa e indirecta do Estado, visando aferir o seu nível de maturidade.

Na figura seguinte (Figura 1-1) podemos verificar que o número de câmaras municipais com endereço *Web* conhecido tem aumentado gradualmente ao longo do tempo, sendo que pela primeira vez, em 2009, 100% das câmaras municipais (308) possuem um endereço *Web*.

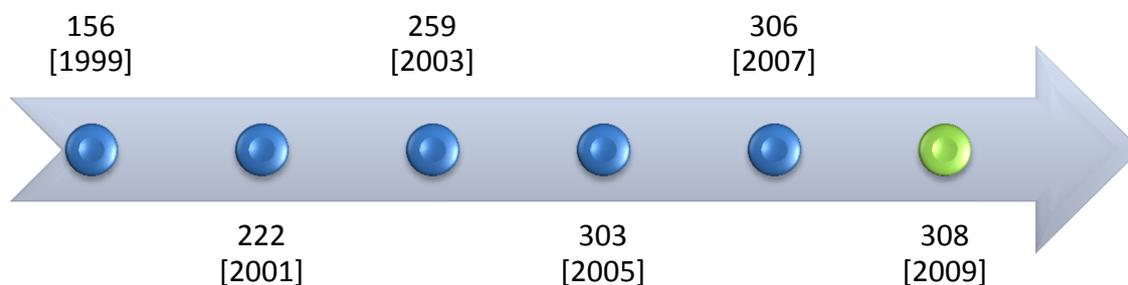


Figura 1-1 – Evolução do número de endereços *Web* conhecidos

O primeiro destes estudos [Santos e Amaral 2000], foi realizado em 1999 tendo analisado 156 sítios *Web*. Dois anos depois, em 2001, o estudo “O e-Government local em Portugal” [Santos e Amaral 2003] fixou em 222 o número de autarquias portuguesas com presença na Internet. Seguidamente, em 2003, num estudo apoiado pela UMIC [Santos et al. 2005], foram identificados 259 municípios com presença *online*, valor esse que, no estudo de 2005 [Santos e

<sup>1</sup> <http://www.dsi.uminho.pt/gavea>

Amaral 2006] subiu para 303 o número de sítios *Web* disponibilizados pelas câmaras municipais portuguesas. O último estudo apresentado, analisou o panorama de *e-Government* local português em 2007 [Santos e Amaral 2008], através da análise de 306 municípios com endereço *Web* conhecido.

Ao longo desta última década, em todos estes estudos, foram analisados os sítios *Web* das câmaras municipais portuguesas, assim como os tempos de resposta das autarquias às mensagens de correio electrónico enviadas pelo Gávea. A lista de endereços *Web* e de correio electrónico utilizada como base para o estudo é actualizada com informação recolhida no portal da Associação Nacional de Municípios Portugueses (<http://www.anmp.pt/>) e, sempre que necessário, complementada através do recurso a outras fontes, tais como os motores de busca Sapo ([www.sapo.pt](http://www.sapo.pt)) e Google ([www.google.pt](http://www.google.pt)).

A Figura 1-2 identifica os quatro níveis de maturidade em que um sítio *Web*, desde que disponível, se pode classificar, conforme o modelo descrito no "Método de Avaliação Externa de *Web Sites* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado" [Santos et al. 2003].

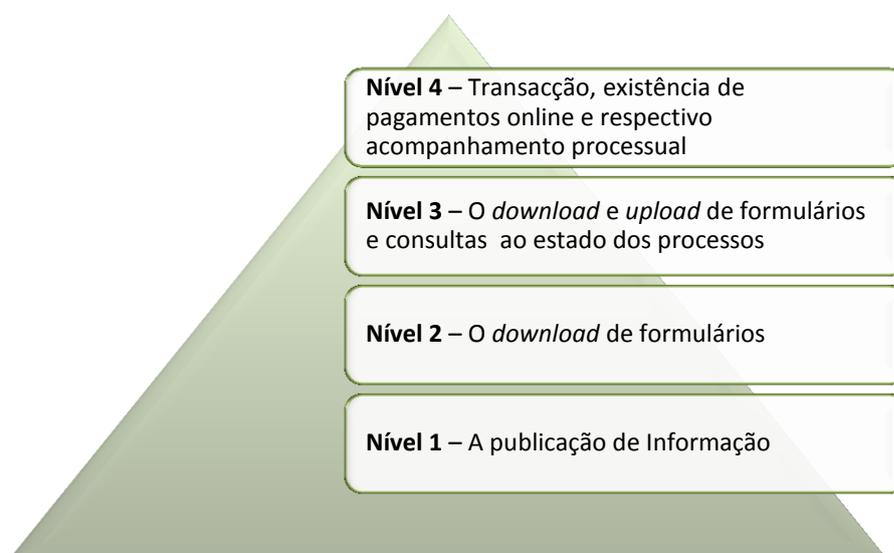


Figura 1-2 Níveis de Maturidade

Assim, ao longo deste estudo serão apresentados os resultados obtidos através da avaliação directa da qualidade e diversidade de informação e serviços disponibilizados nos sítios *Web* das câmaras municipais, sendo destacadas aquelas que se revelam como exemplo de melhores práticas na Internet.

Através deste documento as câmaras municipais podem conhecer o estado actual de maturidade do seu sítio *Web*, ao mesmo tempo que o podem utilizar como suporte à sua estratégia de desenvolvimento dos serviços prestados aos cidadãos, através da maximização da utilização das potencialidades oferecidas pelas tecnologias de informação e comunicação.

## 2 Sumário executivo

O período de recolha e avaliação dos sítios *Web* das câmaras municipais portuguesas teve lugar em finais de 2009 e foi realizado por duas equipas que procedem a duas avaliações independentes. Depois de finalizado o período de recolha, de modo a apurar o índice de fiabilidade dos resultados, é efectuada a validação dos dados obtidos através da comparação destes com a informação registada no estudo anterior. O passo seguinte consiste na aplicação de diferentes pesos dos diversos critérios e indicadores aos dados recolhidos de modo a obter a classificação de cada uma das câmaras municipais nos quatro níveis de maturidade que compõem o estudo. A soma ponderada da pontuação obtida em cada um dos níveis dá origem ao *Ranking* de maturidade dos sítios *Web* das autarquias portuguesas.

Neste estudo e pela primeira vez foram identificadas 308 câmaras municipais com endereço *Web* conhecido e, em relação a 2007 – altura em que eram conhecidos 306 endereços – destaca-se a entrada no *Ranking* da Câmara Municipal de Velas e da Câmara Municipal de Ourique. O Gráfico 2-1 ilustra a evolução registada no número de endereços *Web* no decurso da última década (1999-2009).

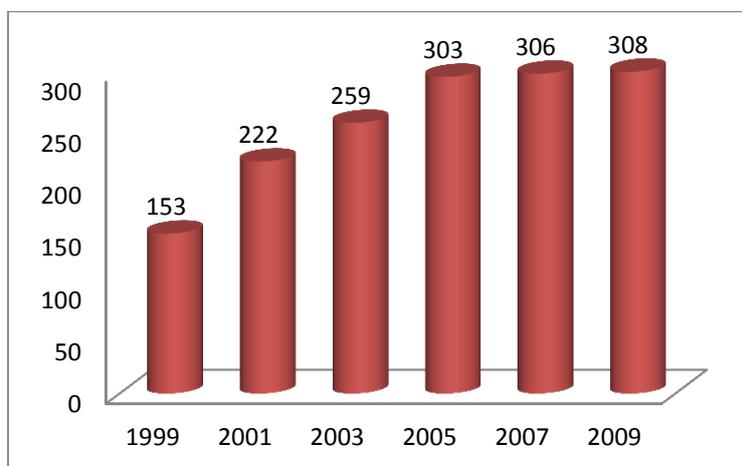


Gráfico 2-1 - Evolução do número de endereços *Web*

No entanto, da mesma forma que em estudos anteriores, neste, também alguns dos sítios *Web* não estavam disponíveis no período em que decorreu a avaliação, por se encontrarem em construção (1 sítio *Web*) ou reestruturação (1 sítio *Web*) ou mesmo com erro no acesso (1 sítio *Web*). Assim, no presente estudo, são avaliados 305 sítios *Web* – mais 18 do que os avaliados em 2007 – o que, a par dos 100% de endereços *Web* conhecidos, é um facto que merece ser realçado como um sinal da evolução e importância da presença das câmaras municipais na Internet.

A análise efectuada aos 305 sítios *Web*, que na altura da avaliação se encontravam disponíveis, permite concluir o seguinte:

- O Nível 4 – o de maturidade mais elevada – que analisa a existência de serviços totalmente desmaterializados – desde o pedido, passando pelo acompanhamento e entrega, até ao respectivo pagamento *online*, regista seis câmaras municipais (1,97%) – o triplo das que existiam em 2007.
- O Nível 3, que analisa a disponibilização de mecanismos de comunicação – *download* e *upload* de formulários e consultas ao estado dos processos – regista 102 câmaras municipais (33,44%), o que representa uma forte subida em dois anos, visto que em 2007 existiam 76 neste patamar.
- O Nível 2, que estuda os critérios associados ao *download* de formulários, conta com 159 câmaras municipais (52,13%) – em 2007 estavam 127 sítios *Web* classificados neste nível.
- O Nível 1 – o mais baixo de maturidade e que corresponde à utilização do sítio *Web* para disponibilização de informação – contabiliza 38 câmaras municipais. Em 2007 existiam 82 câmaras municipais classificadas neste nível – significa por isso que a oferta de serviços *online* pelas câmaras municipais tem melhorado dado que apenas 12,46% dos sítios *Web* estão no 1º nível de maturidade.
- Em termos de *Ranking* Global pode-se afirmar que a qualidade dos sítios *Web* das câmaras municipais portuguesas é francamente positiva, dado que cerca de 80% dos sítios *Web* estão distribuídos pelo patamar “Suficiente” e “Bom” (61,31 e 19,34% respectivamente). No entanto, ainda existe espaço para melhoria quer nas classificadas como “Suficiente” quer nas 19,34% das câmaras municipais que se encontram no patamar “Insuficiente”. Mais um registo importante neste estudo é o facto de, pela primeira vez, nenhuma câmara municipal se encontrar classificada no patamar “muito insuficiente” (em 2007 existiam 4).
- No *Ranking* do Nível 1, a câmara municipal melhor classificada é a Câmara Municipal de Felgueiras, seguida pela Câmara Municipal de Vila Real de Santo António e, em terceiro lugar surge, a Câmara Municipal de Leiria.
- As três câmaras melhor classificadas no Nível 2 de maturidade e que por isso são apontadas como exemplo de melhores práticas são: a Câmara Municipal de Lagos, a Câmara Municipal de Vila Verde e a Câmara Municipal de Lourinhã. Curiosamente, os resultados deste nível não registaram qualquer alteração em relação aos resultados obtidos no estudo anterior.

- Na classificação do *Ranking* do Nível 3, a Câmara Municipal do Seixal surge em primeiro lugar, seguida da Câmara Municipal de Matosinhos e em terceiro lugar a Câmara Municipal de Almada.
- A Câmara Municipal do Pombal e a Câmara Municipal da Maia foram as autarquias, que em 2007 se classificaram no nível mais elevado de maturidade, o Nível 4. Neste estudo surgem mais quatro câmaras municipais neste patamar: a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo, a Câmara Municipal de Almada, a Câmara Municipal do Seixal e a Câmara Municipal do Porto – sendo esta última a melhor classificada neste nível.
- Em termos de *Ranking* Global Câmara Municipal do Porto é a melhor classificada e considerada como exemplo de melhores práticas no panorama *Web* das autarquias portuguesas, destacando-se das restantes devido à pontuação obtida nos três primeiros níveis de maturidade aliada à disponibilização *online* de mecanismos que permitem o início e acompanhamento de trâmites processuais e respectivo pagamento. A Câmara Municipal de Almada surge como segunda melhor classificada do *Ranking* da presença na Internet das Câmaras Municipais em 2009 e, em terceiro lugar, a Câmara Municipal do Seixal, seguida da Câmara Municipal do Pombal, Câmara Municipal da Maia e a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo, em quarto, quinto e sexto lugar respectivamente. Todas estas câmaras municipais estão classificadas no nível mais alto de maturidade, o Nível 4.

O índice de maturidade dos sítios *Web* das câmaras municipais portuguesas é calculado através da atribuição da seguinte pontuação aos 4 níveis do modelo utilizado neste estudo: 4 pontos aos sítios *Web* classificados no Nível 4; 3 pontos aos sítios *Web* classificados no Nível 3; 2 pontos aos sítios *Web* classificados no Nível 2; 1 ponto aos sítios *Web* classificados no Nível 1 e 0 pontos aos restantes sítios *Web*. Desta análise realça-se os seguintes resultados:

- Analisando a evolução do valor médio do índice de maturidade ao longo do tempo, verifica-se uma subida constante e gradual: em 2003, o valor médio do índice situava-se nos 1,25 pontos, tendo subido 0,32 décimas em 2005 para os 1,57 pontos, depois, em 2007 o índice de maturidade fixou-se nos 1,86 pontos e, no estudo que agora se apresenta, sobe para 2,24 pontos (revelando uma subida de 0,38 décimas). Esta subida que se tem vindo a observar – e que pela primeira vez está acima dos dois pontos (metade do valor máximo) – é reveladora do aumento qualidade dos sítios *Web* das autarquias portuguesas, apesar da curva de crescimento ser pouco acentuada.
- Verifica-se que continua a existir uma relação directa entre o valor do índice de maturidade e a classe de dimensão da câmara municipal: As autarquias de muito grande dimensão (Classe A) obtiveram o valor do índice mais elevado (2,68), seguida pelas autarquias de grande dimensão (2,50 pontos para a Classe B). A Classe C com 2,38 pontos está catorze décimas acima da média enquanto as autarquias de Classe D (de menor dimensão), com 1,93 pontos, apresentam um valor abaixo da média do índice de maturidade.

- Existem 10 distritos posicionados acima da média do índice de maturidade (2,24 pontos) – são eles: Aveiro, Braga, Coimbra, Faro, Leiria, Lisboa, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo.
- Em relação à divisão por NUTS II surge em primeiro lugar a Região do Algarve com 2,81 pontos, seguida da Região Lisboa e Vale do Tejo com 2,63 pontos. A Região Norte e a Região Centro classificam-se em terceiro e quarto lugar, ainda acima da média nacional.

Além da avaliação aos sítios *Web* das câmaras municipais também se estudou, assim como em todos os anteriores estudos, os tempos de resposta das autarquias a duas mensagens de correio electrónico enviadas pelo Gávea e que simulavam um pedido feito à câmara municipal por um cidadão. Em primeiro lugar foi enviada uma “mensagem simples” contendo uma pergunta que se perspectivava de resposta mais rápida e fácil, podendo ser tratada pelo gestor de conta do endereço de correio electrónico ou por qualquer outro funcionário da câmara municipal. De seguida, foi enviada uma “mensagem complexa” no qual era perguntado um assunto mais específico, obrigando a uma resposta mais completa e técnica que certamente teria que ser encaminhada para o respectivo departamento da autarquia. Esta análise que tem por objectivo medir os tempos de resposta a ambas as mensagens, determinou os seguintes resultados:

- Relativamente à mensagem simples mais de metade (cerca de 54%) das autarquias respondeu no próprio dia – com perto de 30% a fazerem-no em menos de quatro horas. Após um dia, apenas foram obtidas mais 10% de respostas (31) em resposta à mensagem simples.
- No caso da mensagem complexa, temos que apenas 19 câmaras municipais (cerca de 6%) o fazem em menos de um dia – certamente devido ao facto da pergunta ser mais elaborada. Após um dia, foram obtidas mais 59 (19%) respostas à mensagem complexa.
- Em termos de mensagens sem resposta, em relação à “mensagem simples” a análise revela que, das 308 Câmaras Municipais avaliadas, 97 não responderam à mensagem e, em relação à mensagem complexa, 216 das autarquias procederam de igual forma.
- Verifica-se que, em relação à mensagem simples, o tempo de resposta em menos de um dia foi superior a 2007, com mais 20% de respostas. No caso da mensagem complexa, apenas 19 câmaras municipais responderam em menos de um dia, quando em 2007, responderam no mesmo período 64 câmaras municipais.
- Em relação às mensagens sem resposta, regista-se uma ligeira melhoria no caso da mensagem simples, mas, por oposição, no caso da mensagem complexa regista-se mais de 70% mensagens sem resposta contra os 51,95% registados em 2007.

### 3 Abordagem e metodologia do estudo

O modelo de avaliação utilizado para classificar as autarquias por nível, tem por base o "Método de Avaliação Externa de *Web Sites* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado" (Santos et al. 2003), sendo constituído por cerca de uma centena de critérios e indicadores organizados segundo o modelo *eEurope*. Os sítios na Internet das câmaras municipais são classificados em quatro níveis de maturidade, de acordo com o nível de desenvolvimento e funcionalidades, informação e serviços disponibilizados aos cidadãos e às empresas.

O nível mais baixo do modelo, o Nível 1, estuda os sítios *Web* de através de critérios relacionados com a disponibilização de informação nos sítios *Web* das autarquias. O Nível 4 mais elevado do modelo aplica-se aos sítios *Web* que revelam maior maturidade, dado que são aqui classificados aqueles que disponibilizam serviços ao cidadão que incluem a submissão, acompanhamento, decisão, entrega e o pagamento *online* de serviços. As câmaras municipais cujo sítio *Web* não esteja *online* no período em que decorre o estudo não são classificadas.

Podemos observar na Figura 3-1, a descrição dos níveis de maturidade.

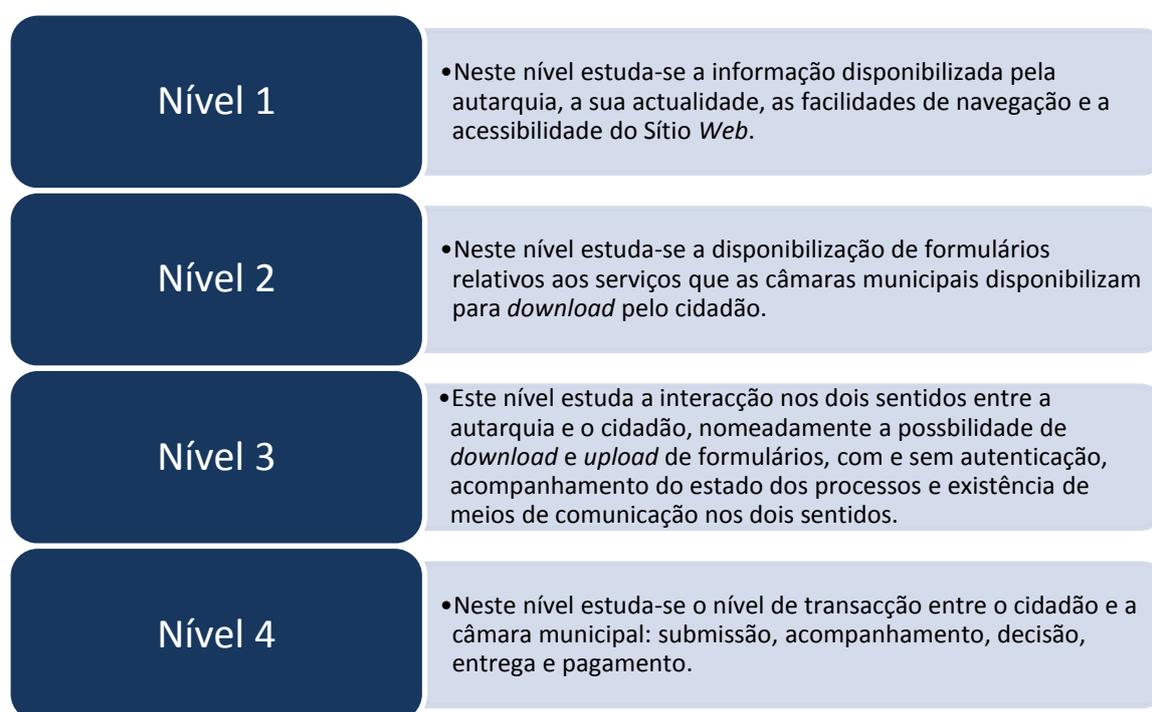


Figura 3-1 - Níveis de maturidade



### 3.1 Metodologia do Estudo

Este estudo seguiu a abordagem metodológica que consta na figura seguinte (Figura 3-2):

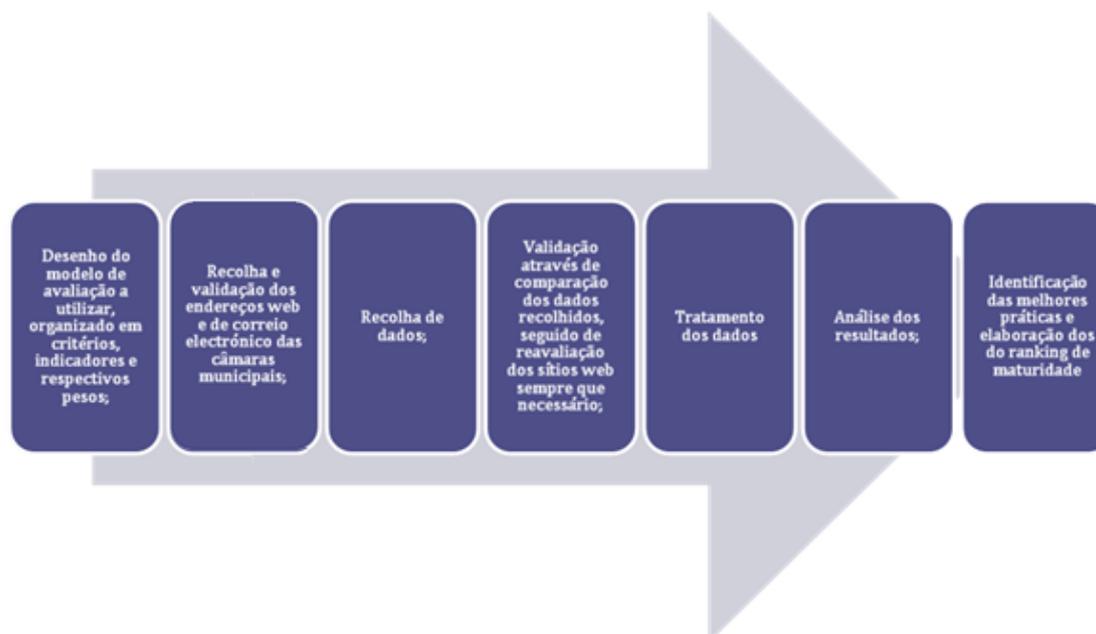


Figura 3-2 - Abordagem metodológica seguida

O primeiro passo consiste na recolha e confirmação dos endereços dos sítios *Web* e de endereço de correio electrónico de cada uma das câmaras municipais. Segue-se a observação directa dos sítios *Web* identificados através de duas equipas de avaliadores coordenados por uma terceira, as quais recolhem os dados necessários ao estudo para elaboração do *Ranking* e identificação das boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais.

Para avaliar a utilização do correio electrónico pelas câmaras municipais, foram enviadas duas mensagens com objectivos diferentes:

- Mensagem Simples: o remetente era um cidadão fictício que solicitava uma informação à câmara municipal, podendo ser respondida pelo gestor de conta do correio electrónico ou por qualquer funcionário visto não ser necessário nenhum conhecimento específico ou autoridade para a sua resposta.
- Mensagem Complexa: o remetente era um outro cidadão fictício e a mensagem continha um assunto mais complexo, tendo esta que ser reencaminhada para o departamento específico. Avaliava-se assim o encaminhamento interno de mensagens de correio electrónico e consequente resposta dada ao cidadão.

Assim, sempre que de um envio resultou uma resposta de tipo “endereço desconhecido” foi feito novo envio com novo endereço, sempre que possível.

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

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

- Lista de endereços do estudo elaborado em 2007;
- Endereços disponibilizados pela ANMP (Associação Nacional de Municípios Portugueses) (<http://www.anmp.pt>);
- Páginas amarelas na Internet (<http://www.pai.pt/>);
- Motores de busca, Google e sapo (<http://www.google.pt>, <http://www.sapo.pt>).

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

- Endereço indicado no sítio *Web* da câmara municipal;
- Endereço publicado no sítio *Web* da ANMP;
- Endereço obtido através das páginas amarelas *online*;
- Estudos anteriores;
- Pesquisas em motores de busca.

### 3.3 Recolha de dados

O processo de recolha de dados, foi desempenhado por duas equipas de avaliadores sob coordenação de uma terceira que registaram os resultados obtidos em função da aplicação do modelo de avaliação, através da observação directa dos 308 sítios *Web* identificados. Os dados recolhidos pelas duas equipas foram armazenados em duas bases de dados.

Para o caso dos sítios *Web* das câmaras municipais com áreas de acesso protegido por palavra-chave, geralmente para o acompanhamento de processos, foi estabelecido um contacto com os serviços da autarquia para se conseguir averiguar o tipo de serviços que são disponibilizados ao cidadão.

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

### Ferramentas utilizadas

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

- “TAW” (Versão: 5.3 – <http://www.tawdis.net/>) para analisar a acessibilidade dos sítios *Web* para os níveis A, AA e AAA.
- “WSOP” (<http://www.Web-site-test.com/>) para avaliar o tempo de carregamento dos sítios *Web* e registar os “links quebrados” dos sítios *Web*.
- “Web Link Validator” (Versão: 5.0 <http://www.relsoftware.com/Web-link-validator/?link=adwords1>) para registar os *links* quebrados dos sítios *Web*.

## 3.4 Validação dos dados recolhidos

Os dados recolhidos pelas equipas responsáveis pela avaliação são comparados, como forma de detectar erros de avaliação, validando-se assim os resultados obtidos, sendo que as incoerências encontradas originam uma reavaliação desses indicadores. De realçar, que pela primeira vez neste estudo, foi enviada uma mensagem de correio electrónico às câmaras municipais, solicitando-lhes uma auto-avaliação do nível de maturidade em que se encontram por forma a reforçar a validação dos resultados da avaliação.

## 3.5 Tratamento dos dados

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

Assim sendo, primeiro pretende-se traduzir os resultados da observação directa dos sítios *Web* para um sistema numérico, em que:

- Os indicadores do tipo semáforo verde, amarelo e vermelho, são traduzidos, respectivamente, pelos valores 1, 0,5 e 0 pontos;
- Os indicadores do tipo “sim/não” assumem os valores de 1 ou 0 pontos;
- Aos indicadores do tipo contar é aplicada a seguinte fórmula: resultado = valor/Máximo (valores), em que “valor” é o número obtido por determinada câmara municipal e “Máximo (Valores)” é o valor mais alto obtido nesse indicador por todas as câmaras municipais;
- Todos os valores são arredondados para duas casas decimais;

- A soma dos pesos dos níveis é igual a 100% assim como a soma dos pesos dos critérios e respectivos indicadores.

Por exemplo, o caso seguinte é constituído por 3 critérios sendo cada critério, respectivamente, com 3, 2 e 1 indicadores. Assim o sistema de pesos teria o formato que consta na Tabela 3-1.

	Peso	Critério	Peso	Indicador	Peso	Somas
Ni	26%	NiCi	20%	NiCili	30%	
				NiCiii	25%	
				NiCiiii	45%	100%
		NiCii	50%	NiCiili	36%	
				NiCiilii	54%	100%
		NiCiii	30%	NiCiiliii	100%	100%
			100%			

Tabela 3-1 - Exemplo de aplicação de pesos

Na Tabela 3-2, é apresentado um exemplo da atribuição de pontuação:

Indicador	Valor
NiCili	1
NiCilii	0
NiCiliii	0,75

Tabela 3-2 - Exemplo de pontuação

Assim se uma câmara municipal tivesse obtido os valores descritos na Tabela 3-1 para o critério **NiCi**, teria o seguinte resultado:

$$Ni * Ci * (Ii + Iii + Iiii) = 26\% * 20\% * ((30\%*1) + (25\%*0) + (45\%*0,75)) = 26\% * 20\% * (30\% + 0 + 34\%) = 0,03 \text{ pontos}$$

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

## 4 Análise da presença *on-line* das câmaras municipais: Análise Global

---

Este capítulo tem por objectivo analisar o desempenho de todos os critérios que compõem os quatro níveis do modelo de avaliação utilizado. Assim, para cada um dos quatro níveis que compõem o estudo, é apresentado o estado global do nível, seguido da análise dos respectivos critérios e indicadores.

Os critérios e indicadores são catalogados em 3 tipos: “Bom”, “Suficiente” e “Insuficiente”, de acordo com os seguintes critérios:

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

**Suficiente** – Se o critério/indicador apresenta um valor de “verde” ou “sim” para pelo menos 1/3 das câmaras municipais;

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

A análise global quer se trate de um dos quatro níveis, quer seja referente a um conjunto de critérios (que origina a análise global de um nível) quer seja sobre um conjunto de indicadores (que origina a análise global de um critério) é realizada da seguinte forma:

**Bom** – Se o número de critérios/indicadores com classificação positiva (Suficiente ou bom) é superior a 2/3 do total dos critérios/indicadores;

**Suficiente** – Se o número de critérios/indicadores com classificação positiva (Suficiente ou bom) é superior a 1/3 do total dos critérios/indicadores;

**Insuficiente** – Se o número de critérios/indicadores com classificação positiva (Suficiente ou bom) é inferior a 1/3 do total dos critérios/indicadores.

### 4.1 Análise Global

Em função dos resultados obtidos em cada um dos quatro níveis estudados, apresenta-se neste ponto a análise global do estado da presença das câmaras municipais na Internet em 2009.

O Nível 1, que estuda os sítios *Web* das câmaras municipais em relação à publicação de informação, estuda 5 critérios (Conteúdos disponíveis no sítio *Web*, Actualidade dos Conteúdos, Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidades para Cidadãos Especiais), obteve a classificação de “Bom”, dado que não só todos os critérios foram avaliados positivamente, como a maioria (3) foi classificada no patamar “Bom” (Gráfico 4-1).

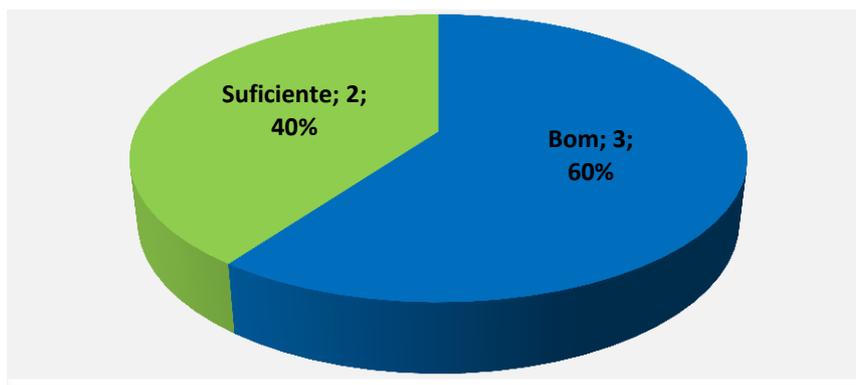


Gráfico 4-1 - Análise global - Nível 1

O Nível 2, que estuda os critérios associados ao *download* de formulários, está no patamar “Bom”. Este nível, é constituído por 2 critérios (Formulários para *download* e informação associada aos formulários), um dos quais classificado com “Bom” e outro com “Suficiente”, o que faz com o estado da presença das câmaras municipais na Internet esteja bem classificado, no que concerne à disponibilização de formulários (Gráfico 4-2).

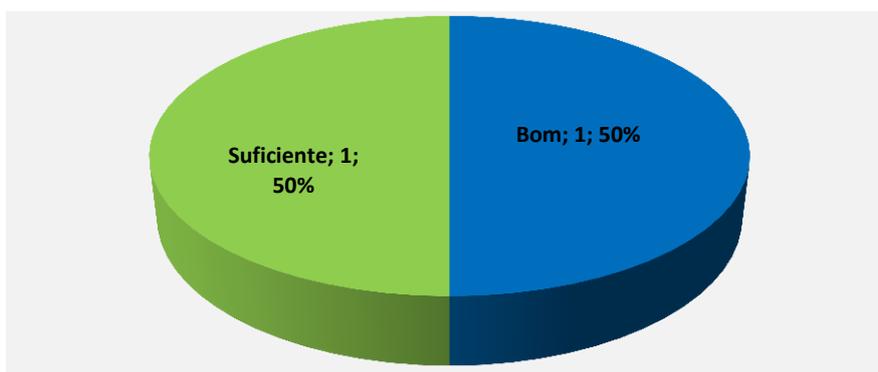


Gráfico 4-2 - Análise global - Nível 2

Conforme se pode observar no gráfico seguinte (Gráfico 4-3) o resultado da avaliação no Nível 3, inverte o panorama registado nos níveis inferiores, ao classificar 4 critérios como “Insuficiente” e apenas 1 como “Suficiente” – o que origina que neste nível, a presença *on-line* das câmaras municipais na Internet seja classificada como “Insuficiente”. Este nível agrupa as câmaras municipais que disponibilizam o *download* e *upload* de formulários (com e sem autenticação) e permitem a consulta ao estado dos processos, é constituído por 5 critérios (Preenchimento e Entrega *On-line* sem autenticação, Preenchimento e Entrega *on-line* com

autenticação, Consultas *on-line* ao estado dos processos, Sugestões e reclamações *on-line* e os meios de comunicação *on-line*).

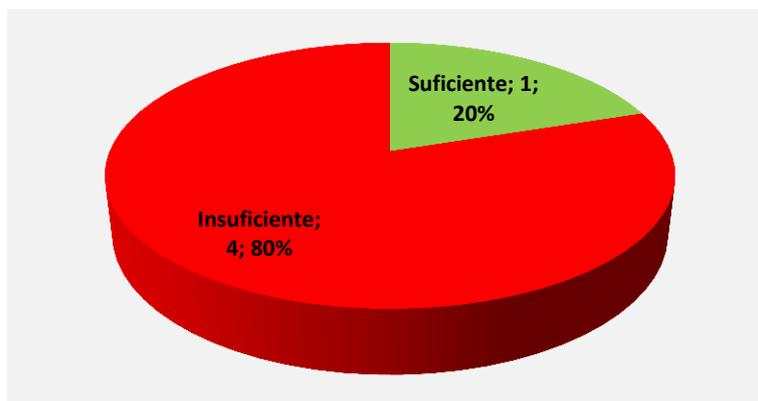


Gráfico 4-3 - Análise global – Nível 3

À semelhança do nível anterior, o Nível 4 – o mais elevado do modelo, é constituído por apenas um critério que estuda a submissão de processos e respectivo acompanhamento *on-line* incluindo pagamentos, é também classificado como “Insuficiente” (Gráfico 4-4).

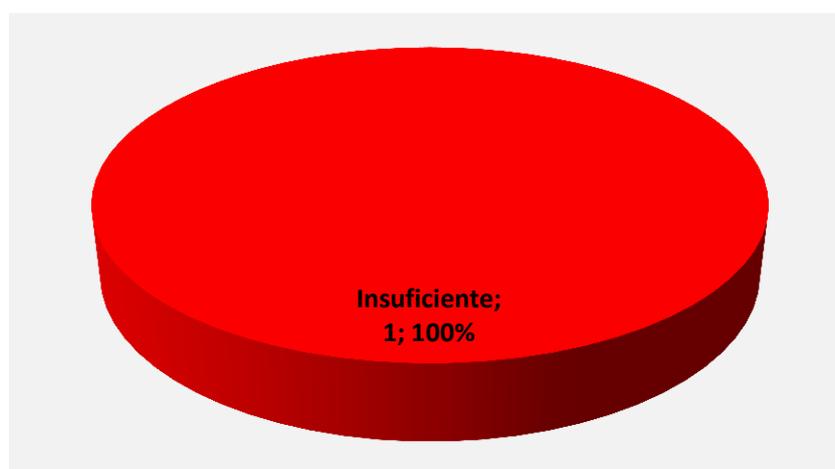


Gráfico 4-4 - Análise global - Nível 4

O gráfico seguinte (Gráfico 4-5) apresenta o panorama global em termos de classificação dos critérios em cada um dos quatro níveis que compõem o modelo de avaliação estudado. É notório que o desempenho das câmaras municipais é melhor nos dois primeiros níveis (aonde são necessários menos meios técnicos e humanos para implementar as funcionalidades que os

compõem) do que nos 2 níveis que requerem um índice de sofisticação tecnológica mais elevado.

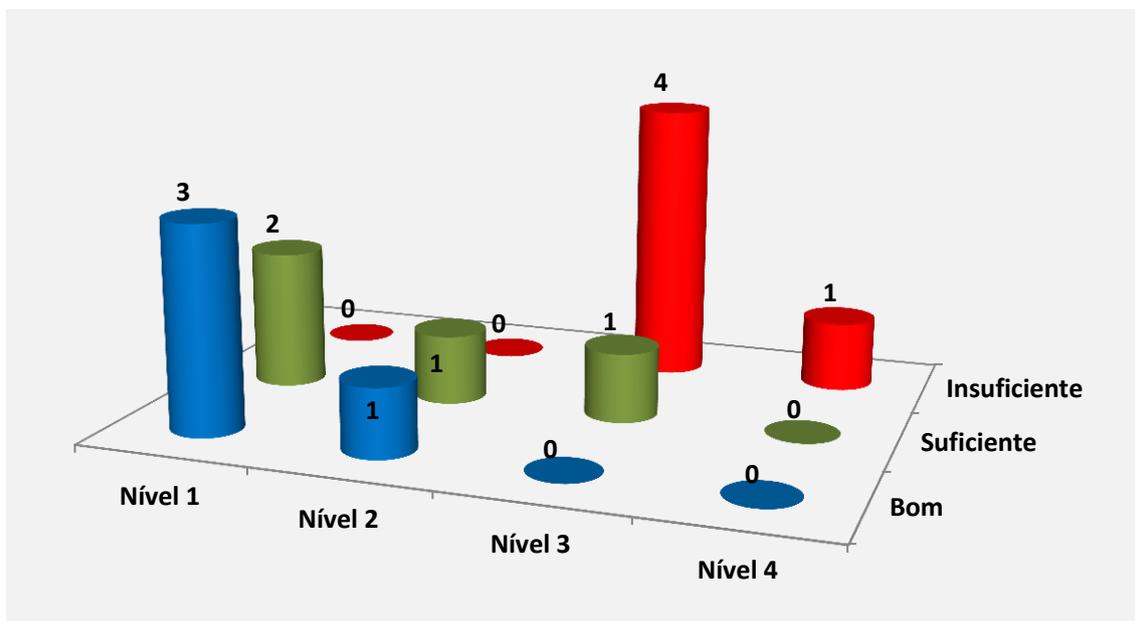


Gráfico 4-5 - Análise global por critério

O gráfico seguinte (Gráfico 4-6 **Error! Reference source not found.**) apresenta os mesmos dados em termos percentuais, sendo claramente notório que nos primeiros dois níveis o desempenho das câmaras municipais na Internet é bom (embora ainda exista espaço para melhoria, nomeadamente nos 3 indicadores classificados com “suficiente”), enquanto que os dois níveis mais elevados carecem de um esforço muito superior para que no próximo estudo (em 2011) o cenário apresente uma evolução positiva.

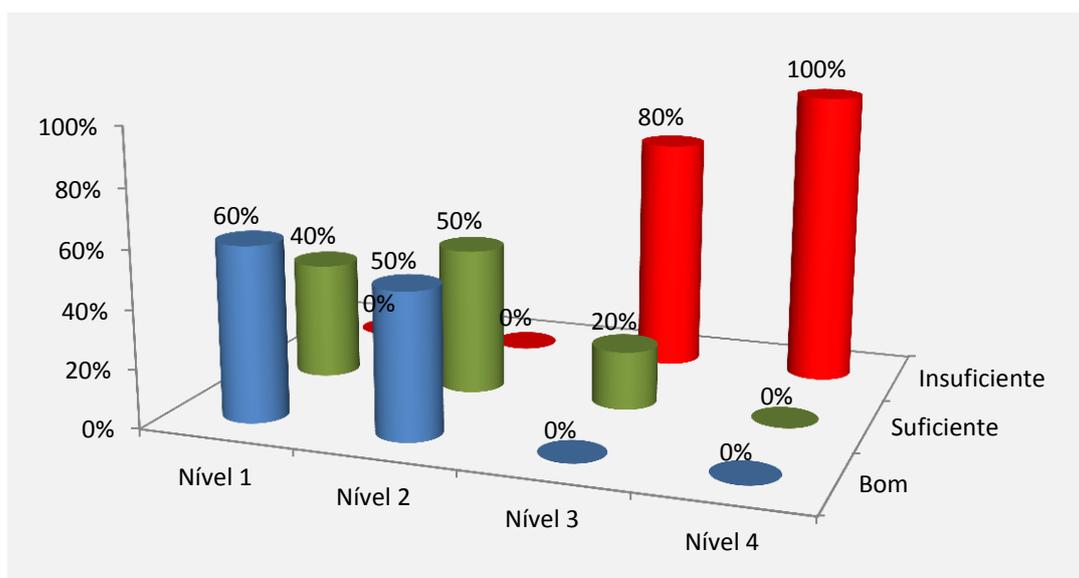


Gráfico 4-6 - Análise global – por critério (%)



De facto, dado que o resultado de dois níveis foi classificado no patamar “Bom” e dois no patamar “Insuficiente” (Gráfico 4-7), temos que o resultado global da presença na Internet das câmaras municipais pode ser considerado “Suficiente”, dado que mais do que 1/3 dos níveis apresentam um resultado positivo.

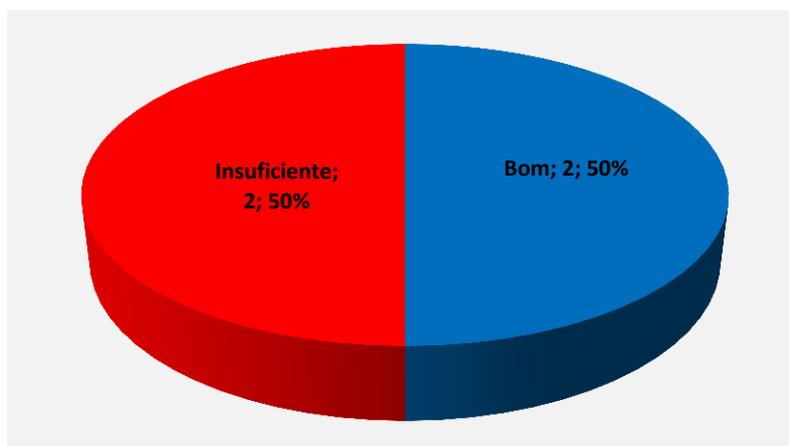


Gráfico 4-7 - Análise global – por nível

Agrupando os resultados de todos os critérios (Gráfico 4-8), temos que quatro são classificados como “Bom”, quatro com “Suficiente” e cinco com “Insuficiente”. Dado que mais de 1/3 dos critérios (mas menos de 2/3) estão classificados positivamente, podemos inferir também por esta análise (ao nível do critério) que o panorama global da presença na Internet das câmaras municipais é tido como “Suficiente”.

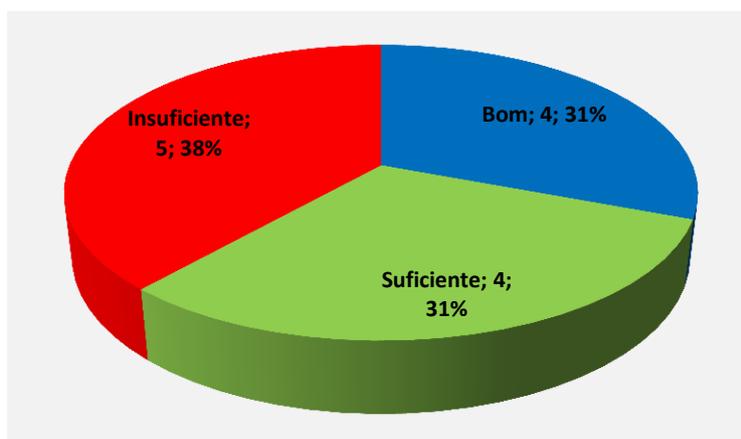


Gráfico 4-8 - Análise global - por nível/critérios

## 4.2 Análise dos critérios associados à publicação de Informação

Os critérios associados à “Publicação de Informação” têm por objectivo estudar a presença na Internet das câmaras municipais em relação aos conteúdos publicados, analisando também a

própria organização e facilidades disponíveis do sítio *Web*. Para o efeito são utilizados cinco os critérios de avaliação:

- Conteúdos disponíveis no sítio *Web*
- Actualidade dos conteúdos
- Acessibilidade
- Navegabilidade
- Facilidades para cidadãos especiais

Cada um destes critérios é constituído por um conjunto de indicadores que pode ser consultado na tabela seguinte (Tabela 4.21).

Critérios	Indicadores
<b>Conteúdos disponíveis no sítio <i>Web</i></b>	Línguas utilizadas Contactos Diversidade de informação Informação sobre a autarquia-instituição Informação sobre a autarquia-localidade Plano director municipal Estrutura orgânica Novidades referentes aos conteúdos Faq's Política de privacidade e segurança Política de direitos de autor Publicações
<b>Actualidade dos Conteúdos</b>	Última actualização do sítio <i>web</i> Publicações Legislação Informação sobre a autarquia Eventos Contas, relatório e plano de actividades Estatísticas e estudos
<b>Acessibilidade</b>	Acessibilidade à primeira página Motores de busca Carregamento da página inicial
<b>Navegabilidade</b>	Acessibilidade às páginas interiores Carregamento das páginas interiores <i>Links</i> na página principal <i>Links</i> nas páginas interiores <i>Links</i> activos Mapa do sítio <i>web</i> Motor de busca
<b>Facilidades para Cidadãos Especiais</b>	Conformidade com o nível A Conformidade com o nível AA Conformidade com o nível AAA Símbolo de acessibilidade

Tabela 4.21 – Critérios e Indicadores – Nível 1

A análise global dos critérios associados à publicação de informação classifica a presença das câmaras municipais portuguesas na Internet como estando no patamar “Bom” dado que, dos cinco critérios estudados, a maioria (60%) se apresenta classificado no patamar “Bom” enquanto que os restantes (40%) são classificados com prestação “Suficiente”, conforme se ilustra no gráfico seguinte (Gráfico 4-9).

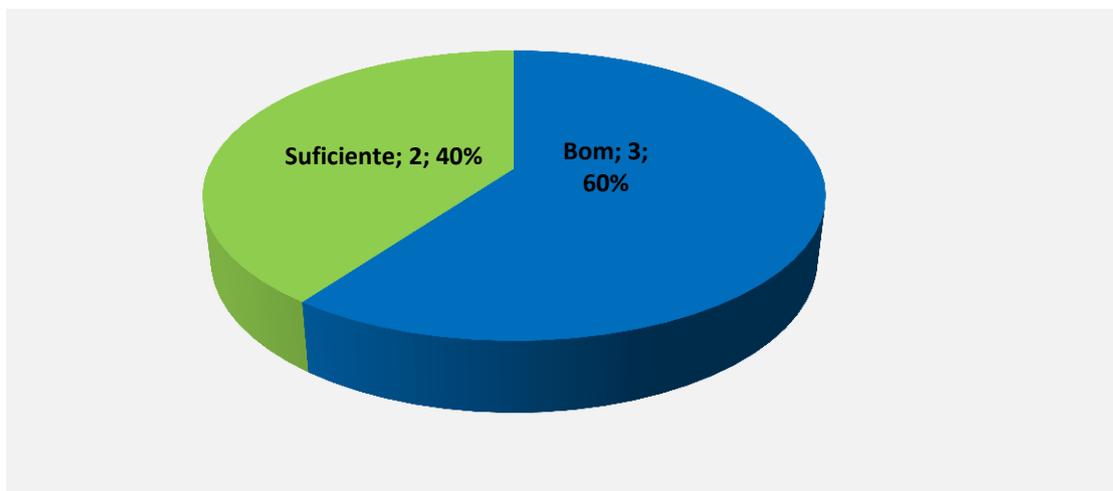


Gráfico 4-9 – Análise global dos critérios associados à publicação de informação

De facto, e como se pode verificar na Tabela 4.2 os critérios que estudam os conteúdos e seu índice de actualidade estão classificados como “Suficiente” (ou seja, entre 1/3 e os 2/3 dos indicadores que constituem cada critério apresentam classificação positiva) e os restantes (Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidades para cidadãos com necessidades especiais) são classificados como “Bom” (o que significa que mais de 2/3 dos indicadores que compõem cada critério apresentam classificação positiva).

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

Tabela 4.2 – Classificação dos critérios

Em relação a 2007, conforme se pode verificar no gráfico seguinte (Gráfico 4-10), o panorama global da classificação dos critérios associados à publicação de informação não se alterou,

dado que no estudo então publicado, também 3 dos cinco critérios estavam classificados no patamar de “bom” enquanto que os restantes se encontravam no patamar “Suficiente”.

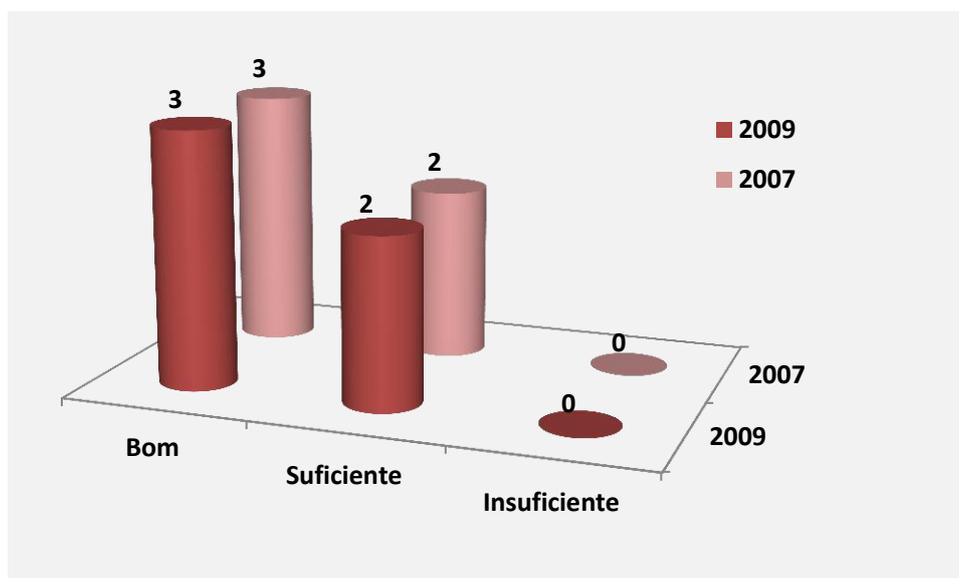


Gráfico 4-10 – Comparação entre 2009 e 2007 (critérios)

Apesar da análise global não revelar alterações na prestação dos cinco critérios estudados, registou-se, no entanto, uma ligeira melhoria em relação a 2007 – é o que indicam os resultados dos 31 indicadores que constituem os cinco critérios estudados: existem actualmente menos dois indicadores classificados no patamar “Insuficiente” – originando a subida do número de indicadores classificados como “Bom” e “Suficiente”. O panorama geral em comparação com 2007 pode ser observado no Gráfico 4-11:

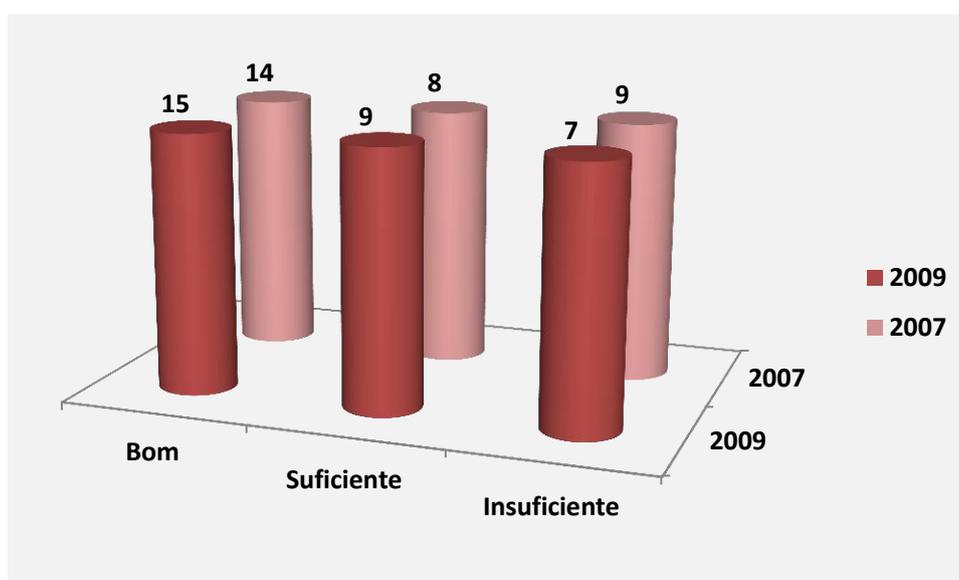


Gráfico 4-11 – Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

Assim, actualmente, tem-se que 15 indicadores estão classificados como “Bom”, 9 como “Suficiente” e 7, como insuficiente. Assim, a distribuição em termos percentuais (Gráfico 4-12), revela que 77% dos indicadores estão classificados positivamente sendo que destes, quase 50% são classificados como “Bom” e 29%, como “Suficiente”.

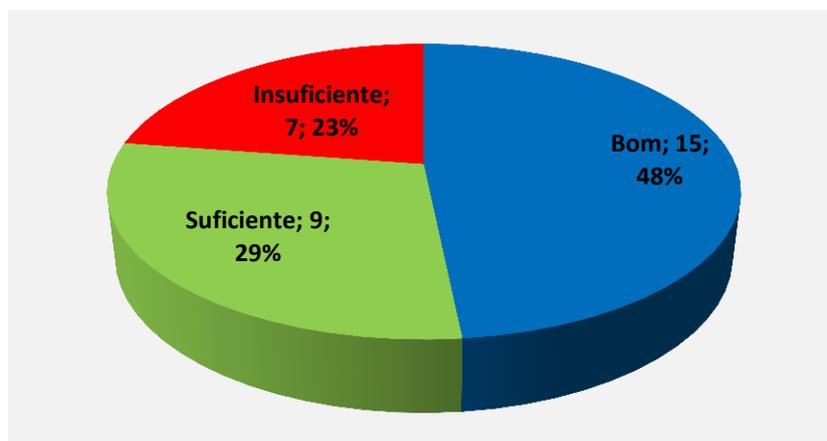


Gráfico 4-12 – Classificação dos indicadores

Nos pontos seguintes analisa-se a prestação de cada um dos critérios e respectivos indicadores.

#### 4.2.1 Análise do critério “Conteúdos disponíveis no sítio *Web*”

No que respeita à diversidade de conteúdos publicados, são estudados 12 indicadores que procuram identificar o estágio alcançado pelas câmaras municipais no que se refere à publicação de informação no seu sítio *Web*. Destes 12 indicadores, que se encontram descritos na Tabela 4.23, 9 são do tipo “sim/não” (se tem, ou não tem determinado item) e 3 do tipo “semáforo” (Verde, Amarelo ou Vermelho).

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

Tabela 4.23 – Conteúdos disponíveis no sítio Web

A análise global dos indicadores associados ao critério “Conteúdos disponíveis no sítio Web” classifica a presença das câmaras municipais portuguesas na Internet como estando no patamar “Suficiente”, dado que dos doze indicadores estudados a maioria (7) apresentam prestação positiva: 4 com classificação de bom (33%) e 3 com classificação de “suficiente” (25%) sendo que os restantes cinco indicadores (42%) se classificam como “Insuficiente”, conforme se ilustra no gráfico seguinte ( Gráfico 4-13).

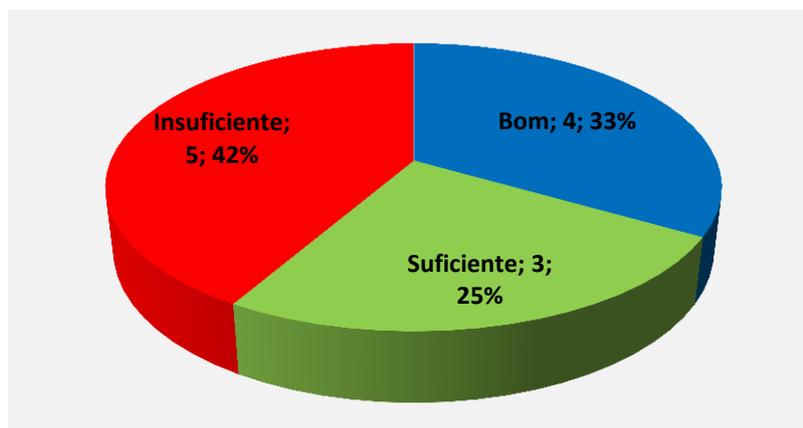


Gráfico 4-13 – Classificação dos indicadores

Pela análise do gráfico seguinte (Gráfico 4-14) verifica-se que os indicadores “Contactos”, “Estrutura Orgânica” e “Novidades”, se apresentam bem classificados com prestações de 89,18%, 79,34% e 74,75% respectivamente. Em relação aos “Contactos” tal significa que quase 90% das câmaras municipais publicam pelo menos duas formas de contacto (e-mail, morada física, telefone ou fax). Quase 80% das câmaras municipais apresentam a estrutura orgânica e, cerca de três quartos das câmaras publicam novidades no seu sítio *Web*.



Gráfico 4-14 – Resultados dos indicadores

Os indicadores “Línguas utilizadas”, “Apresentação de políticas de privacidade de dados e de autor” surgem com prestações menos positivas: apenas 11,5% (34) das câmaras municipais disponibilizam o sítio *Web* em duas ou mais línguas estrangeiras – o que será um aspecto a rever, pois alguma da informação publicada no sítio *Web* da câmara municipal faz sentido estar disponível, pelo menos em Inglês, como forma de fornecer informações a visitantes que nos procuram quer para turismo quer para negócios. A apresentação quer da política de

protecção de dados do utilizador, quer dos conteúdos publicados *on-line*, com valores de 12,46% e 15,41% respectivamente, revela que este continua a ser um item que merece pouca atenção por parte das câmaras municipais. Actualmente a questão da protecção da privacidade dos dados e a problemática das políticas de autor estão bastante em voga, esperando-se por isso que nos próximos tempos exista uma maior atenção a estes pontos por parte das câmaras municipais.

Em relação a 2007 temos que o panorama global não se alterou (Gráfico 4-15) na medida que os resultados de 2009 repetem a classificação dos vários indicadores que compõem este critério.

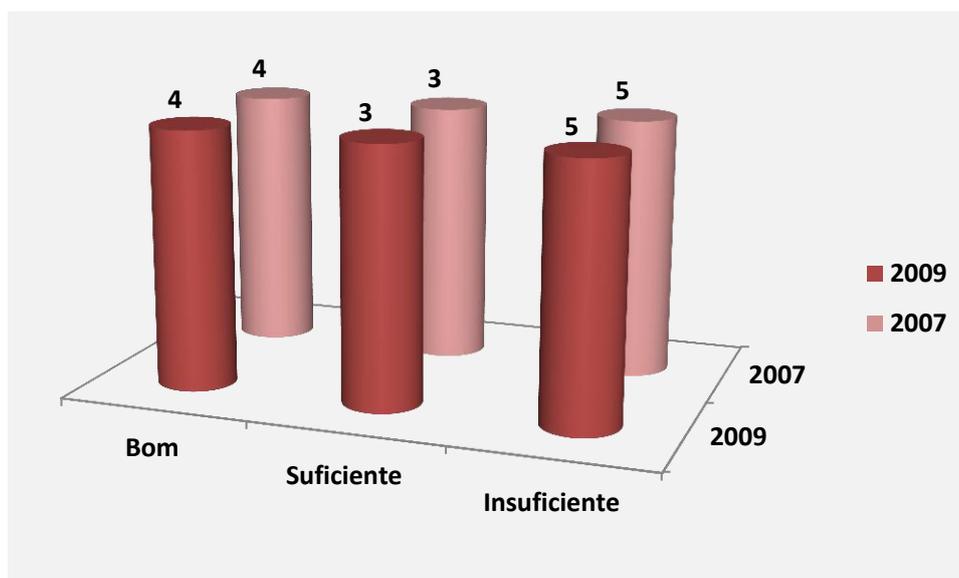


Gráfico 4-15 – Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

Em termos percentuais e também em comparação com 2007 os resultados revelam pequenas oscilações (Gráfico 4-16), sendo que em 2009 as melhorias mais significativas acontecem nos indicadores “Apresentação da estrutura orgânica” e no número de “publicações” disponíveis enquanto que nos critérios “Apresentação de política de privacidade e segurança”, “informação sobre a autarquia (localidade)” e no número de “novidades” existentes, regista-se uma descida. Estas oscilações podem ter explicação no facto de, por um lado, ter aumentado o número de câmaras municipais com presença na Internet e, por outro, pelas características inerentes aos critérios relacionados com a “publicação de informação”: por serem objecto de constantes alterações pelas câmaras municipais levam a diferentes resultados.



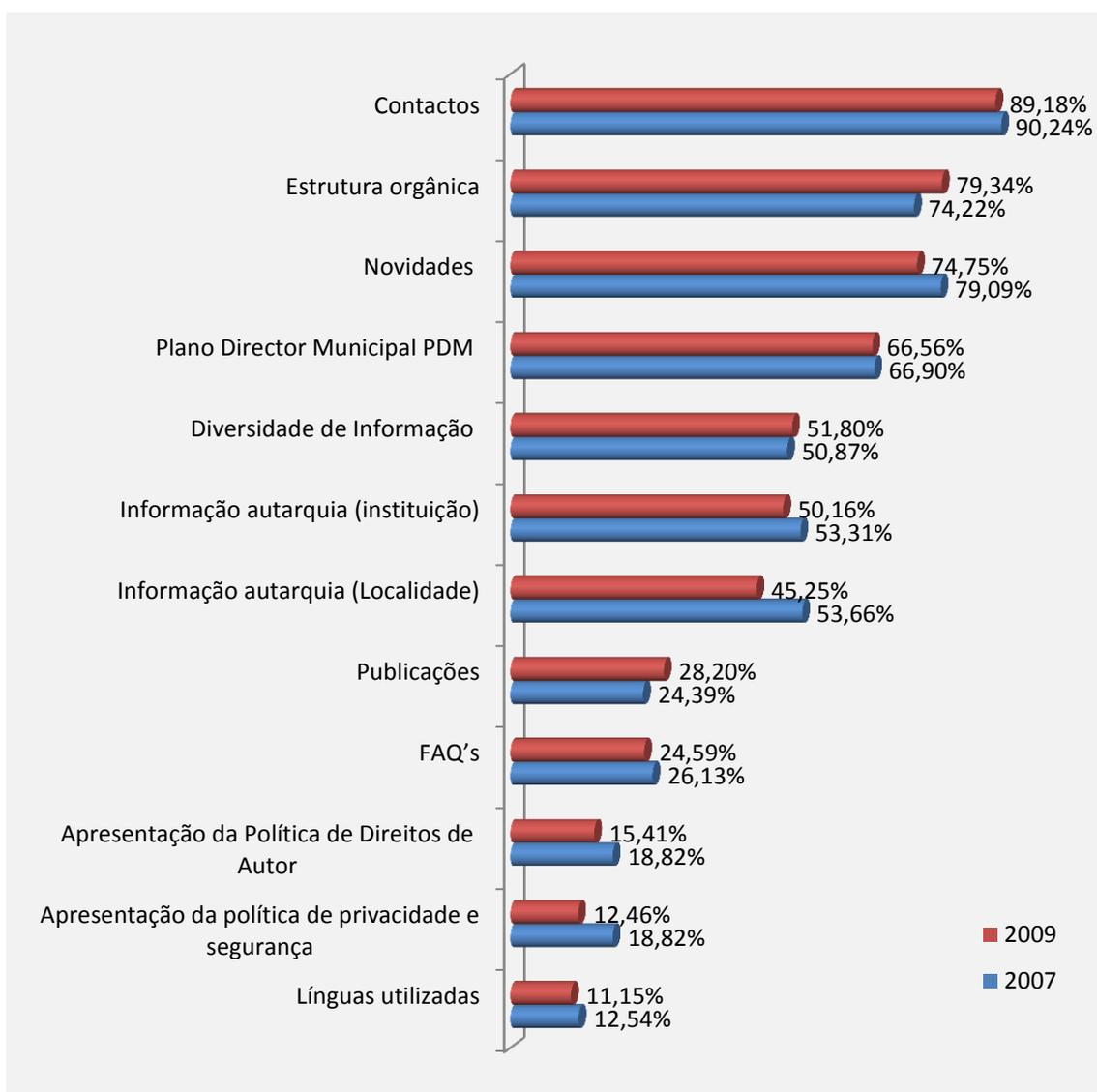


Gráfico 4-16 - Resultados dos indicadores (comparação entre 2009 e 2007)

#### 4.2.2 Análise do critério “Actualidade dos conteúdos”

O critério “Actualidade dos conteúdos” estuda, quanto à actualidade, cinco tipos diferentes de conteúdos normalmente publicados nos sítios *Web*. Todos estes indicadores são do tipo “semáforo”, conforme listado na Tabela 4.22. Quando os conteúdos são actuais, são classificados com o semáforo “verde”, “amarelo” se relativamente actualizados e “vermelho” quando não estão actualizados ou quando estes conteúdos não existem.

Os indicadores encontram-se descritos na tabela seguinte (Tabela 4.22):

Legislação	•É disponibilizada a legislação em vigor?
Informação sobre a autarquia	•São disponibilizadas informações sobre a autarquia, tais como a disponibilização do organigrama, história, geografia, etc?
Eventos	•É comunicada a realização de eventos realizados pelas autarquias?
Contas, relatório e plano de actividades	•Verifica-se a possibilidade de consulta on-line às actas de reuniões, relatórios de contas e planos de actividades?
Estatísticas e estudos	•Apresenta as estatísticas e estudos realizados na autarquia?

Tabela 4.22 - Resultados dos indicadores

A análise global dos indicadores associados ao critério “Actualidade dos Conteúdos” classifica a presença das câmaras municipais portuguesas na Internet como estando no patamar “Suficiente”, dado que dos cinco indicadores estudados três (60%) estão classificados positivamente: dois no patamar “Bom” (40%) e 1 no patamar “Suficiente” (20%). Como “Insuficiente” são classificados dois indicadores (40%). Estes resultados podem ser observados no Gráfico 4-17.

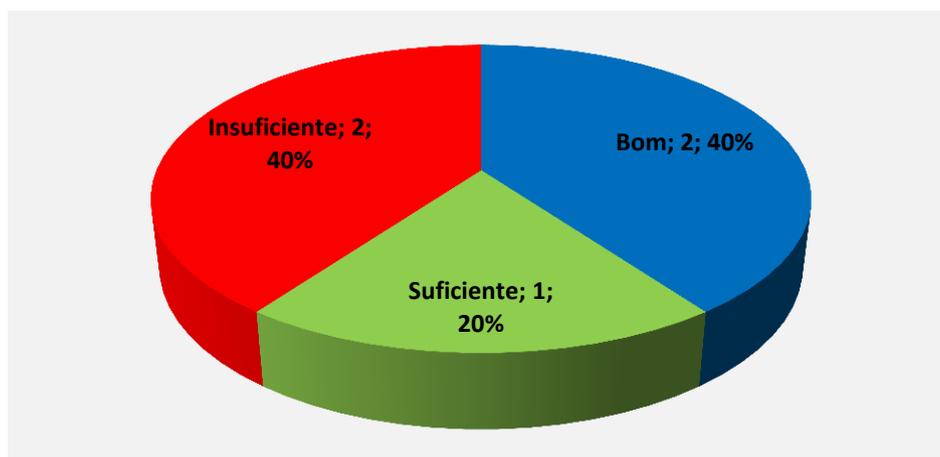


Gráfico 4-17 - Resultados dos indicadores

Pela análise do gráfico seguinte (Gráfico 4-18) verifica-se que os indicadores sobre a actualização dos eventos e “Informação sobre a autarquia” se encontram actualizados, com uma percentagem de, respectivamente, 86,56% e 66,89% das câmaras municipais a apresentarem os conteúdos actualizados. Por sua vez, a “Actualização dos relatórios de contas

e actividades” e “Actualização de estatísticas e estudos” ou não existem ou estão desactualizados.

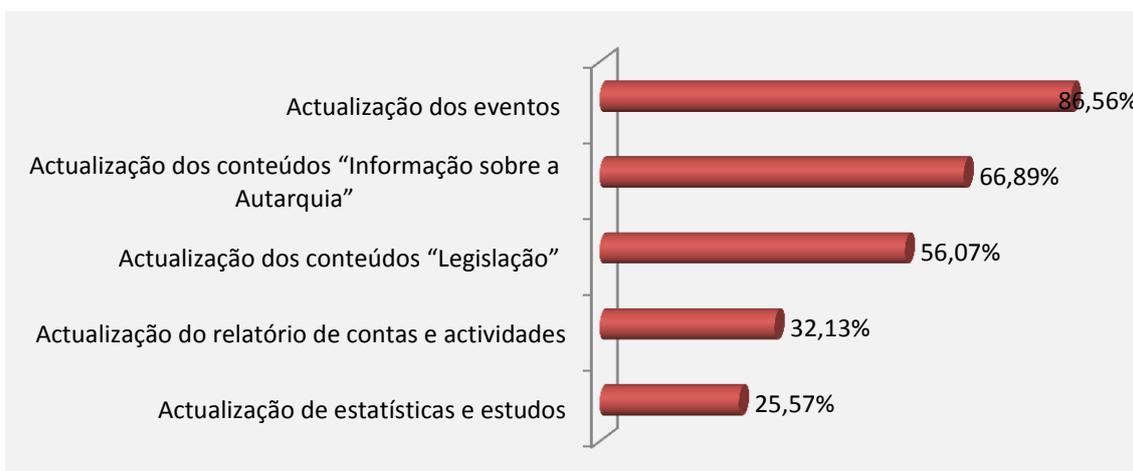


Gráfico 4-18 - Resultados dos Indicadores

Em relação a 2007 temos que o panorama global registou uma melhoria (Gráfico 4-19) na medida em que em 2009 existe mais um indicador com classificação de “Bom” e menos um classificado como “Insuficiente”. Estas alterações devem-se à melhoria dos indicadores “Actualização dos conteúdos legislação” – que passou de “Insuficiente” em 2007 para “Suficiente” e “Actualização dos conteúdos” que melhorou de “Suficiente” em 2007 para “Bom” em 2009.

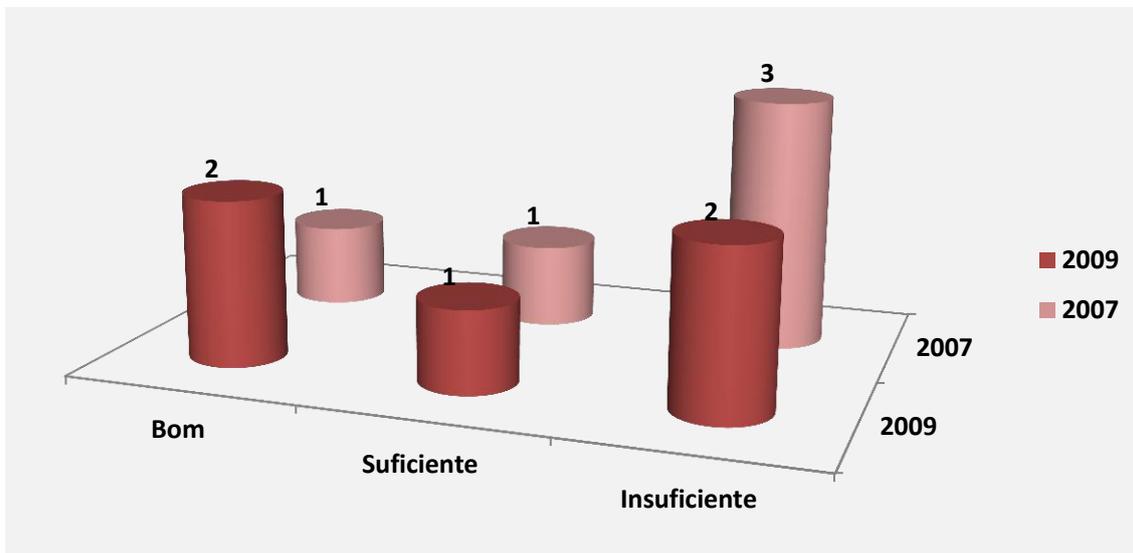


Gráfico 4-19 - Resultados globais

Em termos de comparação com 2007, verifica-se que todos os indicadores, à excepção do que estuda a “actualização de estatísticas e estudos”, registam melhorias em 2009, sendo que a

maior subida é verificada no indicador sobre a actualidade da legislação.



Gráfico 4-20 - Resultados dos indicadores

### 4.2.3 Análise do critério "Acessibilidade"

Este critério estuda, conforme listado na Tabela 4.23, a acessibilidade à primeira página, testando a utilização do sítio *Web* nos *browsers* Internet Explorer e Mozilla Firefox. É também verificado se o sítio *Web* da câmara municipal é encontrado nos principais motores de busca (Google, Sapo e Yahoo!) e é testado se o tempo de carregamento da página inicial é inferior a 8 segundos.

Acessibilidade à primeira página	• A primeira página é acessível através dos diferentes <i>browsers</i> existentes?
Motores de busca	• A página da autarquia é encontrada pelos diferentes motores de busca?
Carregamento da página inicial	• O tempo de carregamento da página inicial é inferior a 8 segundos?

Tabela 4.23 - Classificação do critério "Acessibilidade"

A análise global dos indicadores que compõem o critério "Acessibilidade" de um sítio *Web* revela excelentes resultados, dado que os três indicadores estudados estão classificados no patamar "Bom", conforme ilustra o gráfico seguinte (Gráfico 4-21).

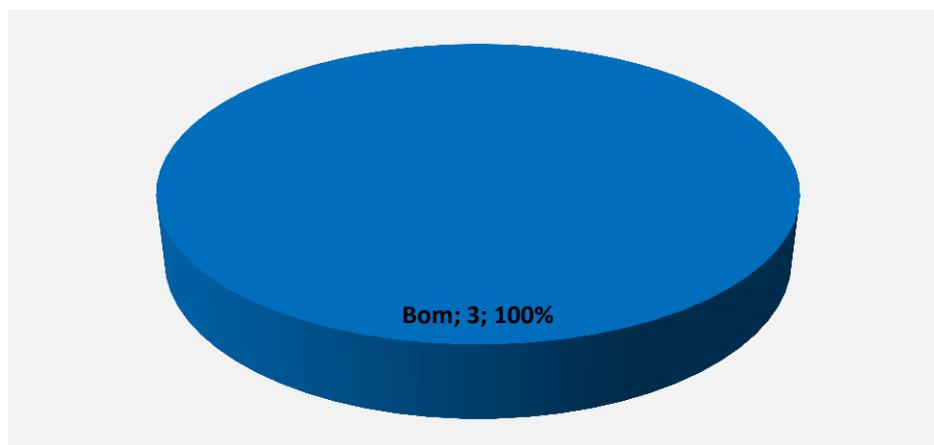


Gráfico 4-21 - Análise global dos indicadores

De facto, pela observação do gráfico seguinte (Gráfico 4-22) constata-se que praticamente todos os sítios *Web* das câmaras municipais portuguesas se encontram plenamente acessíveis, na medida em que quase 100% destes são acessíveis pelos principais browsers, são encontrados através dos motores de busca e, o tempo de carregamento da página inicial é relativamente rápido.

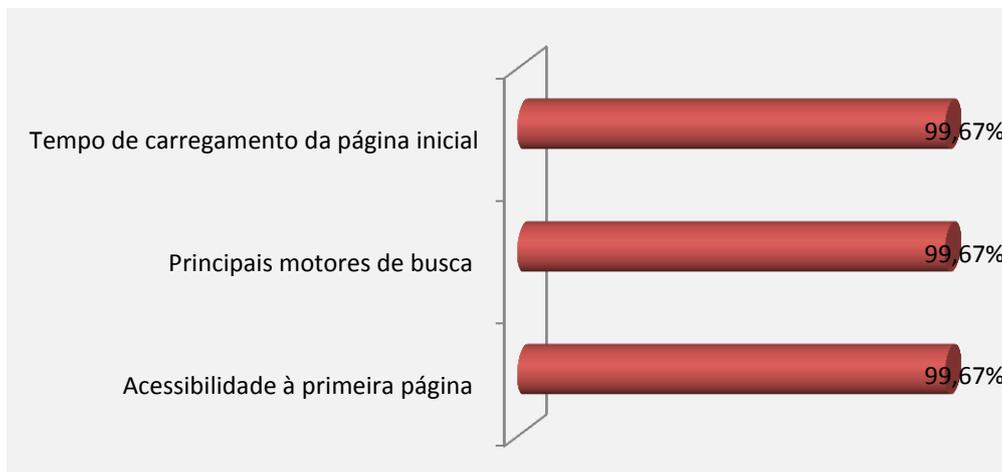


Gráfico 4-22 - Resultados globais da acessibilidade

O estudo actual mantém a classificação dos indicadores registada em 2007, com os 3 indicadores que constituem este critério a se classificarem no patamar de “Bom” (Gráfico 4-23).

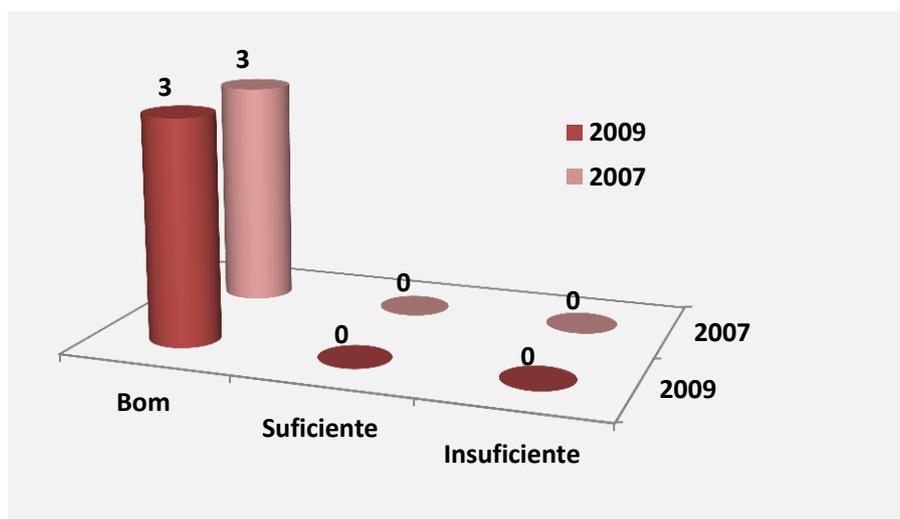


Gráfico 4-23 - Resultados dos indicadores

Numa análise mais detalhada verifica-se que em 2009, não só todos os indicadores registaram uma subida em relação a 2007, como quase todas as câmaras municipais satisfazem integralmente estes requisitos.

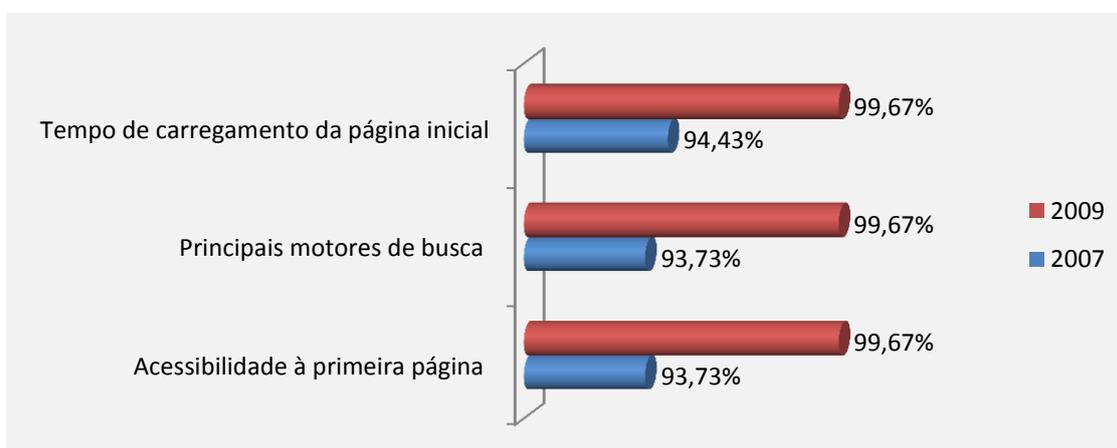


Gráfico 4-24 - Resultados dos indicadores

#### 4.2.4 Análise do critério “Navegabilidade”

O critério navegabilidade estuda o comportamento dos sítios *Web* quanto à qualidade de navegação que proporcionam aos utilizadores. É estudada a acessibilidade às páginas interiores – ou seja, se as páginas são acessíveis através dos *browsers* estudados, se o mapa do sítio *Web* está disponível e qual o tempo de carregamento das páginas interiores. Analisa-se, também, a qualidade dos *links* disponíveis e a existência de um motor de busca interno para auxiliar o cidadão a encontrar a informação desejada. Estes indicadores encontram-se descritos na tabela seguinte (Tabela 4.24):

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

Tabela 4.24 - Critérios de análise referentes à navegabilidade dos sítios *Web*

A análise global dos indicadores que pertencem ao critério “Navegabilidade” revela uma boa prestação por parte das câmaras municipais (Gráfico 4-25): dos 7 indicadores estudados, quatro apresentam a classificação de “Bom” (57%) e os restantes a classificação de

“Suficiente” – o que origina que a classificação global do critério associados a estes indicadores esteja no patamar “Bom”.

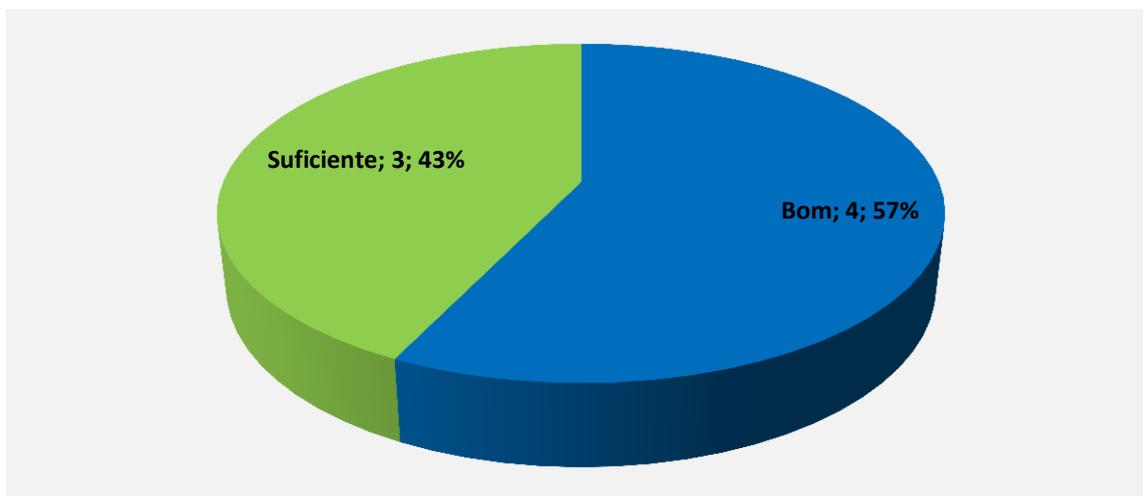


Gráfico 4-25 - Classificação global

Pela análise dos resultados que constam no gráfico seguinte (Gráfico 4-26), realça-se que todos os indicadores estudados são cumpridos por mais de 50% das câmaras municipais. Os indicadores com melhor prestação são os que estudam a acessibilidade (através de diferentes browsers) às páginas interiores e a percentagem de links activos no sítio *Web* com valores nos 99,67% para o 1º indicador e 92,13% para o 2º. No lado oposto, mas com pelo menos 50% das câmaras municipais a cumprirem este requisito, surge o “Mapa do sítio *Web*” com 52,13% e o tempo de carregamento das páginas interiores com 60%. Se no caso do tempo de carregamento, o resultado pode facilmente ser explicado pela quantidade de conteúdos (por vezes multimédia) que é disponibilizado, já quanto à pouca adesão à publicação do “Mapa do sítio *Web*”, por se tratar de uma forma simples de auxiliar o internauta a encontrar aquilo que procura, poderia estar melhor classificado.

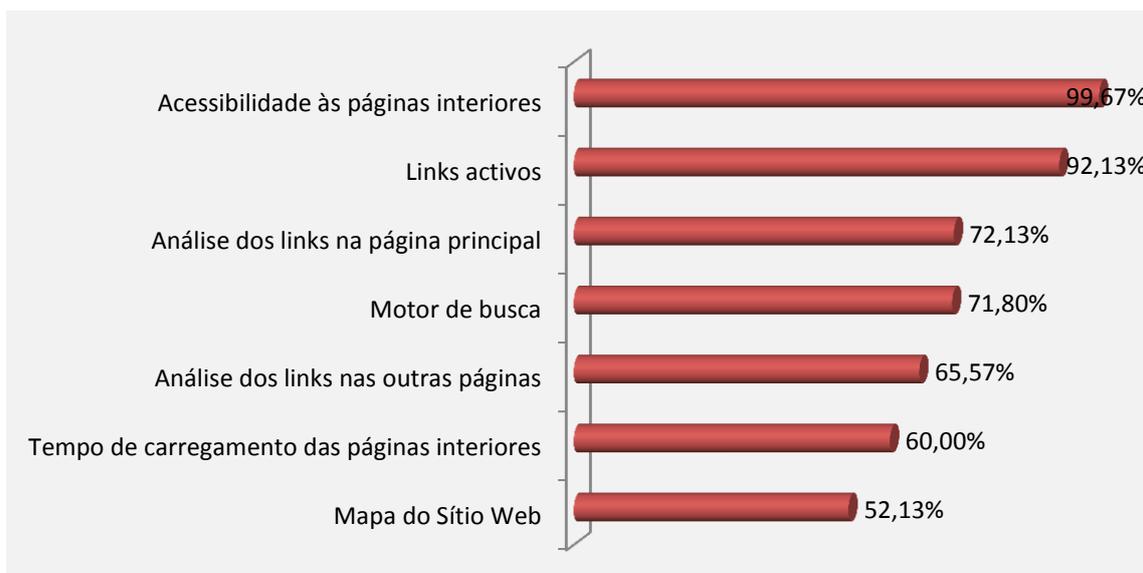


Gráfico 4-26 - Resultados dos indicadores

Comparado com 2007 (Gráfico 4-27) nota-se que não houve alteração na classificação dos 7 indicadores mantendo-se 4 classificados como “Bom” e 3 como “Suficiente”.

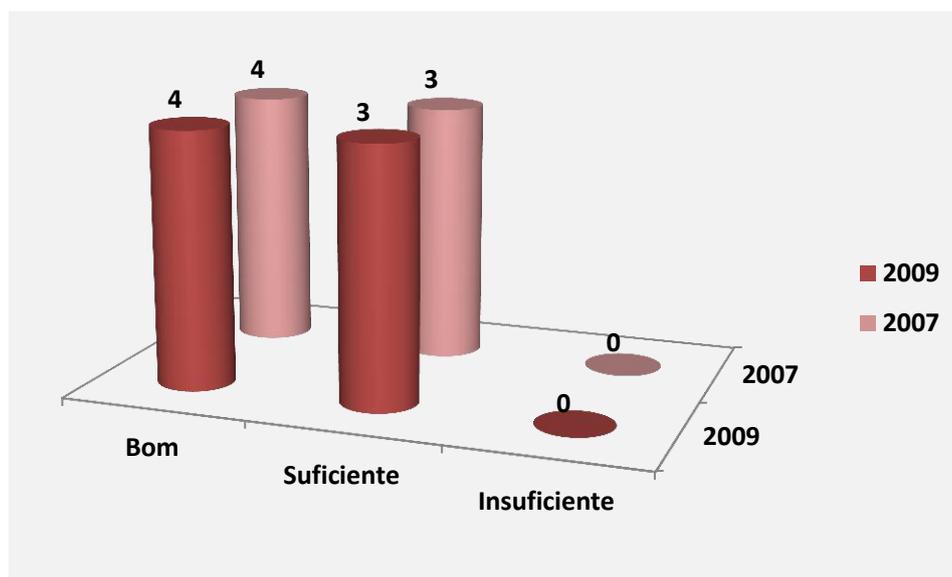


Gráfico 4-27 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

Numa análise mais detalhada aos resultados obtidos em cada um dos indicadores, podemos afirmar que, à excepção dos indicadores “Links na página inicial” (que sobe de 50,17% para 72,13% em 2009) e do “Mapa do sítio Web” (que desce cerca de 20p.p.), as oscilações ou revelam uma pequena melhoria no desempenhos dos sítios Web em relação a 2007 ou, uma pequena descida.

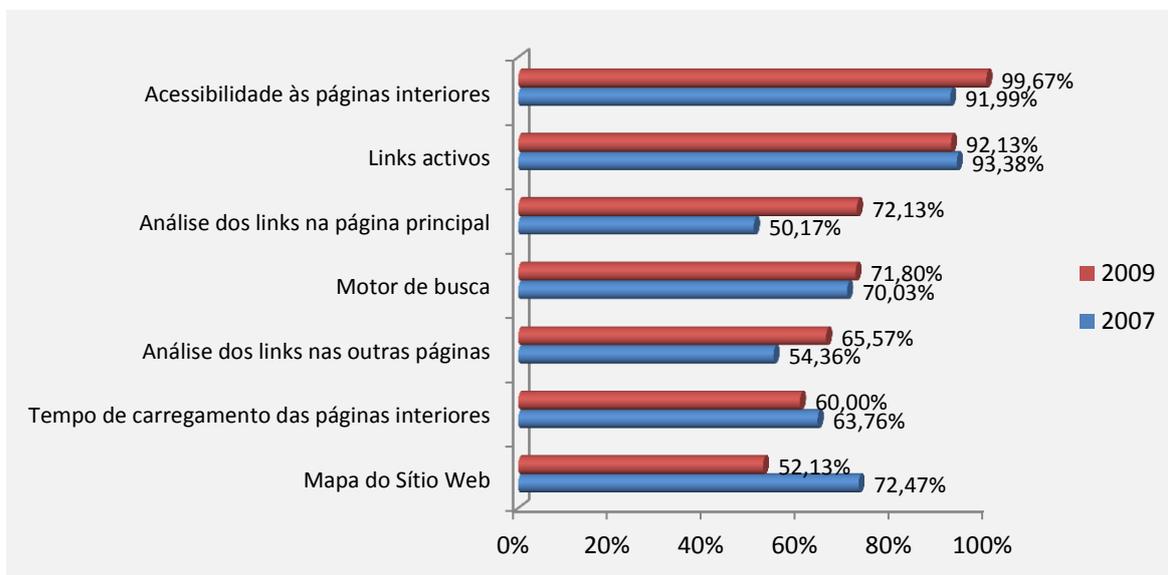
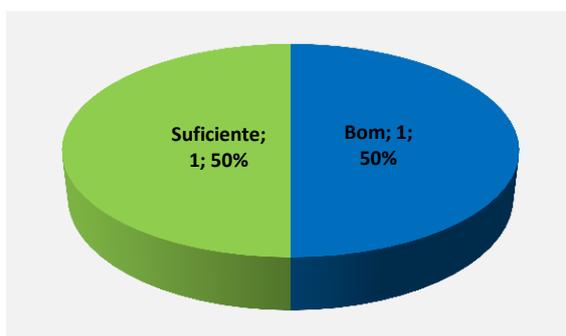


Gráfico 4-28 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)



#### 4.2.5 Análise do critério “Facilidades para cidadãos com necessidades especiais”

Este critério estuda o comportamento do sítio *Web* em relação a utilizadores com necessidades especiais através do estudo de dois indicadores: um que estuda os três níveis de acessibilidade (A, AA e AAA) e outro que verifica a existência do símbolo de acessibilidade na 1ª página. Com o indicador que estuda a conformidade com os níveis A, AA e AAA classificado como “Bom” e que verifica a existência do símbolo de acessibilidade na primeira página classificado como “Suficiente” (conforme é ilustrado pelo Gráfico 4-29 e Tabela 4.25), podemos afirmar que o critério que estuda os sítios *Web* quanto às facilidades para os cidadãos com necessidades especiais está classificado no patamar “Bom”.



Critério	Classificação
Conformidade A, AA e AAA	Bom
Símbolo de Acessibilidade	Suficiente

Tabela 4.25 - Classificação dos Critérios

Gráfico 4-29

Em relação a 2007 (Gráfico 4-30) verificou-se uma melhoria no estudo de 2009 – com o indicador que estuda a conformidade com os níveis A, AA e AAA, a subir a classificação de “Suficiente” para “Bom”.

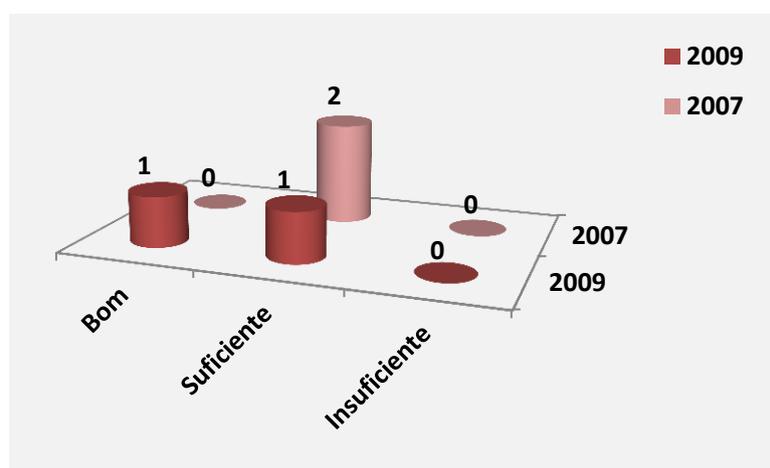


Gráfico 4-30 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

##### 4.2.5.1 Conformidade com os níveis A, AA e AAA

O indicador que estuda a conformidade dos sítios *Web* com os níveis A, AA e AAA analisa a concepção técnica destes (ao nível do código) verificando se o sítio *Web* pode ser utilizado por cidadãos com necessidades especiais, conforme a descrição que consta na Tabela 4.26.

Conformidade com o nível A	• O sítio <i>Web</i> está em conformidade com o nível A dos níveis de acessibilidade?
Conformidade com o nível AA	• O sítio <i>Web</i> está em conformidade com o nível AA dos níveis de acessibilidade?
Conformidade com o nível AAA	• O sítio <i>Web</i> está em conformidade com o nível AAA dos níveis de acessibilidade?

Tabela 4.26 - Classificação dos indicadores

Conforme se pode observar pelo gráfico seguinte (Gráfico 4-31), este indicador apesar de rotulado como estando no patamar “Bom”, revela que no primeiro nível de acessibilidade (classificado como “Suficiente”) ainda existe muito espaço para melhoria, na medida em que apenas 58,36% das câmaras municipais estão em conformidade. Os níveis seguintes (classificados com “Bom”), mais latos em termos de critérios avaliados, revelam uma conformidade em todos os sítios *Web* estudados.

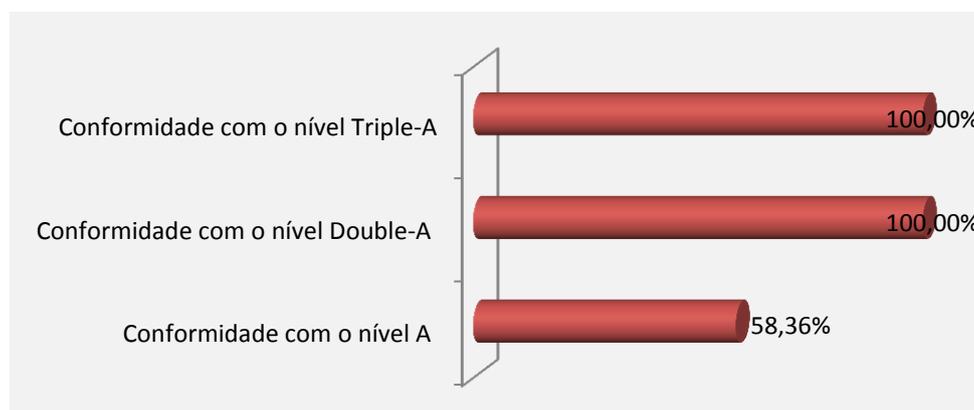


Gráfico 4-31 - Resultados dos indicadores

Em termos comparativos (Gráfico 4-32) verifica-se uma melhoria em 2009 em relação a 2007, na medida em que todos os itens estudados neste indicador são classificados positivamente (2 como “Bom” e um como suficiente”), quando em 2007 ainda existia um item classificado como “Insuficiente”.

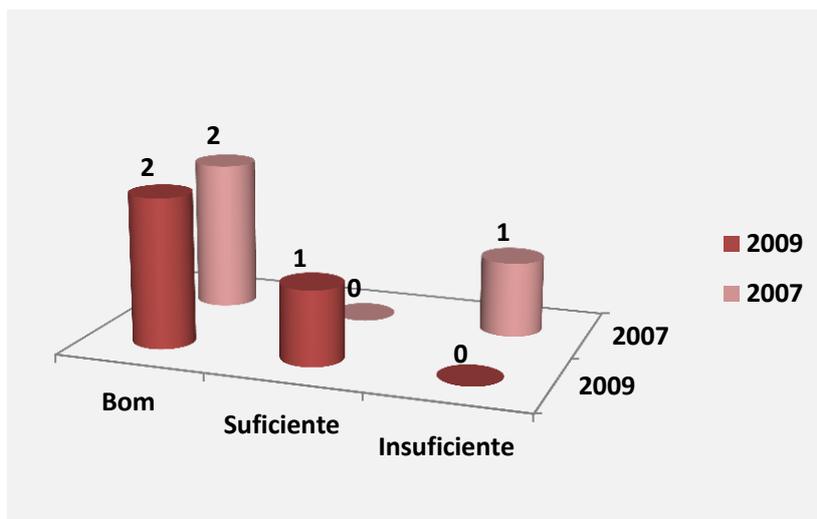


Gráfico 4-32 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

Conforme se pode analisar mais detalhadamente no Gráfico 4-33, todos os itens estudados revelam melhorias, sendo de realçar o que estuda a conformidade com o nível A (o mais importante) que revela uma subida de 11,5% dos sítios *Web* em 2007 em conformidade contra 58,36% em 2009. Note-se que apesar da melhoria verificada, existem cerca de 40% de sítios *Web* que estão vedados (em todo ou em parte) a cidadãos com necessidades especiais – um facto a merecer melhor atenção por parte dos responsáveis das câmaras municipais.

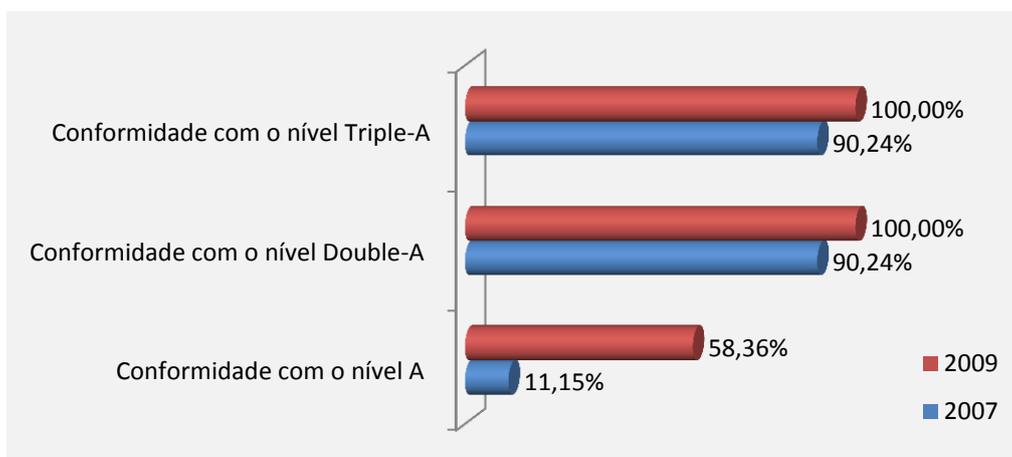


Gráfico 4-33 - Resultados dos indicadores

#### 4.2.5.2 Símbolo de acessibilidade na 1ª página

Este indicador verifica a existência do símbolo de acessibilidade na 1ª página – lembramos que a afixação do Símbolo de Acessibilidade não garante que o sítio *Web* seja 100% acessível mas, unicamente, um esforço em aumentar a acessibilidade do sítio *Web* em conformidade com a Resolução de Conselho de Ministros N.º 97/99 sobre a utilização dos sítios da administração pública na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais.

Conforme ilustrado no gráfico seguinte (Gráfico 4-34), apenas 35,08% dos sítios *Web* afixam o símbolo de acessibilidade na primeira página. Dada o simbolismo deste acto, e dada a

facilidade que representa o colocar do símbolo *on-line*, aliado à fraca adesão no que concerne à colocação do mesmo, poderemos inferir que grande parte das câmaras municipais desconhece a sua existência e/ou significado.

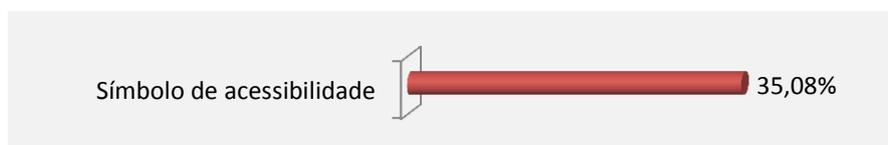


Gráfico 4-34 – Símbolo de Acessibilidade

A análise comparativa com 2007, revela um indicador que apesar de ter aumentado o número de câmaras, praticamente, não registou alterações (Gráfico 4-35).

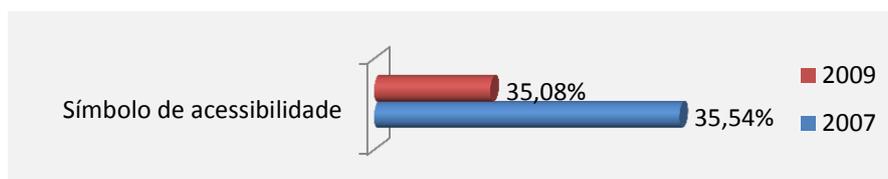


Gráfico 4-35 – Símbolo de Acessibilidade – Comparação com 2007

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

O Nível 2 do modelo *eEurope*, avalia a disponibilização de formulários para *download* e a qualidade da informação associada aos mesmos. Assim, num primeiro passo, estuda-se se o sítio *Web* oferece este tipo de serviço e, em segundo lugar, se estes dispõe de data de publicação/validade, se existem instruções de como efectuar o *download* e se estão mencionados itens como o tamanho do ficheiro, *software* necessário, e instruções de preenchimento, entre outros. Para o efeito são utilizados 2 critérios de avaliação: um que estuda o número de formulários e o 2º que estuda a informação associada (Tabela 4.3).

Recolha de Informação sobre os formulários dos serviços para <i>download</i> e <i>upload</i> sem autenticação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este critério contabiliza os formulários disponíveis para <i>download</i> e <i>upload</i> sem requererem a autenticação do utilizador. Ou seja, é possível ao cidadão o preenchimento e envio para autarquia sem a necessidade deste se deslocar</li> </ul>
Recolha de Informação sobre os formulários dos serviços para <i>download</i> e <i>upload</i> com autenticação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este critério distingue-se do anterior ao permitir o processo de preenchimento e entrega de formulários apenas aos utilizadores que estejam registados nos serviços da câmara.</li> </ul>

Tabela 4.3 – Classificação dos critérios

Conforme pode ser observado no Gráfico 4-36, temos que neste nível (Nível 2) a presença das câmaras municipais na Internet é classificada como estando no patamar “Bom”, dado que os dois critérios que o compõem estão classificados positivamente, um como “Suficiente” e outro como “Bom”.

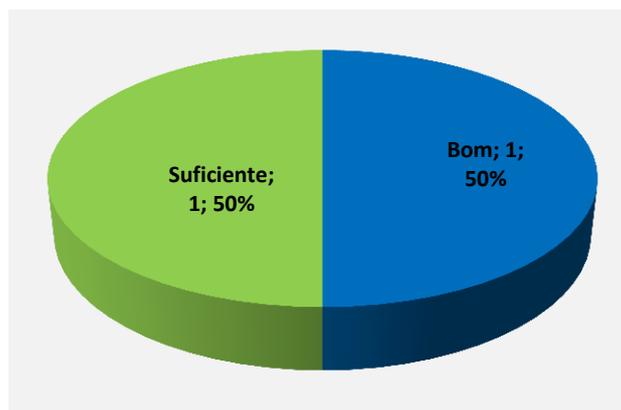


Gráfico 4-36 - Classificação dos indicadores

Conforme se pode observar na tabela seguinte (Tabela 4.3) o critério “Formulários para *download*” (o mais importante) regista a classificação de “Bom” e, o que estuda a informação associada classificado no patamar de “Suficiente”.

Critério	Classificação
Formulários para <i>download</i>	Bom
Informação associada	Suficiente

Tabela 4.3 – Classificação dos critérios

Em relação ao estudo da presença das câmaras municipais na Internet em 2007, não existiram alterações à classificação de ambos os critérios analisados.

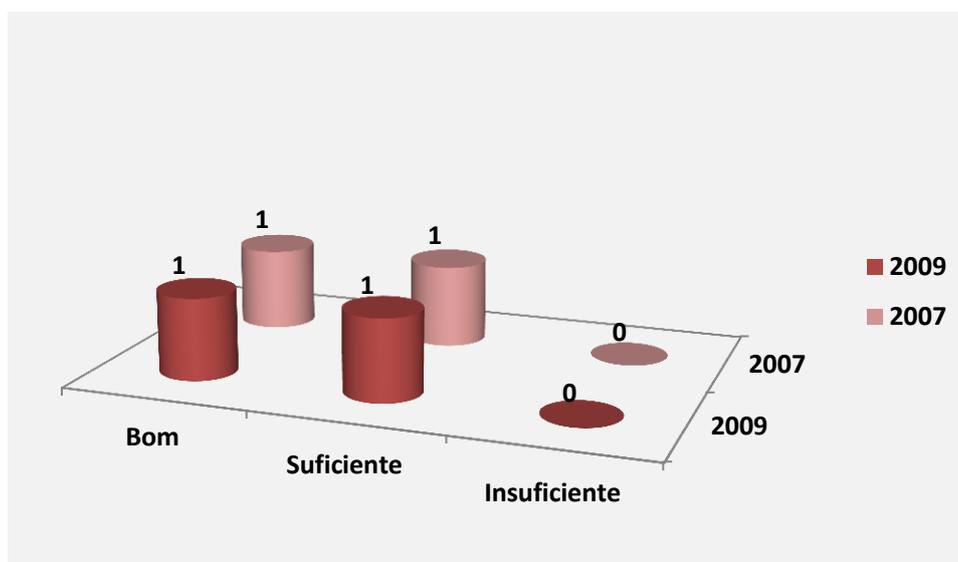


Gráfico 4-37 - Classificação dos critérios

### 4.3.1 Critério “Disponibilização de formulários para *download*”

Este critério é constituído por apenas um indicador que contabiliza o número de formulários que a autarquia disponibiliza para *download*: o munícipe pode assim imprimir e preencher o formulário para depois, fisicamente, o entregar nos serviços da câmara municipal.

Actualmente, quase 85% dos sítios *Web* das câmaras municipais disponibilizam formulários para *download* – o que coloca este critério no patamar de “Bom” (Gráfico 4-38).

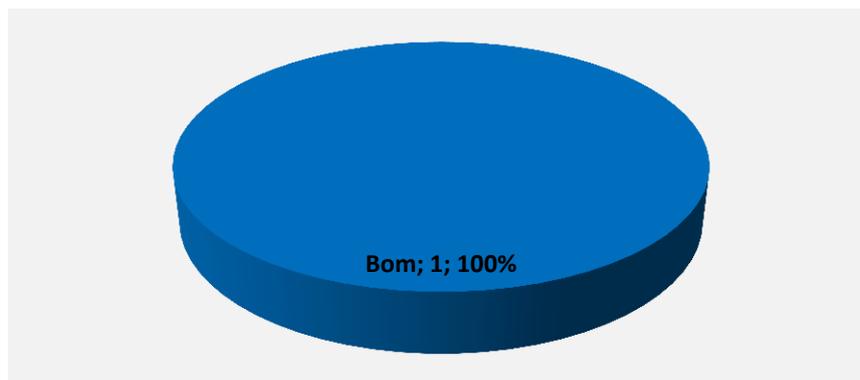


Gráfico 4-38 – Resultado do critério

Trata-se de um excelente resultado na medida em que, apesar de ainda obrigar a deslocação à câmara municipal (se o envio pelo correio não for possível) já revela um sentido de prestação de serviço *on-line* por parte da câmara municipal, levando a que estes evoluam e aumentem quer em quantidade (Nível 2) quer em qualidade (fazendo melhorar o desempenho dos níveis seguintes). O gráfico seguinte (Gráfico 4-39) ilustra a percentagem de câmaras municipais que disponibilizam formulários para *download*.

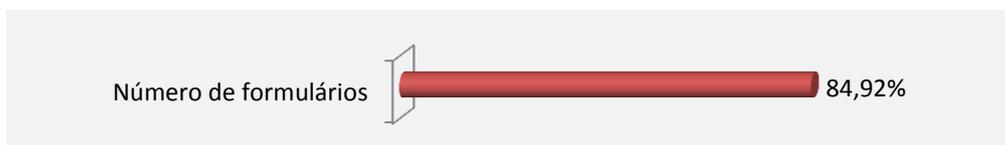


Gráfico 4-39 – Número de Formulários

Em relação a 2007 (Gráfico 4-40), são identificadas mais 15% de câmaras municipais a disponibilizar este tipo de serviço: de 68,99% em 2007 passou-se para 84,92% em 2009.

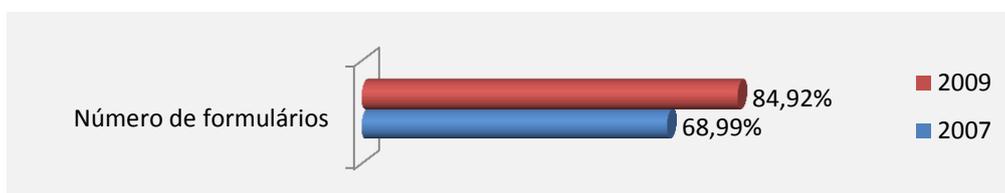


Gráfico 4-40 – Número de Formulários – Comparação com 2007

### 4.3.2 Critério “Informação associada à disponibilização de formulários para *download*”

Como consta no guia de boas práticas, à disponibilização de formulários deve ser associado um conjunto de informação que facilite o processo de *download* e preenchimento dos mesmos por parte dos cidadãos. A informação associada distingue-se entre a que deve estar associada ao próprio formulário (a data de publicação e instruções de preenchimento), a informação técnica de apoio ao *download* (formato, software de leitura necessário e respectivo link para o software e tamanho do ficheiro) e respectiva data de actualização e validade do formulário.

Com base na classificação (Bom, Razoável e Insuficiente) obtida por cada um dos indicadores, chegou-se à classificação que consta no gráfico seguinte (Gráfico 4-41) e que coloca a classificação deste critério como “Suficiente”, como reflexo de 2 dos indicadores obterem a classificação “Suficiente” e 1 a classificação de “Insuficiente”.

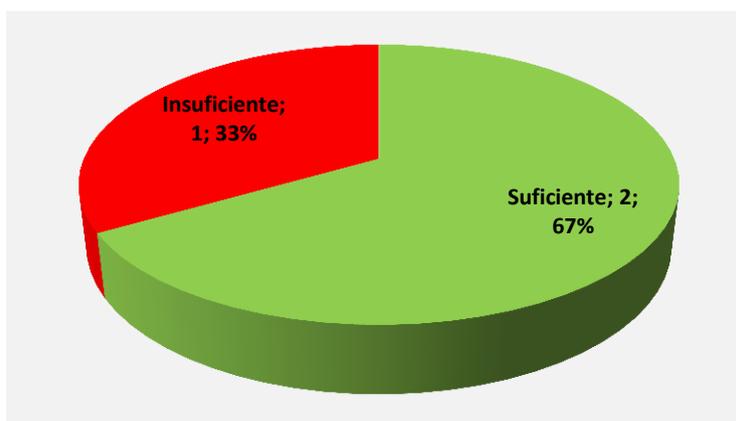


Gráfico 4-41 – Resultados dos indicadores

Conforme se pode verificar pelo gráfico seguinte (Gráfico 4-42) este não é um critério que mereça muita atenção por parte das câmaras municipais: 37,70% e 33,77% publicam, respectivamente, informações sobre o preenchimento dos formulários e sobre os próprios formulários. Muito menos câmaras municipais publicam a data de publicação do formulário ou a sua data de validade, talvez por considerarem que se está disponível *on-line* então é porque está válido.

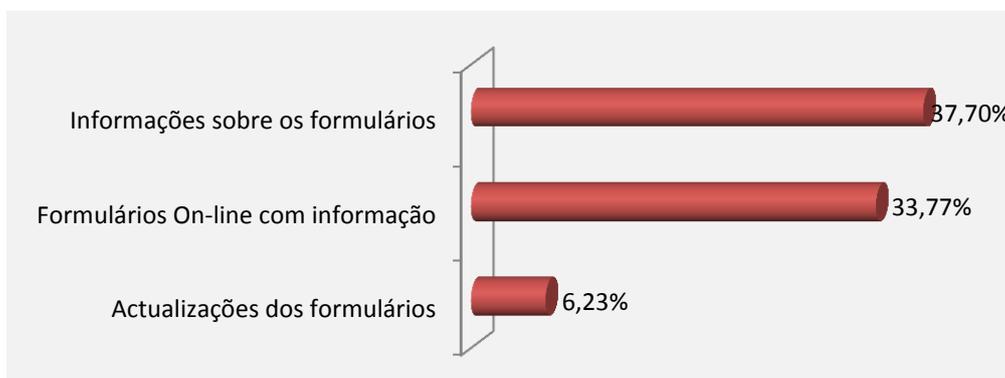


Gráfico 4-42 - Resultado dos indicadores

Em relação ao último estudo, este critério melhorou o resultado, na medida em que enquanto em 2007, dois indicadores estavam classificados como “Insuficiente”, neste, apenas um está classificado no nível inferior, fazendo com que o número de indicadores classificado com “Suficiente” aumente para 2.

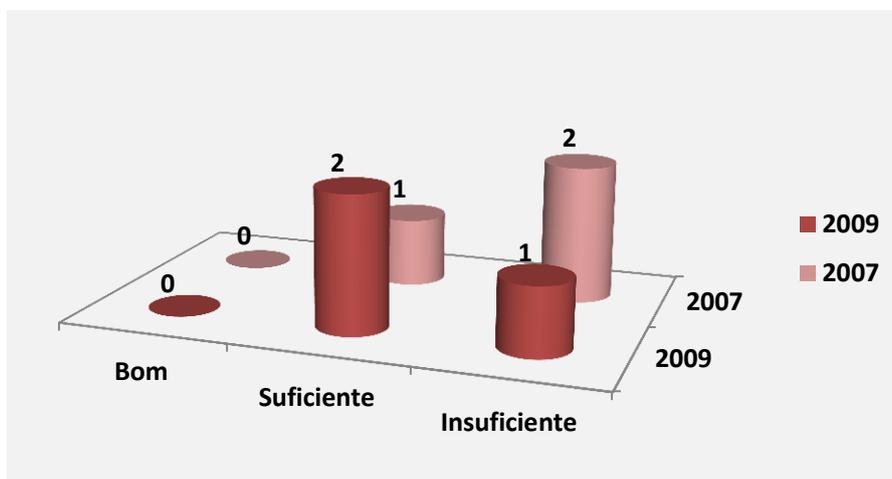


Gráfico 4-43 – Resultados dos indicadores

Numa comparação directa com 2007, verifica-se que só existiram melhorias no indicador “Formulários *on-line* com informações”, subida esta, que apesar de pequena melhorou a classificação do indicador para “Suficiente”. Os outros dois indicadores registaram uma descida inferior a uma décima.

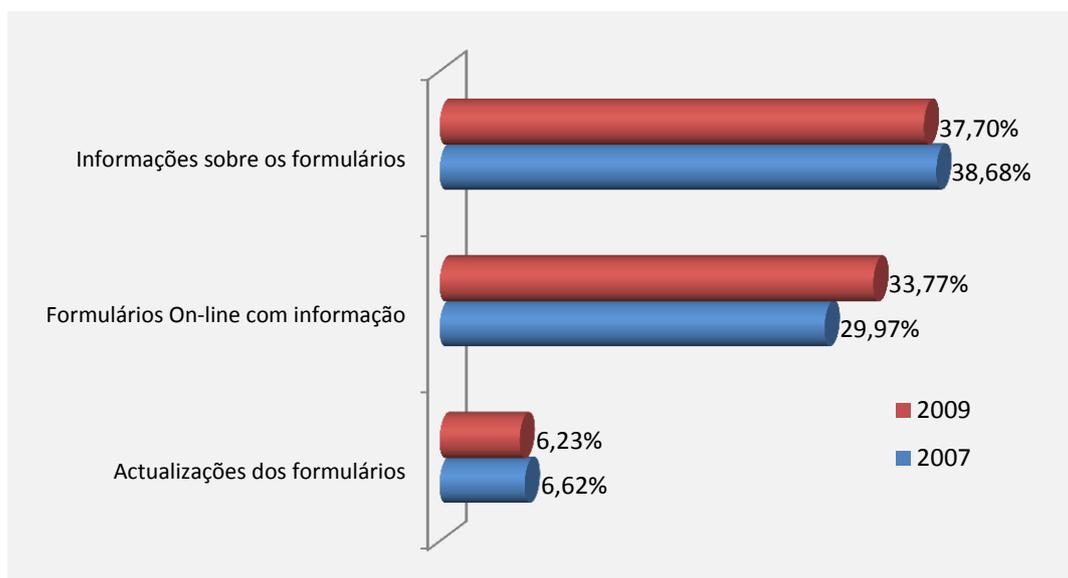


Gráfico 4-44 – Resultados dos indicadores



## 4.4 Análise dos critérios associados ao *download* e *upload* de formulários

Este ponto, associado ao Nível 2 do modelo eEurope, tem como critérios principais a disponibilização de formulários para *download* e *upload* (com e sem autenticação) e a possibilidade de consultar *on-line* o estado dos processos. Além destes critérios, são estudadas as formas utilizadas para facilitar e promover a comunicação entre munícipes e entre estes e as câmaras municipais. Para o efeito, estuda-se a existência de funcionalidades que permitem o envio de sugestões e reclamações *on-line*, *help-desk*, disponibilização de inquéritos e outras facilidades de comunicação, como a existência de *chats* ou fóruns. Neste nível são estudados os critérios descritos na tabela seguinte (Tabela 4.4).

Recolha de Informação sobre os formulários dos serviços para <i>download</i> e <i>upload</i> sem autenticação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este critério contabiliza os formulários disponíveis para <i>download</i> e <i>upload</i> sem requererem a autenticação do utilizador. Ou seja, é possível ao cidadão o preenchimento e envio para autarquia sem a necessidade deste se deslocar</li> </ul>
Recolha de Informação sobre os formulários dos serviços para <i>download</i> e <i>upload</i> com autenticação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este critério distingue-se do anterior ao permitir o processo de preenchimento e entrega de formulários apenas aos utilizadores que estejam registados nos serviços da câmara.</li> </ul>
Consultas <i>on-line</i> ao estado dos processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este critério estuda a existência de mecanismos que permitam ao utilizador o acompanhamento <i>on-line</i> de processos submetidos nos serviços das câmaras. O utilizador submete por exemplo um pedido de licenciamento de obras e depois <i>on-line</i>, pode acompanhar o desenvolvimento do processo até à sua conclusão.</li> </ul>
Sugestões e reclamações <i>on-line</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Da mesma forma que fisicamente existe um livro de sugestões e reclamações disponível nos serviços das câmaras, analisa-se neste ponto se existe equivalência deste <i>on-line</i>.</li> </ul>
Comunicar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este ponto analisa se estão disponíveis ao utilizador formas de comunicação nos dois sentidos tais como fóruns, <i>chats</i> ou outros para utilização genérica pelos cidadãos e também se existem funcionalidades <i>on-line</i> de <i>help-desk</i> para apoio aos utilizadores.</li> </ul>

Tabela 4.4 – Classificação dos critérios

Conforme se pode observar pelo gráfico seguinte (Gráfico 4-45), o panorama registado neste nível é “Insuficiente”, com apenas um dos cinco critérios a ser classificado positivamente (com “Suficiente”). Este nível, obriga a que a câmara municipal detenha não só meios técnicos mais avançados para disponibilizar estes serviços ao cidadão e empresas, como necessita também de ter os seus processos organizacionais alinhados com o seu sítio *Web*, o que pode explicar a fraca evolução registada em níveis de maturidade mais elevada.

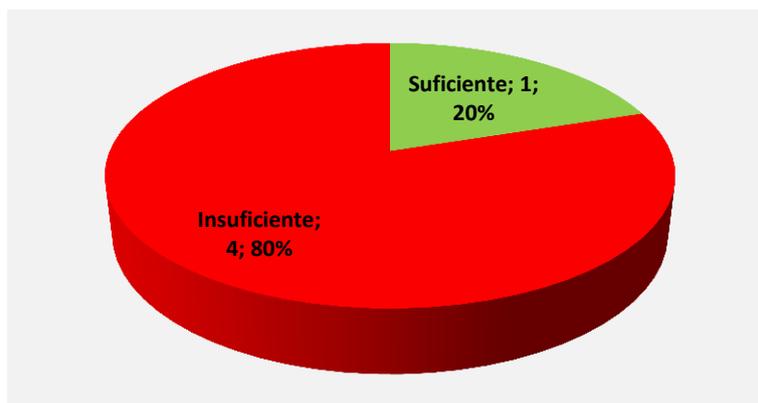


Gráfico 4-45 - Resultados dos critérios

Conforme se pode observar na tabela seguinte (Tabela 4.4) apenas o critério “Sugestões e reclamações *on-line*” apresenta classificação positiva.

Critério	Classificação
Preenchimento e Entrega <i>On-line</i> sem autenticação	Insuficiente
Preenchimento e Entrega <i>On-line</i> com autenticação	Insuficiente
Consultas online ao estado	Insuficiente
Sugestões e reclamações <i>on-line</i>	Suficiente
Comunicar	Insuficiente

Tabela 4.4 - Classificação dos critérios

Em relação a 2007, não se registaram melhorias ao nível da classificação (Gráfico 4-46) dos cinco critérios.

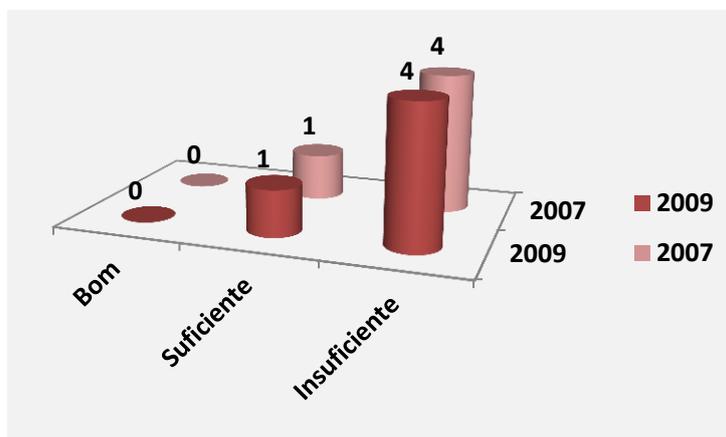


Gráfico 4-46 - Comparação entre 2009 e 2007 (critérios)

Os sete indicadores que compõem os cinco critérios mantêm o panorama negativo registado em 2007 (Gráfico 4-47).

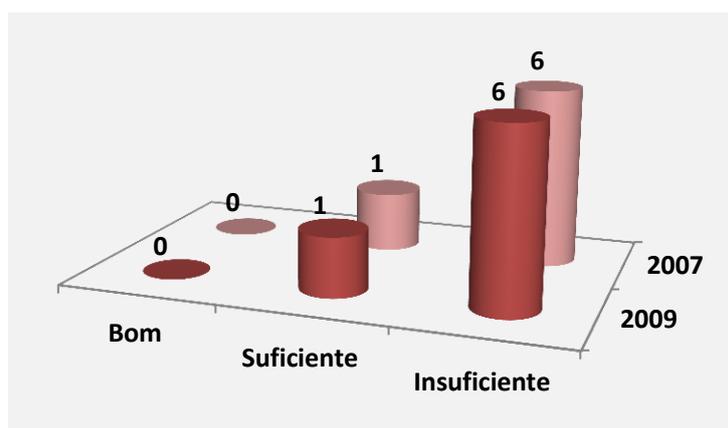


Gráfico 4-47 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

#### 4.4.1 Critério “Preenchimento e Entrega *On-line* sem autenticação”

O critério “Preenchimento e entrega *on-line* sem autenticação” (indicador único) que contabiliza o número de formulários fulcrais aos serviços da câmara municipal, derivado do reduzido número de sítios *Web* que disponibilizam este tipo de serviço é classificado no patamar “Insuficiente” (Gráfico 4-48).

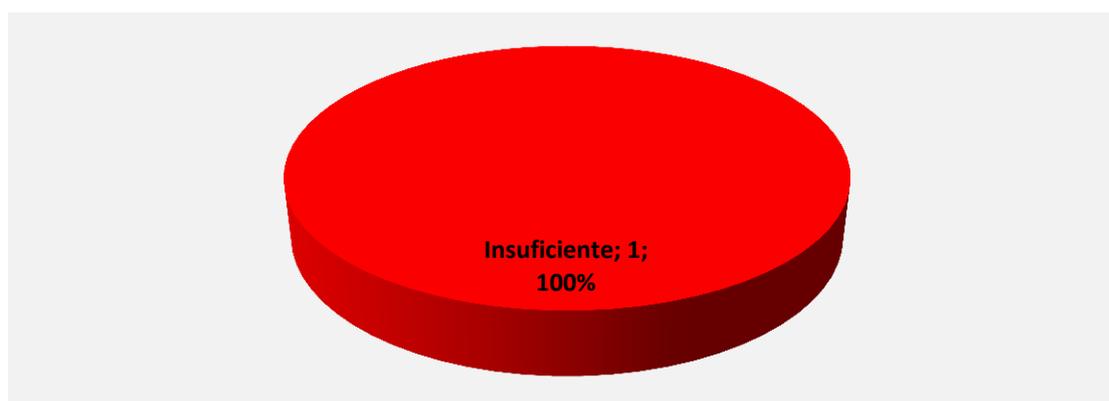


Gráfico 4-48 - Resultado do critério

Cerca de um quinto (20,66%) das câmaras municipais oferecem a possibilidade de cidadãos e empresas submeterem formulários *on-line* sem autenticação (Gráfico 4-49).

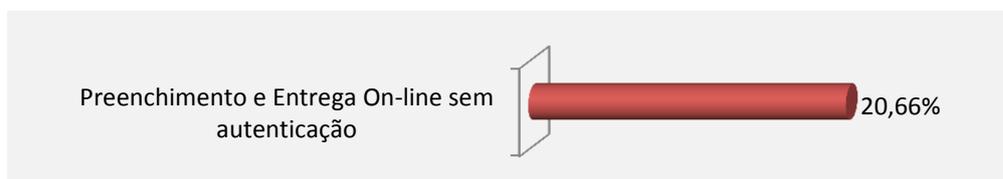


Gráfico 4-49 - Resultado do critério

Com menos de 1/3 das câmaras municipais a disponibilizarem este tipo de serviço, o critério recebe a classificação de “Insuficiente” tal qual acontecia em 2007 (Gráfico 4-50).

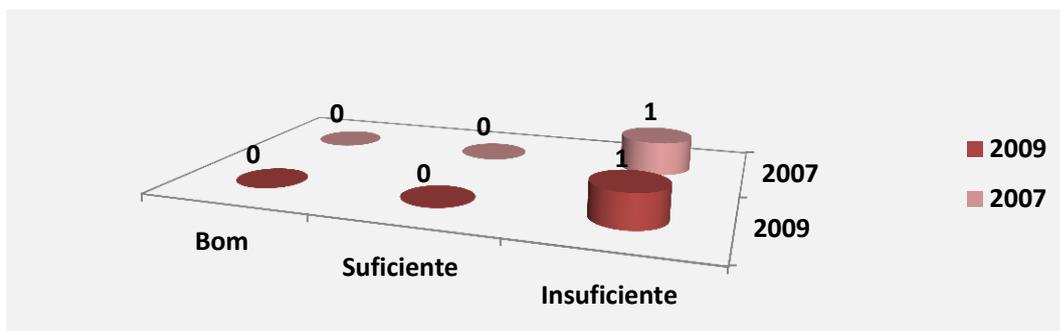


Gráfico 4-50 - Comparação entre 2009 e 2007 (critério)

Em relação a 2007, em 2009 regista-se uma subida de cerca de 3p.p., que apesar de ser positiva revela que a evolução da presença das câmaras municipais na Internet se processa muito lentamente (Gráfico 4-51).

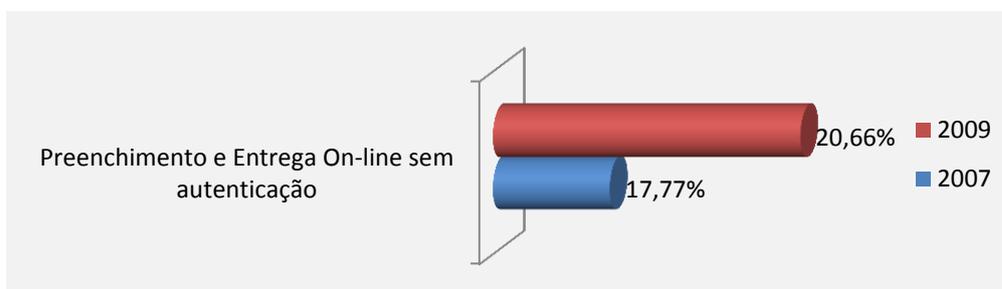


Gráfico 4-51 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

#### 4.4.2 Critério “Preenchimento e Entrega *On-line* de formulários com autenticação”

O critério “Preenchimento e Entrega *On-line* de formulários com autenticação” difere do anterior na medida em que o utilizador tem de estar registado de modo a preencher e submeter os formulários para a câmara municipal. O único indicador que compõe este critério e que contabiliza o número de formulários disponíveis está, à semelhança do anterior, classificado negativamente.

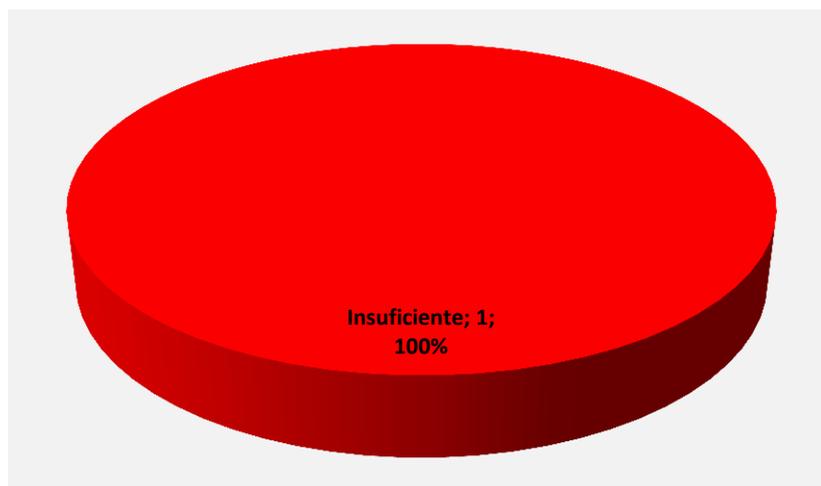


Gráfico 4-52 - Resultado do critério

Conforme se pode verificar no gráfico seguinte (Gráfico 4-53), apenas 6,23% das câmaras municipais disponibilizam esta funcionalidade.

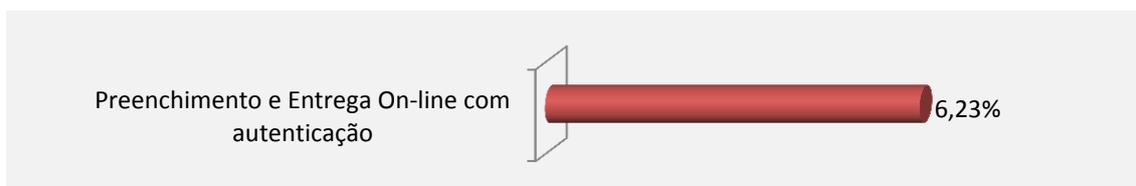


Gráfico 4-53 - Resultado do critério

Assim como em 2007, em 2009 este critério apresenta a classificação de “Insuficiente” (Gráfico 4-54)

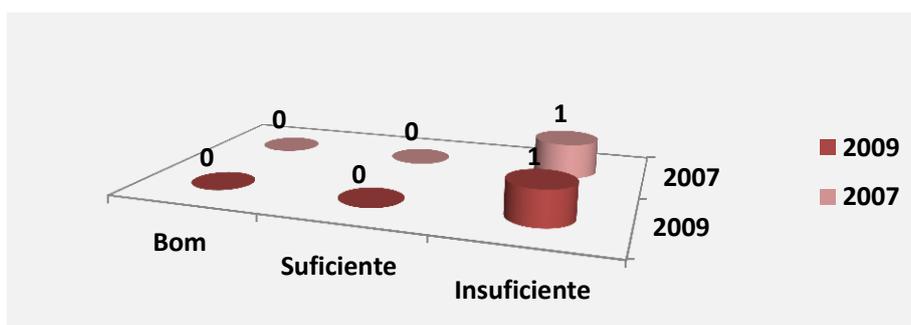


Gráfico 4-54 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

Numa análise percentual entre os valores obtidos em 2007 e 2009 (Gráfico 4-55), verifica-se que existiu uma subida de cerca de 4p.p. nestes últimos dois anos, mais uma vez reveladora da melhoria extremamente lenta que se verifica nos critérios relacionados com o *download* e *upload* de formulários.

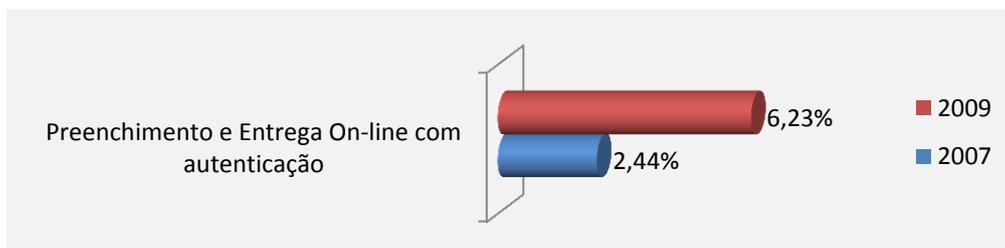


Gráfico 4-55 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

#### 4.4.3 Critério “Consultas *on-line* ao estado dos processos”

O critério “Consultas *on-line* ao estado dos processos” estuda a funcionalidade que permite, após a autenticação, consultar o estado dos processos em curso na câmara municipal – na sua maioria consultas a processos relacionados com obras. Mais uma vez este critério é classificado como “Insuficiente”, dado que apenas um quinto das câmaras municipais disponibiliza este tipo de serviço.

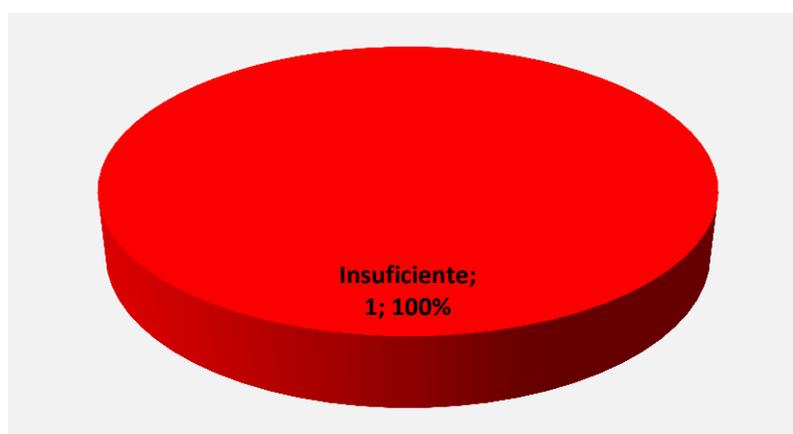


Gráfico 4-56 - Resultado do critério

A contabilização deste tipo de serviço revela que 20,66% das câmaras municipais com presença *on-line* disponibilizam este tipo de serviço (Gráfico 4-57).

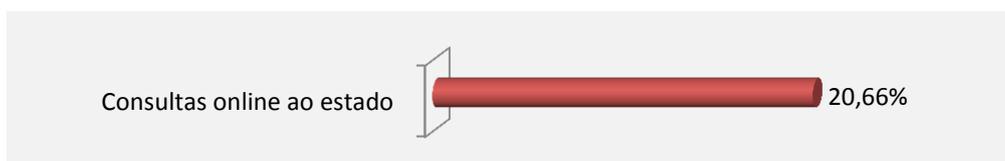


Gráfico 4-57 - Resultado do critério

Em 2007 (Gráfico 4-58) este critério, também se apresentava classificado negativamente.

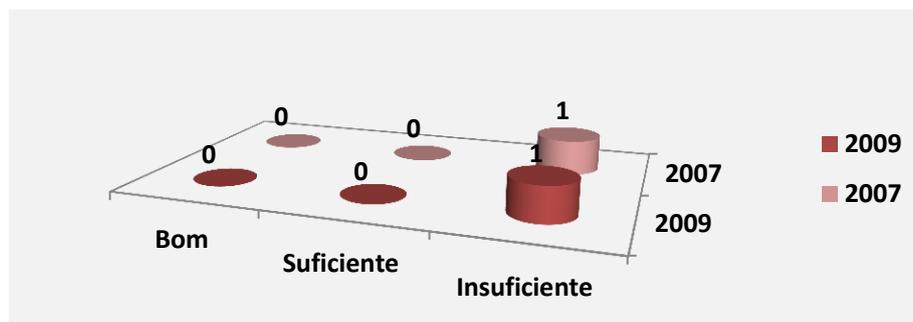


Gráfico 4-58 - Comparação entre 2009 e 2007 (critérios)

Apesar da classificação geral do ranking continuar negativa, verifica-se que o panorama em 2009, em relação a 2007, evoluiu cerca de 5p.p. – mais uma vez, à semelhança dos critérios estudados anteriormente, uma subida lenta e que não está alinhada com a subida vertiginosa que se verifica nas tecnologias de informação e comunicação.

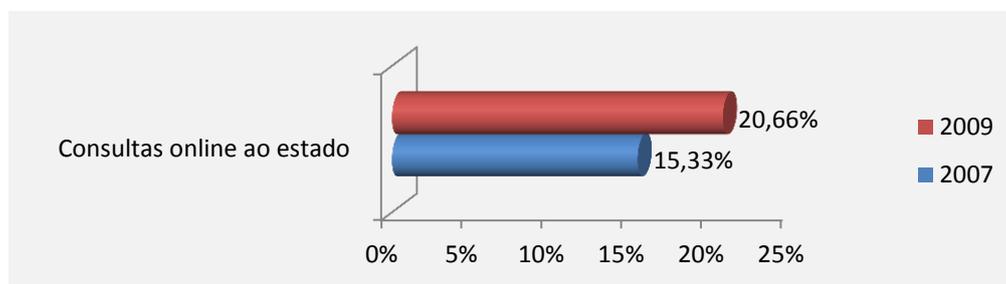


Gráfico 4-59 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

#### 4.4.4 Critério “Sugestões e reclamações *on-line*”

O critério “Sugestões e reclamações *on-line*” surge, neste nível, como o único critério com classificação positiva (“Suficiente”). Este critério verifica a existência de mecanismos *on-line* que permitam o envio de sugestões e reclamações directamente a partir do sítio *Web* – funcionalidade que à semelhança do que acontece nas repartições públicas também deve estar disponível *on-line*.

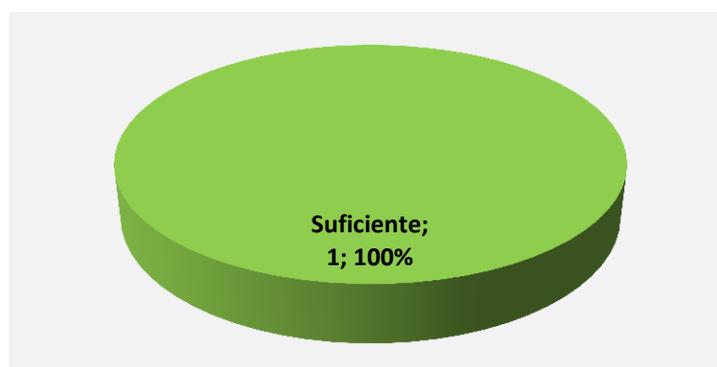


Gráfico 4-60 - Resultado do critério

Foram contabilizadas 54% das câmaras municipais (Gráfico 4-61) com presença *on-line* que seguem a orientação governamental e disponibilizam no seu sítio *Web* este meio de comunicação entre o município e os serviços da câmara municipal.

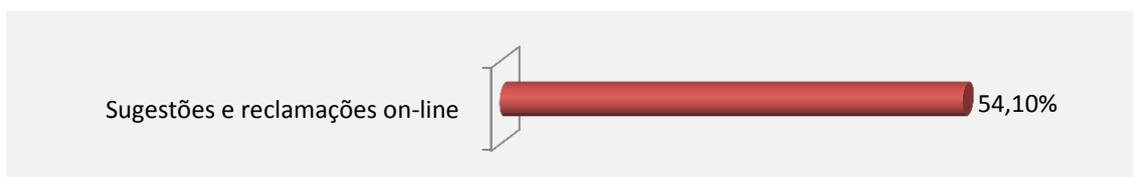


Gráfico 4-61 - Resultado do critério

Em 2007, este critério também se apresentava com prestação positiva (Gráfico 4-62).

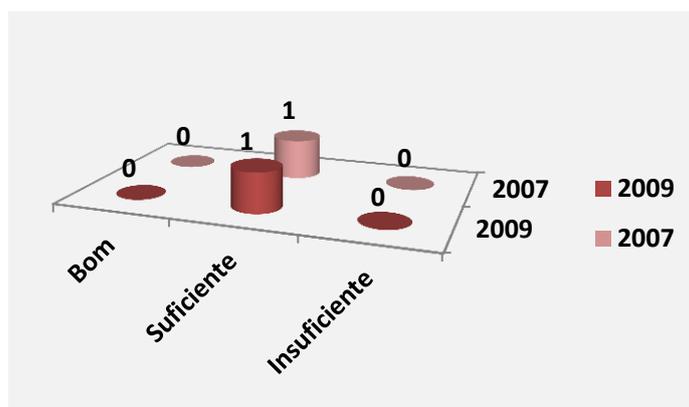


Gráfico 4-62 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

Pela leitura do gráfico seguinte (Gráfico 4-63) verifica-se que em relação a 2007, neste estudo são encontradas mais 2p.p. de câmaras municipais que disponibilizam este tipo de funcionalidade.

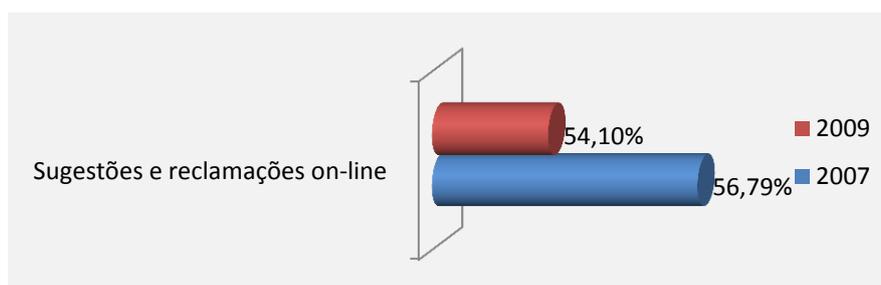


Gráfico 4-63 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

#### 4.4.5 Critério “Comunicar”

O critério comunicar é constituído por 3 indicadores que estudam os meios de interação *on-line* entre cidadãos e empresas e os serviços da câmara municipal, conforme se encontram descritos na tabela seguinte (Tabela 4.4).



Acesso a help-desk	•Este critério estuda a existência de mecanismos de help-desk <i>on-line</i> .
Inquéritos	•Este critério estuda existência de inquéritos ao cidadão
Comunicação com o cidadão	•Este critério estuda a existência de meios de comunicação <i>on-line</i>

Tabela 4.4 - Classificação dos critérios

Novamente, e à semelhança dos restantes critérios que compõem este nível, a prestação fica aquém das possibilidades que estão ao alcance das câmaras municipais, dado que os 3 indicadores revelam-se ainda pouco disseminados pelo panorama *on-line* das autarquias portuguesas (Gráfico 4-64) – o que origina a classificação de “Insuficiente” para o critério que os agrupa.



Gráfico 4-64 - Resultado do critério

Em 2007 os 3 indicadores registavam a mesma classificação negativa (Gráfico 4-65).

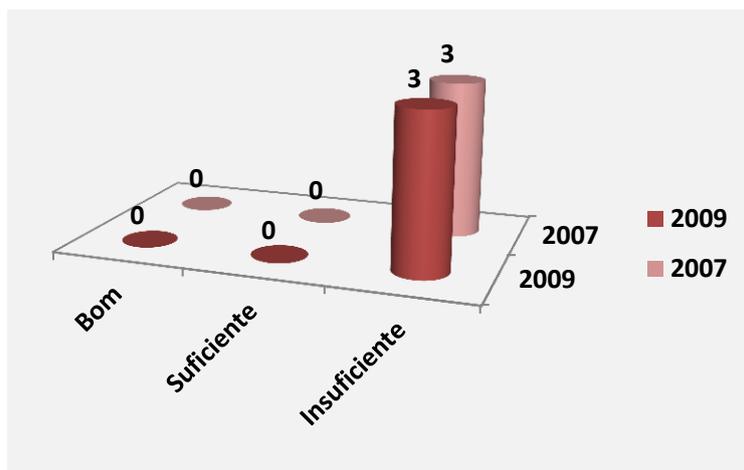


Gráfico 4-65 - Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

Pela observação do gráfico seguinte (Gráfico 4-66) realça-se pela positiva o indicador “Inquéritos” que revela que 23,28% das câmaras municipais consultam o cidadão através de inquéritos que disponibilizam no seu sítio *Web*.

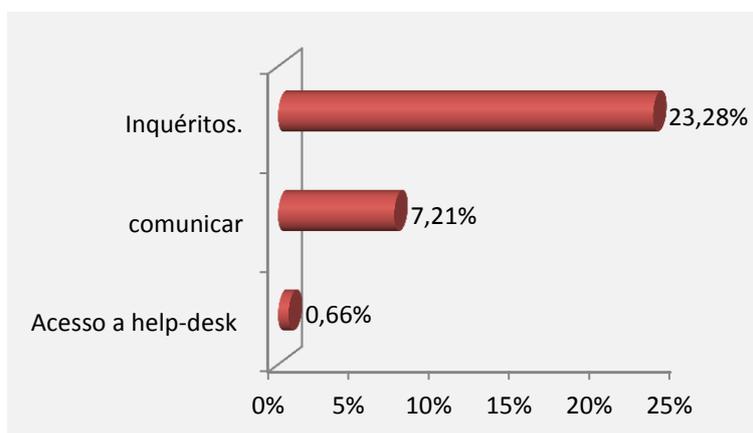


Gráfico 4-66 - Resultado do critério

Conforme se pode observar pelo gráfico seguinte (Gráfico 4-67), à exceção do indicador “Inquéritos” que subiu cerca de 1p.p., os restantes, apresentam pequenas oscilações negativas que podem ser justificadas pelo aumento do número de câmaras municipais que passaram a pertencer ao Nível 2, em comparação com 2007.

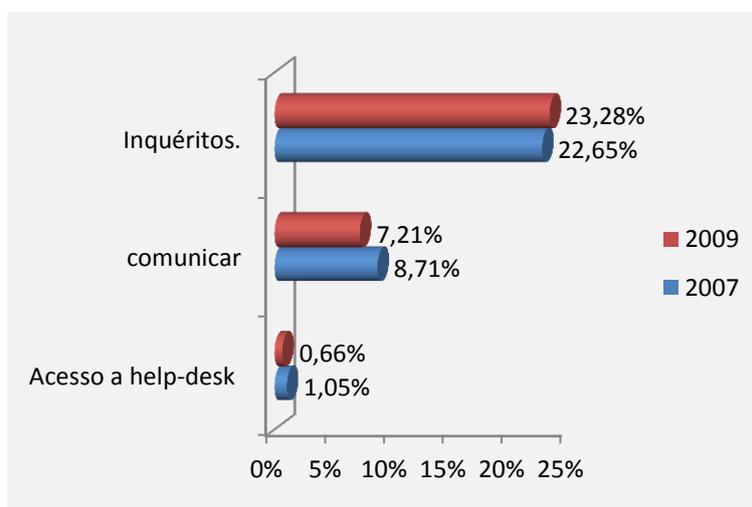


Gráfico 4-67 -Comparação entre 2009 e 2007 (indicadores)

#### 4.5 Análise dos critérios associados ao “Acompanhamento processual incluindo pagamentos”

O nível mais elevado do modelo utilizado verifica e estuda a existência de funcionalidades no sítio *Web* que permitam realizar processos integralmente *on-line*: desde o início do processo, até ao pagamento, incluindo o acompanhamento do mesmo através de consulta *on-line*. A análise deste nível é realizada através de um único critério que verifica a existência deste tipo de serviço.

Durante o período de análise dos sítios *Web*, que incluiu o contacto directo com as câmaras municipais que estavam nestas circunstâncias, foram contabilizados 6 ocorrências deste tipo de serviço o que coloca a classificação deste nível no patamar “Insuficiente (Gráfico 4-68).

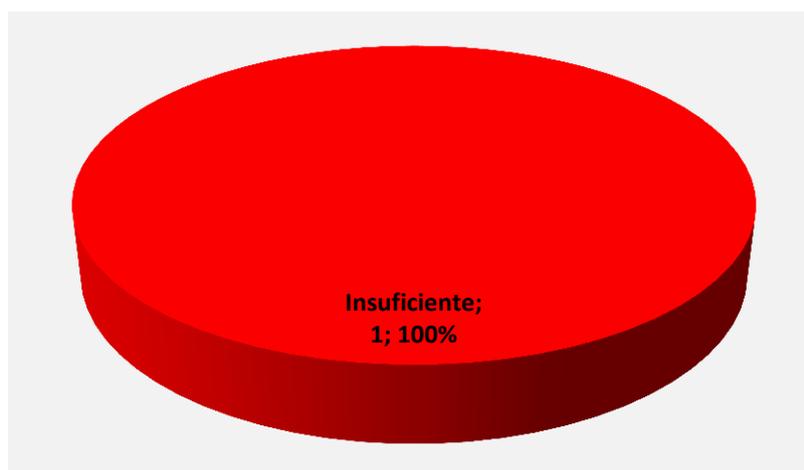


Gráfico 4-68 - Resultado do critério

A tabela seguinte regista o estado deste critério (Tabela 4.5).

Critério	Classificação
----------	---------------

Entrega, submissão e acompanhamento dos trâmites processuais <i>on-line</i> , incluindo pagamento	Insuficiente
---	--------------

Tabela 4.5 - Classificação do critério

São apenas seis (1,97%) as câmaras municipais que têm disponível este tipo de serviço *on-line*.



Gráfico 4-69 - Resultado do critério

Em 2007, existiam duas câmaras municipais que disponibilizavam este tipo de serviço, que face ao triplo de câmaras municipais registadas em 2009, faz a percentagem de câmaras municipais classificadas no Nível 1, subir de 0,70% para 1,97%.

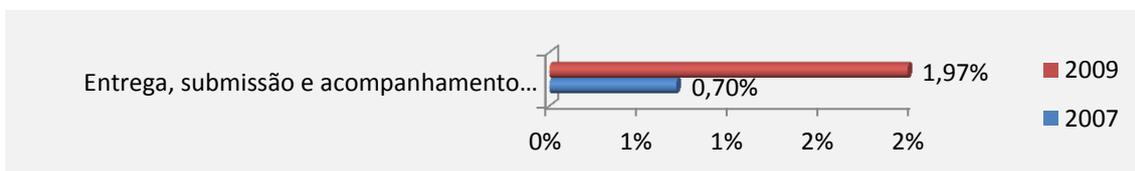


Gráfico 4-70 - Comparação entre 2009 e 2007

Face a estes dados residuais, o panorama de avaliação deste nível não se alterou em relação a 2007.

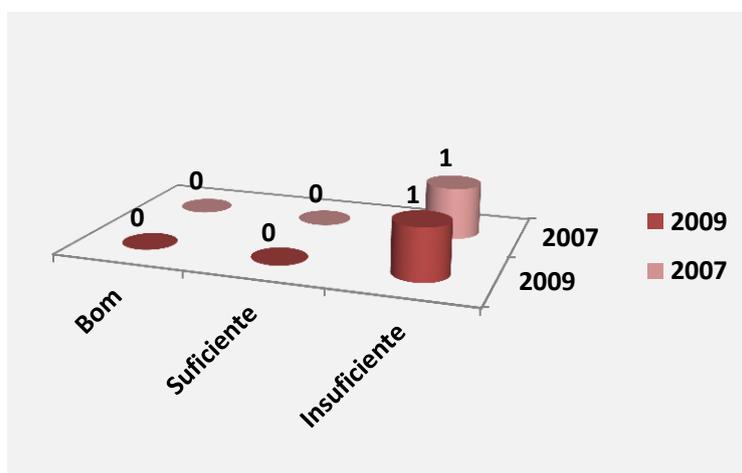


Gráfico 4-71 - Comparação entre 2009 e 2007

## 5 Resultados do estudo – Apreciação global da presença na Internet das câmaras municipais portuguesas

---

Neste capítulo é analisada a presença das câmaras municipais na Internet em 2009 e os tempos de resposta às duas mensagens de correio electrónico enviadas pelo Gávea simulando um pedido de um cidadão.

Em relação ao estudo da presença na Internet das câmaras municipais portuguesas é feita a análise dos dados de cada uma das autarquias verificando-se os critérios e indicadores que constam no guia de avaliação, classificando-as depois no respectivo nível de maturidade e em termos de *Ranking* Global.

Em relação às mensagens de correio electrónico, em função das respostas recebidas, é analisado o tempo de resposta da autarquia ao pedido, fictício, de informação que simula um cidadão do município ou empresa.

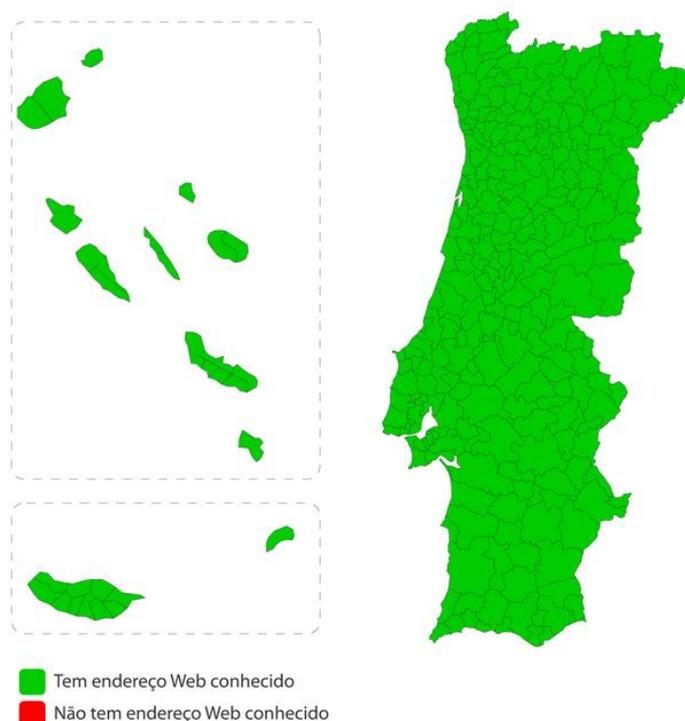
### 5.1 A presença na Internet das câmaras municipais em 2009

Pela primeira vez o Gávea publica um estudo em que 100% das câmaras municipais portuguesas (308) têm um endereço *Web* conhecido (Tabela 5.1) – no primeiro estudo, em 1999, existiam 153, ou seja, cerca de 50%.

Estudo de 2009		
	Fa	%
Tem endereço <i>Web</i>	308	100,00%
Não tem endereço <i>Web</i>	0	0,00%
Total	308	100%

Tabela 5-1 - Resultados gerais do estudo

O Mapa 5-1 apresenta a distribuição geográfica das autarquias com presença *online* em 2009.



Mapa 5-1 - Evolução da presença na Web dos municípios portugueses

No gráfico seguinte (Gráfico 5-1) podemos comparar a evolução das câmaras municipais com presença *online* entre 1999 e 2009, onde se destaca o momento actual com 308 autarquias com endereço Web conhecido.

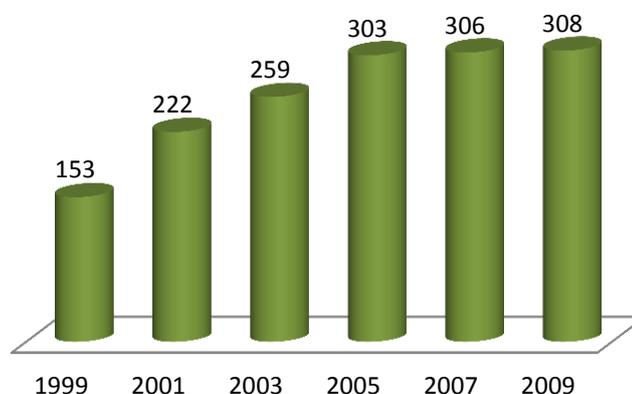


Gráfico 5-1 - Evolução da presença na Web dos municípios portugueses

Apesar de existirem 308 Câmaras Municipais com endereço Web conhecido, nem todas as páginas estudadas estavam em funcionamento no período em que decorreu a análise e a avaliação das mesmas. Como se pode observar no Gráfico 5-2, dos 308 endereços analisados, 1 encontrava-se em reestruturação, 1 em construção e 1 com erro no acesso.

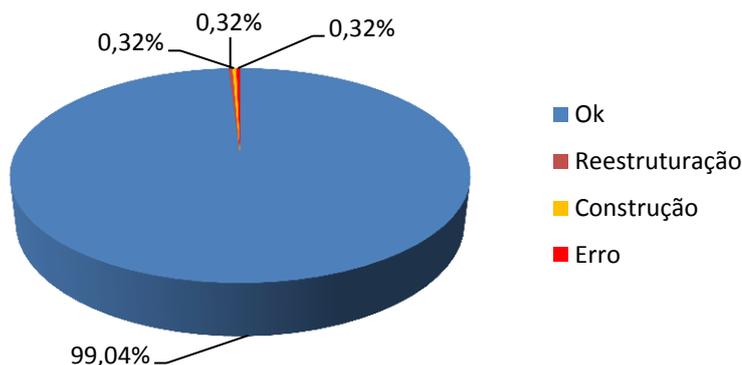


Gráfico 5-2 - Estado dos sítios Web

A Câmara Municipal de Murça, pertencente ao distrito de Vila Real, apresentava a sua página Web em construção, a Câmara Municipal de Alfandega da Fé (distrito de Bragança) tinha a página em reestruturação e a Câmara Municipal de Vila Flor apresentava erro no acesso. É de salientar que, sempre que o endereço Web de uma câmara municipal se apresenta num destes três casos são realizadas novas tentativas de acesso, diferidas no tempo, como forma de precaver problemas pontuais com a página Web.

Em 2007, das 306 Câmaras Municipais com endereço disponível, só 287 é que estavam em plenas condições para serem sujeitas a avaliação, visto que 5 tinham a página em reestruturação, 3 em construção e 11 delas apresentavam erro no acesso. Em 2009, aumentaram as autarquias com endereço disponível, passando para 305, verificando-se a diminuição dos sítios Web em reestruturação (1), em construção (1) e com erro no acesso (1), conforme se pode observar no Gráfico 4-3.

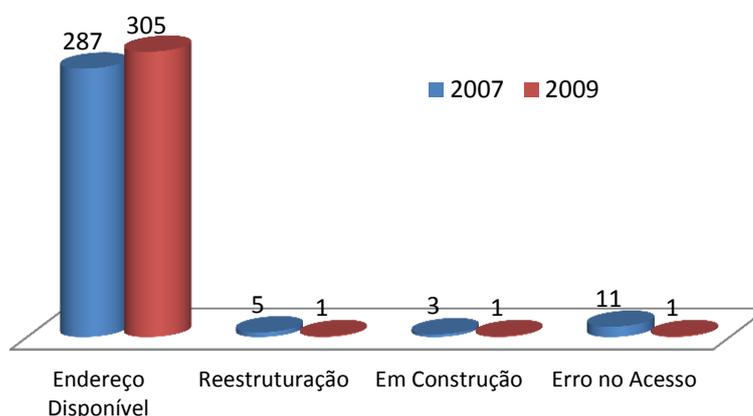
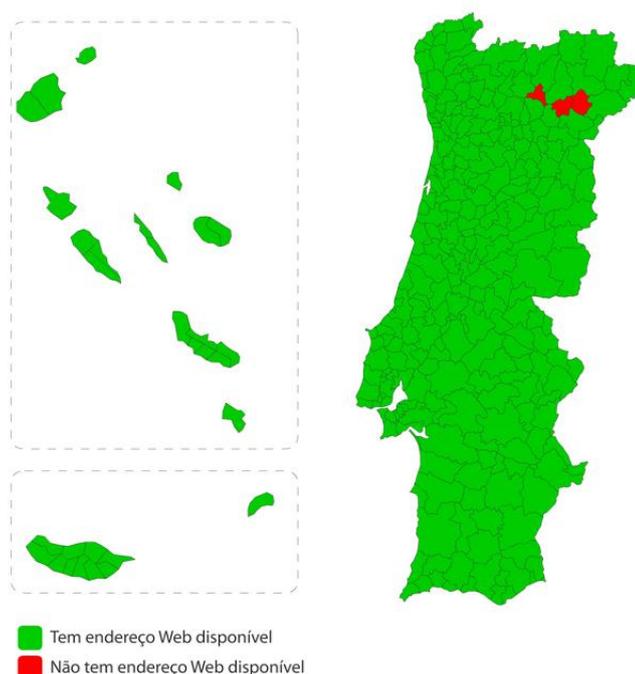


Gráfico 5-3 - Estado dos endereços Web em comparação com 2009

O mapa seguinte (Mapa 5-2) apresenta o panorama nacional em termos de câmaras municipais com o sítio Web disponível.



Mapa 5-2 - Câmaras municipais com endereço *Web* conhecido

Visto que dos 308 endereços *Web*, só 305 se encontravam efectivamente disponíveis durante o período de avaliação, os resultados apresentados neste estudo têm como base esse número.

## 5.2 Utilização do correio electrónico

No que concerne à avaliação da utilização do correio electrónico por parte das câmaras municipais, são realizados dois testes que permitem avaliar os tempos de resposta conforme o tipo de informação requisitado.

Estes testes consistiram no envio de duas mensagens de correio electrónico, pelo Gávea, simulando com pedidos de informação distintos de um “cidadão comum”. Para algumas autarquias este pedido de informação foi efectuado através do preenchimento e envio do formulário presente no sítio *Web* para o efeito.

Estes testes têm por motivação o Decreto-Lei n.º 135/99 – Artigo 26.º - 1 que refere que os organismos públicos “...devem disponibilizar um endereço de correio electrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz.”, e, no ponto 2 realça que “a correspondência transmitida por via electrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte de



papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento.”

Em primeiro lugar foi enviada uma “mensagem simples” contendo uma pergunta que se perspectivava de resposta mais rápida e fácil e que poderia ser tratada pelo gestor de conta do endereço de correio electrónico ou por qualquer outro funcionário da câmara municipal. De seguida, foi enviada uma “mensagem complexa” na qual era questionado um assunto mais específico, obrigando a uma resposta mais completa e técnica, o que certamente implicou o seu encaminhamento para o respectivo departamento da autarquia.

Em relação à mensagem simples (Gráfico 5-4), podemos verificar que mais de metade (cerca de 54%) das autarquias respondeu no próprio dia, com perto de 30% a fazerem-no em menos de quatro horas. Após um dia, apenas foram obtidas mais 10% de respostas (31) no caso da mensagem simples com cerca de 5% a serem respondidas nos quatro dias seguintes e 5% depois do 5º dia. De referir que 31% das câmaras municipais não responderam à mensagem de correio electrónico.

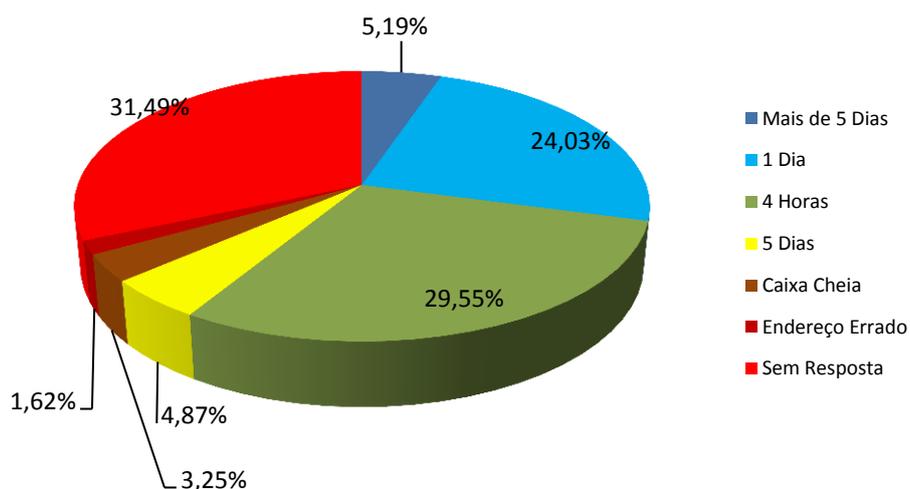


Gráfico 5-4 - Respostas à "mensagem simples"

No caso da mensagem complexa (Gráfico 5-5) que requer já uma resposta mais técnica e específica, temos que apenas 19 câmaras municipais (cerca de 6%) o fizeram em menos de um dia. Nos quatro dias seguintes foram obtidas mais 6% de respostas e, depois do 5º dia, recebemos o maior número de respostas (13,31%) o que é revelador da dificuldade em dar seguimento à mensagem do cidadão fictício, podendo revelar que os serviços das câmaras municipais têm alguma dificuldade em lidar com assuntos mais específicos quando tratados por via electrónica.

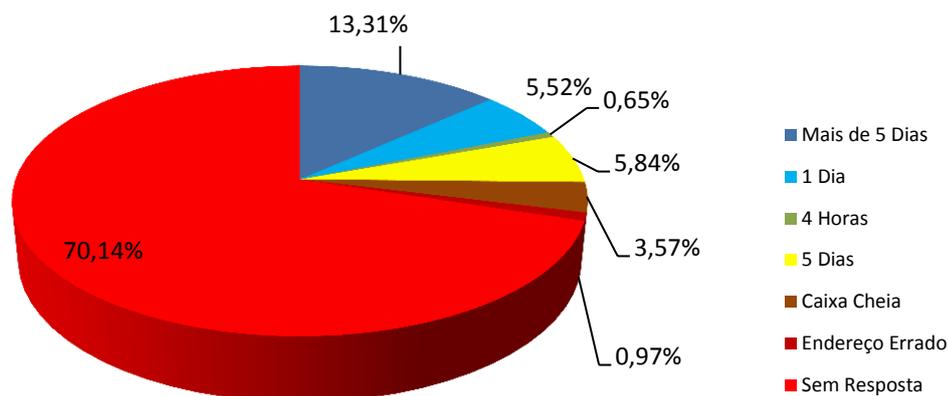


Gráfico 5-5 - Respostas à "mensagem complexa"

Podemos também verificar que, em ambos os tipos de mensagens, cerca de 3% das autarquias não respondem às mensagens de correio electrónico por terem a caixa de entrada cheia, conforme se pode observar na Tabela 5-2 aonde se apresentam os resultados globais.

	Mensagem Simples		Mensagem Complexa	
	Fa	%	Fa	%
4 Horas	91	29,55%	2	0,65%
1 Dia	74	24,03%	17	5,52%
5 Dias	15	4,87%	18	5,84%
Mais de 5 dias	16	5,19%	41	13,31%
Sem resposta	97	31,49%	216	70,14%
Caixa cheia	10	3,25%	11	3,57%
Endereço Errado	5	1,62%	3	0,97%
Total	308	100,00%	308	100,00%

Tabela 5-1 - Respostas às mensagens de correio electrónico

De acordo com a comparação das respostas às duas mensagens enviadas e cujos resultados podem ser consultados na tabela anterior (Tabela 5-2) e no gráfico seguinte (Gráfico 5-6), destaca-se pela positiva o número de respostas obtidas em menos de um dia em relação à mensagem simples e, como menos positivo, o maior número de respostas à mensagem complexa que acontece num período superior a cinco dias assim como o número de mensagens sem resposta que em ambos os casos é elevado.

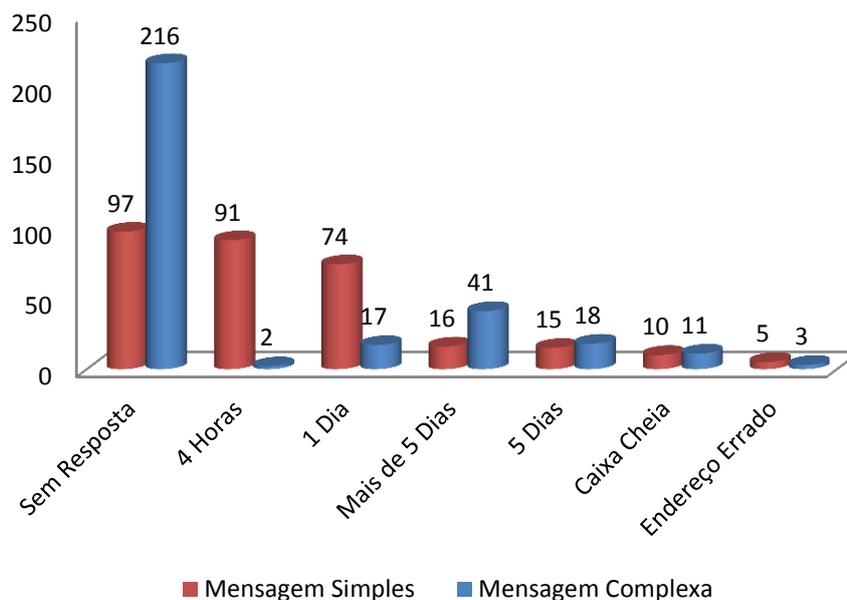


Gráfico 5-6 - Respostas às mensagens de correio electrónico

Relativamente às mensagens sem resposta (Gráfico 5-7), a análise aos resultados do envio da “mensagem simples” demonstra que das 308 Câmaras Municipais avaliadas, 97 não responderam à mensagem. Em relação à mensagem complexa, 216 das autarquias não enviaram qualquer resposta ao pedido de informação.

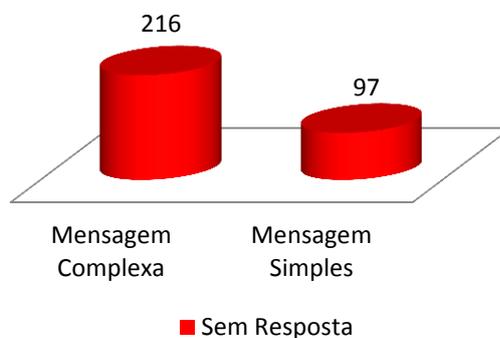


Gráfico 5-7 - Mensagens sem resposta

Novamente neste estudo, os resultados demonstram que a utilização do correio electrónico como ferramenta de comunicação entre as câmaras municipais e os cidadãos e empresas ainda não se encontra totalmente implementado. Pelo que as autarquias deveriam melhorar e intensificar a utilização do correio electrónico de modo a promover um canal de comunicação eficaz entre a câmara municipal e o cidadão, evitando que estes tenham que telefonar ou deslocar-se aos serviços da câmara municipal. Na Tabela 5-3 e nos gráficos seguintes (ver

Gráfico 5-8 e Gráfico 5-9) comparam-se os resultados obtidos às duas mensagens enviadas em 2009 com os valores obtidos no estudo realizado em 2007.

	Mensagem Simples					Mensagem Complexa				
	2009		2007		Variação	2009		2007		Variação
	Fa	%	Fa	%		Fa	%	Fa	%	
<b>4 horas</b>	91	29,55%	77	25,00%	4,55%	2	0,65%	21	6,82%	-6,17%
<b>1 dia</b>	74	24,03%	60	19,48%	4,55%	17	5,52%	43	13,96%	-8,44%
<b>5 dias</b>	15	5,19%	41	17,53%	-12,34%	18	5,84%	37	12,01%	-6,17%
<b>Mais de 5 dias</b>	16	4,87%	13	4,22%	0,65%	41	13,31%	47	15,26%	-1,95%
<b>Sem Resposta</b>	97	31,49%	104	33,77%	-2,28%	216	70,14%	160	51,95%	18,19%
<b>Caixa Cheia</b>	10	3,25%	9	2,92%	0,33%	11	3,57%	0	0%	3,57%
<b>Endereço Errado</b>	5	1,62%	4	1,30%	0,32%	3	0,97%	0	0,00%	0,97%
<b>Total</b>	308	100,00%	308	100,00%	0,00%	308	100,00%	308	100,00%	0,00%

Tabela 5-2 – Comparação das mensagens de correio electrónico 2009/2007

Comparando os resultados, surge que, em relação à mensagem simples, o tempo de resposta em menos de um dia foi superior a 2007, com mais 20% de respostas.

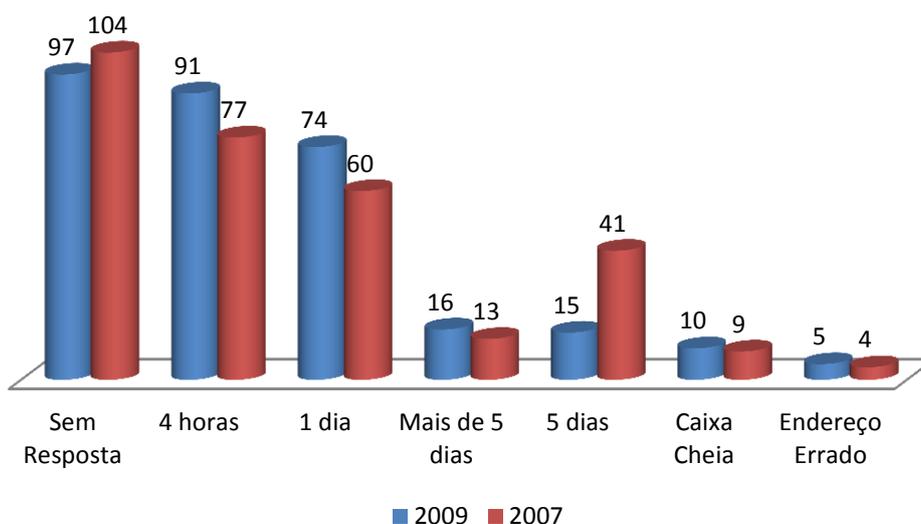


Gráfico 5-8 - Mensagem simples 2007/2009

O mesmo já não acontece, no caso da mensagem complexa, dado que apenas 19 câmaras municipais responderam em menos de um dia, quando em 2007, responderam em menos de um dia 64 câmaras municipais. Em relação às mensagens sem resposta, regista-se uma ligeira melhoria no caso da mensagem simples, mas, por oposição, no caso da mensagem complexa regista-se mais de 70% mensagens sem resposta contra os 51,95% que se registou em 2007 (ver Gráfico 5-8 e Gráfico 5-9).

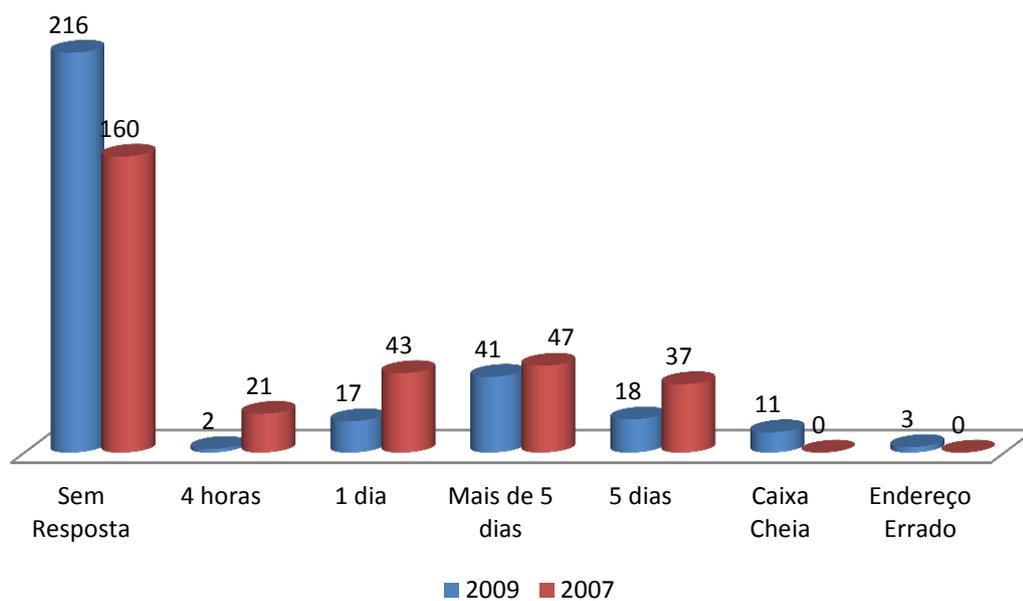


Gráfico 5-9 - Mensagem complexa 2007/2009

### 5.3 Nível de maturidade das câmaras municipais

O método de avaliação dos sítios *Web* das câmaras municipais tem por base o "Método de Avaliação Externa de *Web Sites* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado" [Santos et al. 2003], sendo composto por uma série de critérios e indicadores organizados conforme o modelo *eEurope*, sendo os sítios *Web* das câmaras municipais classificados em 4 níveis de maturidade, de acordo com os conteúdos e serviços disponibilizados aos cidadãos e às empresas.

Assim, o Nível 4 (o mais alto desta classificação) agrupa os sítios *Web* que oferecem ao cidadão um conjunto de serviços que lhes permite evitar a deslocação física à câmara municipal. O Nível 1, o mais baixo do modelo estudado, regista sítios *Web* que apenas disponibilizam informação, conforme podemos constatar com mais pormenor na Figura 5-1.

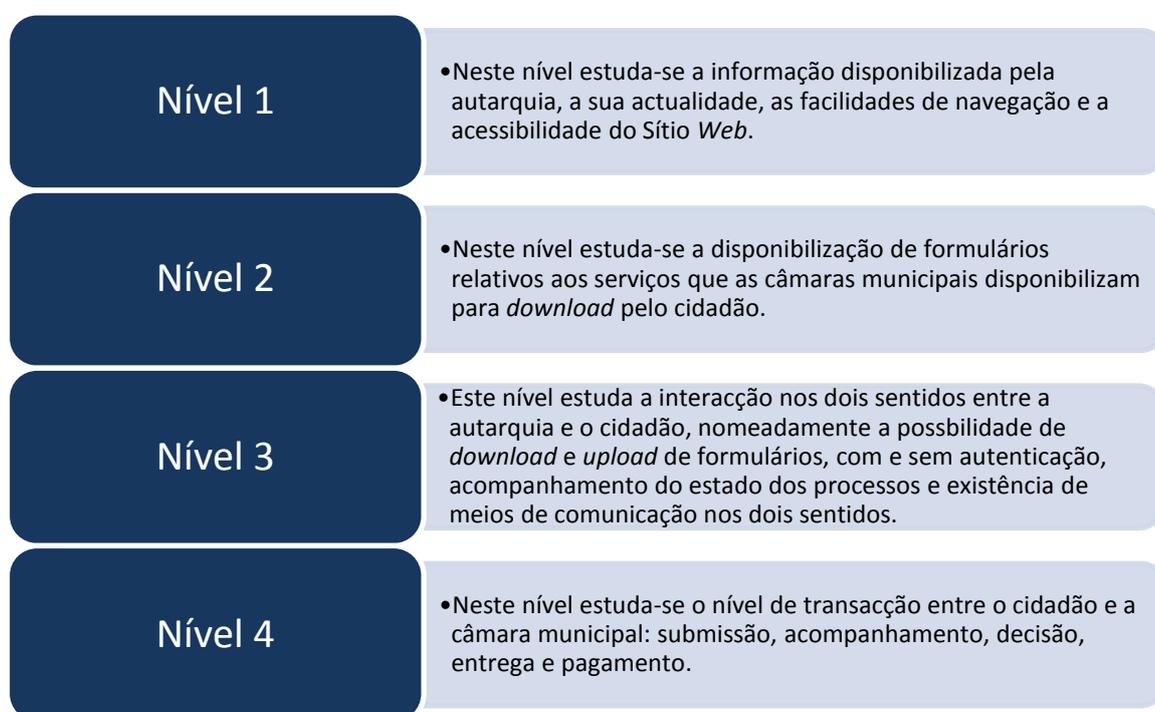


Figura 5-1 - Níveis de maturidade

Convém notar que no Nível 3, como forma de destacar o esforço das câmaras municipais em oferecer ao cidadão mais e melhores serviços, se consideram classificadas neste nível todas as câmaras municipais que disponibilizem pelo menos um formulário (fulcral aos serviços) para *download* e *upload* (com ou sem autenticação) ou proporcione acesso a pelo menos um serviço (com autenticação) – sendo exemplos de serviços disponibilizados pelas autarquias: Consultas a processos de obras, envio da leitura do contador da água, participação de ocorrências entre outros. Relativamente aos estudos realizados antes de 2007 (1999, 2001, 2003 e 2005), salienta-se uma alteração na designação dos diferentes níveis para, assim, poderem ser alinhados com os modelos de avaliação internacionais: quanto maior o nível (melhor) maior é o estado de

maturidade – ou seja, até 2005 o nível mais elevado de maturidade era o “Nível 1” e o menor o “Nível 4”, desde 2007, o mais elevado é tratado como o “Nível 4” e o menor como “Nível 1”. Com esta classificação fica aberta a possibilidade de no futuro poderem aparecer mais níveis de maturidade, não afectando os estudos actuais e as respectivas classificações. Por esta razão, ao analisar os estudos anteriores a 2007, há que ter em conta esta alteração, que somente altera a numeração dos níveis e não a sua classificação no *Ranking*.

De acordo com a análise aos 305 endereços *Web* cujo acesso estava disponível durante o período do estudo (Gráfico 5-10) verifica-se que a maioria das câmaras municipais se encontra no Nível 2 de maturidade (52,13%), ou seja, além da publicação de informação sobre a autarquia (Nível 1), 159 câmaras municipais disponibilizam formulários para *download*. O nível mais alto de maturidade, o Nível 4, é atribuído a 6 municípios que já disponibilizam serviços ao cidadão completamente desmaterializados – incluindo o respectivo pagamento.

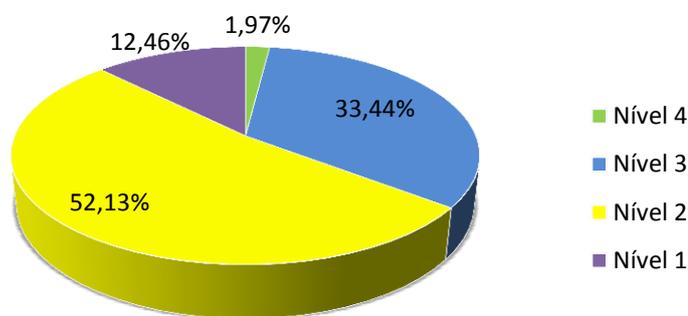


Gráfico 5-101 - Resultados por níveis de maturidade em 2009

Comparando com o estudo anterior (Gráfico 5-11), regista-se uma subida de qualidade dos sítios *Web* das câmaras municipais dado que o número de autarquias nos três níveis de maturidade mais elevados aumentou de 205 em 2007 para 267 em 2009.

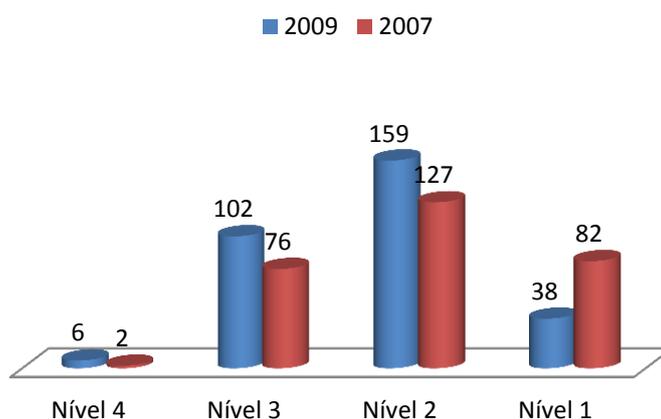


Gráfico 5-11 - Resultados por níveis de maturidade 2009/2007

Merece especial destaque o facto de 6 autarquias estarem classificadas no nível mais alto de maturidade (Nível 4) contra apenas duas em 2007. De notar que este nível passou a contar, pela 1ª vez, com uma câmara municipal no estudo realizado em 2005.

No Nível 3, encontram-se agora 102 autarquias, mais 26 relativamente ao ano de 2007, sendo esta subida também registada no Nível 2, existindo agora 159 sítios *Web* com esta classificação. Dada a subida de qualidade dos sítios *Web*, relativamente ao Nível 1, o nível mais baixo de maturidade, conta agora com apenas 38 câmaras municipais, contra 82 em 2007.

### 5.3.1 Global

Dividindo a pontuação máxima obtida no *Ranking* 2009 por 4 (quartis) dá origem ao panorama que se apresenta no gráfico seguinte (Gráfico 5-12) e que representa a distribuição da pontuação obtida pelas Câmaras Municipais pelos patamares “Bom”, “Suficiente”, “Insuficiente” e “Muito Insuficiente”.

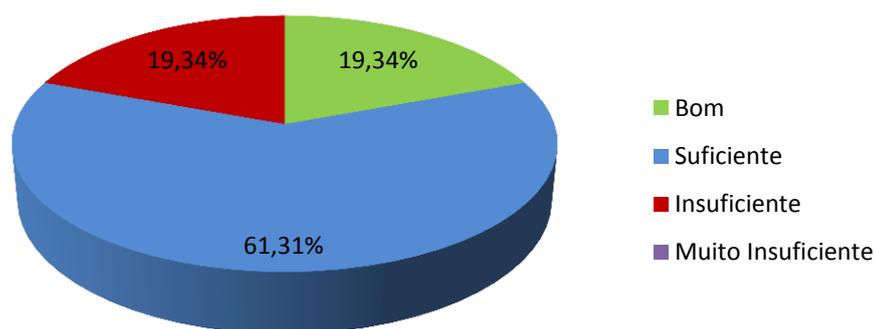


Gráfico 5-12 - Resultados globais por quartis

Pela observação do gráfico anterior pode-se afirmar que a qualidade dos sítios *Web* das Câmaras Municipais portuguesas é bastante positiva, na medida em que cerca de 80% dos sítios *Web* estão distribuídos pelo patamar “Suficiente” e “Bom” (61,31% e 19,34%, respectivamente). No entanto, ainda existe um espaço para melhoria da sua qualidade, não só nas que se encontram classificadas como “Suficiente” mas principalmente nos 19,34% das câmaras municipais que ainda se encontram no patamar “Insuficiente”.

Estes resultados quando comparados com o panorama observado no estudo de 2007 (Gráfico 5-13) revelam oscilações nos 4 patamares, com o destaque a ser repartido por todos visto que tanto o “Bom” como o “Suficiente” aumenta o número de câmaras municipais classificadas (para



mais do dobro no caso do patamar “Bom” e mais 32 no caso do “Suficiente”), provocando uma descida nos patamares “Insuficiente” (que desce quase para metade) e no patamar “Muito insuficiente” – que não tem nenhuma classificada neste estudo.

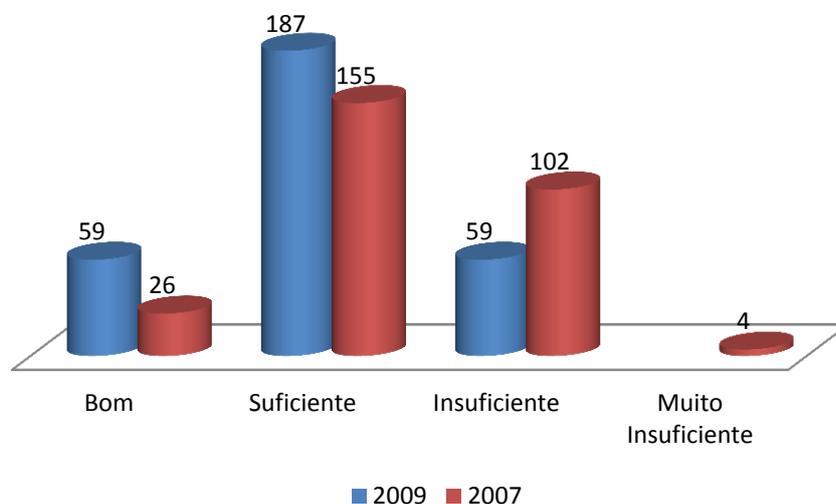


Gráfico 5-13 -Resultados globais por quartis 2007/2009

Em termos de *ranking* global a primeira posição obteve uma pontuação de 699,37 pontos e a última (305ª posição) obteve 22,98 pontos. A média nacional encontra-se actualmente em 217,76 com 108 câmaras municipais classificadas acima deste valor. Em 2007 a média situava-se nos 178,32 pontos e contava 78 câmaras municipais com pontuação acima da média.

### 5.3.2 Nível 1

A pontuação máxima obtida por câmara municipal neste nível foi de 438,44, o que origina a seguinte divisão em quartis:

- Classificação relativa de Bom: Sítios *Web* com mais de 328,83 pontos;
- Classificação relativa de Suficiente: Sítios *Web* com mais de 219,22 pontos;
- Classificação relativa de Insuficiente: Sítios *Web* com mais de 109,61 pontos;
- Classificação relativa de Muito Insuficiente: Sítios *Web* com menos de 109,61 pontos.

Pela análise dos dados obtidos e que constam no gráfico seguinte (Gráfico 5-14), pode-se dizer que a prestação global das câmaras municipais neste nível é boa, dado que a grande maioria das autarquias (53,44%) está posicionada no patamar “Suficiente”, e 40,00% classificadas com

“Bom”. Apenas 6,56% dos sítios *Web* avaliados se encontram no patamar “Insuficiente” e nenhuma no patamar “Muito Insuficiente”.

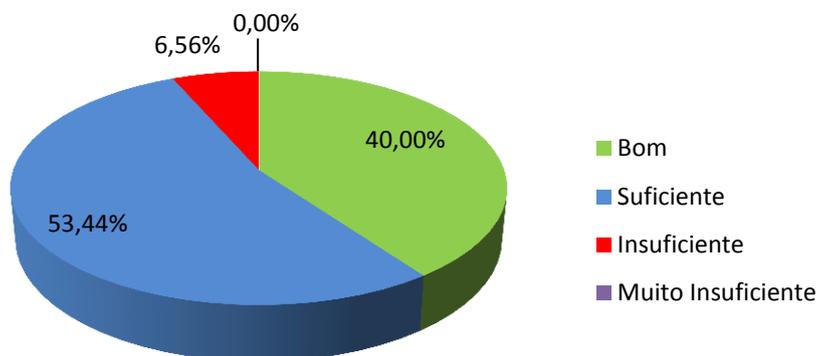


Gráfico 5-14 - Resultados Nível 1

Em relação a 2007 (Gráfico 5-15), verifica-se um aumento no número de câmaras municipais classificadas com “Bom” – que quase quadruplicou o número de câmaras municipais, fazendo com que o número de autarquias classificadas no patamar “Suficiente”, “Insuficiente” e “Muito Insuficiente” tenha diminuído.

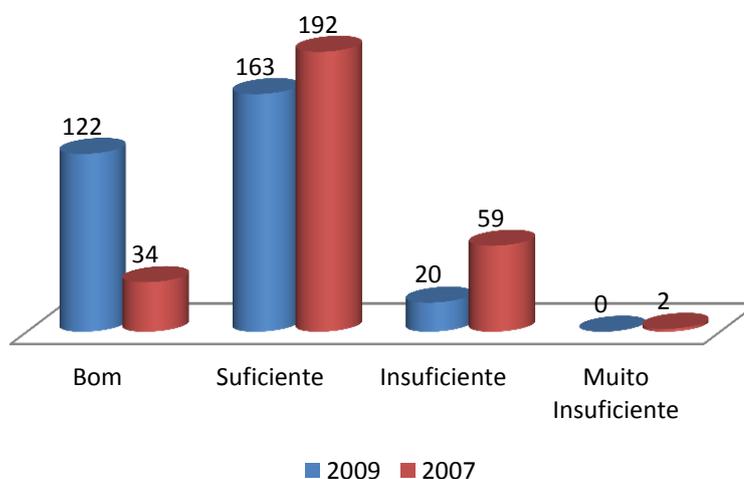


Gráfico 5-15 - Resultados Nível 1 2009/2007

A média da pontuação obtida neste nível situa-se nos 311,19 pontos (em 2007 a média era de 273,27 pontos), encontrando-se 165 Câmaras Municipais classificadas acima deste valor.

### 5.3.3 Nível 2

A pontuação máxima obtida neste nível foi de 104,95, o que origina a seguinte divisão em quartis:

- Classificação relativa de Bom: Sítios *Web* com mais de 78,71 pontos;
- Classificação relativa de Suficiente: Sítios *Web* com mais de 52,48 pontos;
- Classificação relativa de Insuficiente: Sítios *Web* com mais de 26,24 pontos;
- Classificação relativa de Muito Insuficiente: Sítios *Web* com menos de 26,24 pontos.

O Nível 2, que analisa os critérios relacionados com o *download* de formulários, ainda se encontra num nível da qualidade pouco desenvolvido dado que a maioria dos sítios *Web* (74,23%) têm classificação de “Insuficiente” ou “Muito Insuficiente”, enquanto os classificados como “Suficiente” são 25,00% dos sítios *Web* e com classificação de bom apenas 0,77%. Estes resultados podem ser observados no gráfico seguinte (Gráfico 5-16).

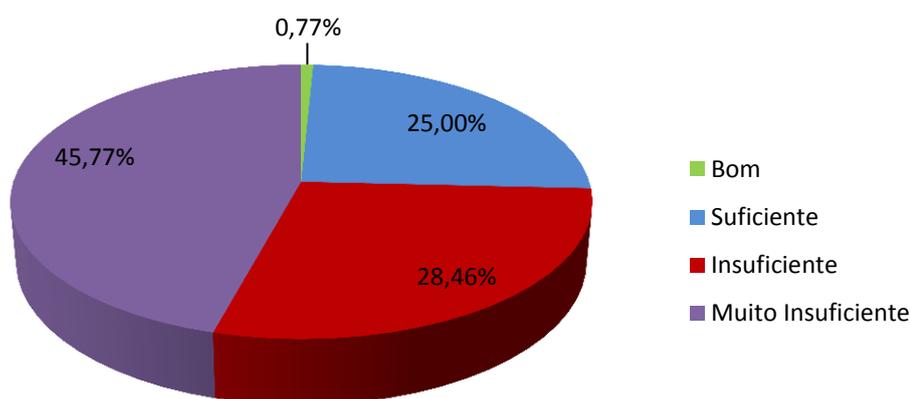


Gráfico 5- 16 - Resultados Nível 2

Apesar da subida do número de câmaras municipais a disponibilizar formulários para *download*, grande parte dos sítios *Web*, ainda o faz em número reduzido, o que explica os resultados menos positivos, em termos de qualidade, alcançados neste nível.

Conforme pode ser observado no gráfico seguinte (Gráfico 5-17), a câmara municipal melhor classificada neste nível disponibiliza 257 formulários, ao mesmo tempo que existem 102 câmaras municipais que disponibilizam menos de 10 formulários. Esta discrepância entre o número de formulários mais elevado e o menos elevado explica o motivo de existirem muitas câmaras municipais classificadas com “Insuficiente” e “Muito Insuficiente”.

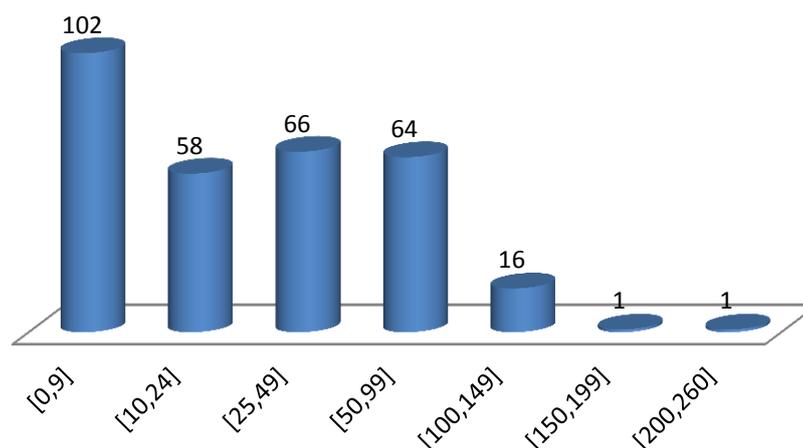


Gráfico 5-17 - Número de formulários disponibilizados

Relativamente ao estudo de 2007, verifica-se (Gráfico 5-18) que houve uma melhoria na classificação “Suficiente”. No entanto todos os outros patamares apresentam uma descida no número de sítios *Web*. O número de câmaras municipais classificadas como “Muito Insuficiente” passa de 66 em 2007 para 119 em 2009 certamente derivado do facto apontado anteriormente (discrepância entre o número máximo e mínimo de formulários disponibilizados) associado à subida registada no número de sítios *Web* com formulários para *download* em relação a 2007.

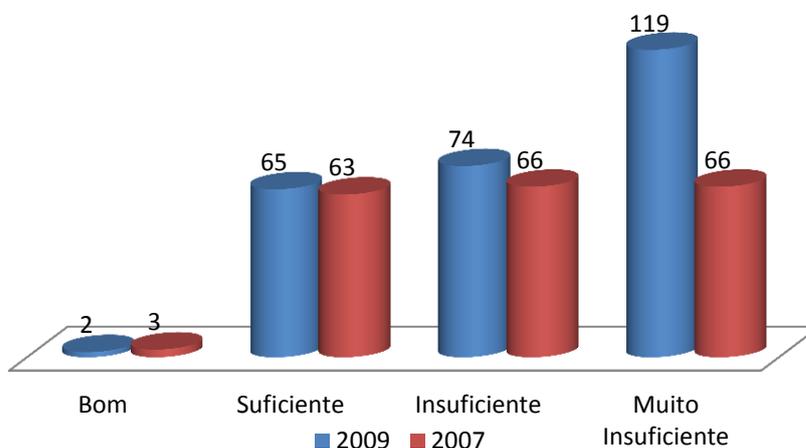


Gráfico 5-18 - Resultados Nível 2 2009/2007

A média deste nível é menor em relação ao último estudo, pois situa-se nos 33,29 pontos, estando 127 câmaras municipais acima deste valor, sendo que em 2007 a média era de 39,34 pontos com 118 autarquias classificadas acima da média.

### 5.3.4 Nível 3

A divisão seguinte, em quartis, foi calculada dividindo a pontuação do sítio *Web* melhor classificado no Nível 3 (80 pontos):

- Classificação relativa de Bom: Sítios *Web* com mais de 60 pontos;
- Classificação relativa de Suficiente: Sítios *Web* com mais de 40 pontos;
- Classificação relativa de Insuficiente: Sítios *Web* com mais de 20 pontos;
- Classificação relativa de Muito Insuficiente: Sítios *Web* com menos de 20 pontos.

Os quase 97% dos sítios *Web* classificados no patamar “Muito Insuficiente” (78,70%) ou “Insuficiente” (17,59%), colocam o Nível 3 de maturidade numa escala aonde ainda existe um grande espaço para melhoria na qualidade na oferta *online* das câmaras municipais portuguesas. Conforme se pode observar no Gráfico 5-19, apenas 1,85% das câmaras municipais estão colocadas no patamar “Bom”, e igual percentagem no patamar “Suficiente”. Este resultado pode ser explicado pela maior exigência do Nível 3 (que estuda a disponibilização de formulários para *download* e *upload* e consulta ao estado dos processos) quer em termos técnicos, quer em termos das exigências que a implementação destas facilidades implicam na estrutura de gestão das câmaras municipais.

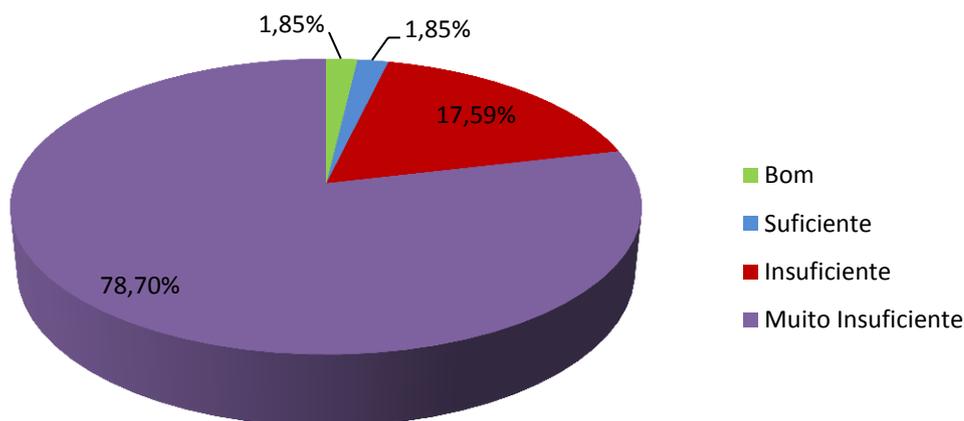


Gráfico 5-19 - Resultados Nível 3

Outro dos factores que ajudam a explicar os resultados neste nível, é idêntico ao apontado no Nível 2: A discrepância que existe entre a oferta das câmaras municipais melhor posicionadas e as que se encontram ainda num estágio inicial em termos de disponibilização de formulários para *download* e *upload* e consulta ao estado dos processos.

Em termos de comparação com 2007 (Gráfico 5-20) temos que, em 2009, ocorreu uma diminuição de câmaras municipais colocadas no patamar “Bom” e “Suficiente”, e uma grande

subida no patamar “Muito Insuficiente”. Este facto pode também ser justificado pelo aumento de endereços *Web* avaliados em 2009 (305), comparando com os 287 de 2007.

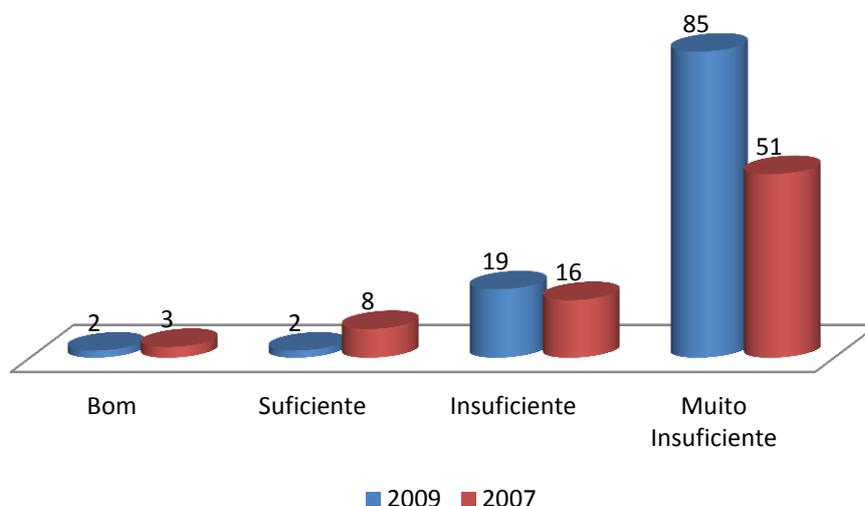


Gráfico 5-20 - Resultados Nível 3 2009/2007

A média de pontuação neste nível está nos 13,28 pontos (a câmara municipal melhor classificada tem 80 pontos e a última 0,25 pontos), estando 32 câmaras municipais com pontuação acima da média.

### 5.3.5 Nível 4

A divisão seguinte, em quartis, foi calculada dividindo a pontuação do sítio *Web* melhor classificado no Nível 4 (40 pontos):

- Classificação relativa de Bom: Sítios *Web* com mais de 30 pontos;
- Classificação relativa de Suficiente: Sítios *Web* com mais de 20 pontos;
- Classificação relativa de Insuficiente: Sítios *Web* com mais de 10 pontos;
- Classificação relativa de Muito Insuficiente: Sítios *Web* com menos de 10 pontos.

Relativamente ao Nível 4, a avaliação é bastante satisfatória com 2/3 dos sítios *Web* classificados positivamente (“Suficiente” e “Bom”), além do facto de neste nível, neste estudo constarem mais quatro autarquias posicionadas neste patamar. A pontuação máxima obtida é de 40 pontos e, na divisão por quartis, temos que 50,00% das Câmaras Municipais estão classificadas como “Suficiente”, 16,67% estão classificadas como “Bom” e 33,33% (2 de 6 câmaras municipais) estão posicionadas no patamar “Muito Insuficiente” conforme se pode observar no Gráfico 5-21.

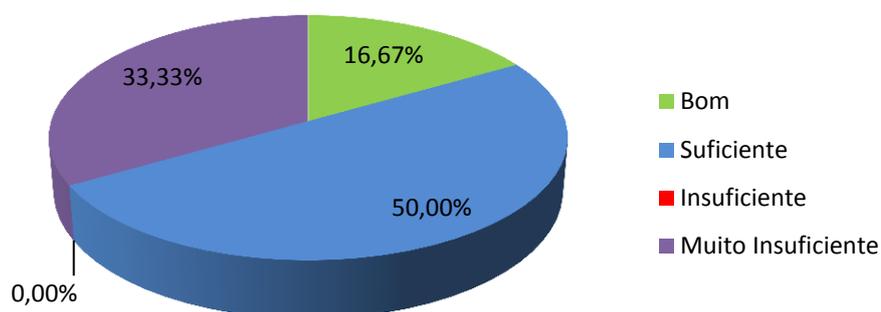


Gráfico 5-21 - Resultados Nível 4

A comparação com 2007, resulta no gráfico seguinte (Gráfico 5-22), onde no patamar “Bom” se regista menos uma câmara municipal, sendo que das restantes 3 pertencem ao patamar “Suficiente” e 2 no patamar “Muito Insuficiente”, contra apenas 2 autarquias classificadas no Nível 4, patamar “Bom”, em 2007. Esta oscilação aparentemente negativa é explicada pelo aumento do número de câmaras municipais classificadas neste nível.

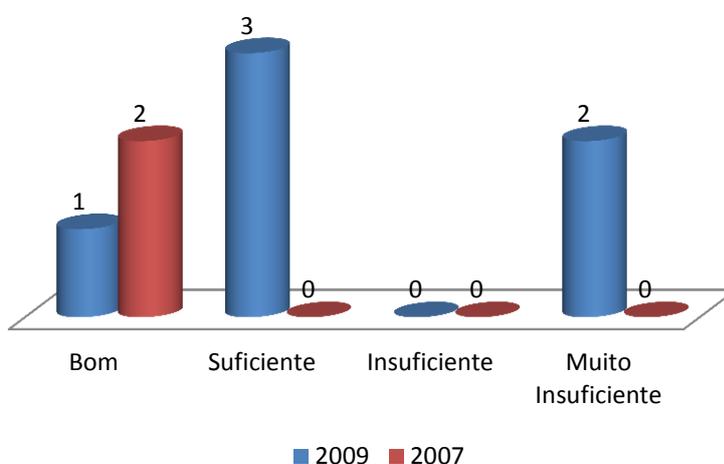


Gráfico 5-22 - Resultados Nível 4 2009/2007

A média neste nível é de 18,87 pontos, estando quatro Câmaras Municipais com pontuação superior à média.

## 6 Boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais: *Ranking* 2009

Neste capítulo são indicados exemplos de melhores práticas para os quatro níveis de maturidade que compõem o modelo.

### 6.1 *Ranking* 2009: Classificação geral

A Câmara Municipal do Porto é a melhor classificada e considerada como exemplo de melhores práticas no panorama *Web* das autarquias portuguesas, destacando-se assim das restantes devido à pontuação obtida nos três primeiros níveis de maturidade aliada à disponibilização *online* de mecanismos que permitem o início de trâmites processuais, respectivo acompanhamento e pagamento. A Câmara Municipal de Almada surge como segunda melhor classificada do *Ranking* da presença na Internet das Câmaras Municipais em 2009 e, em terceiro lugar a Câmara Municipal do Seixal. A Figura 6-1 apresenta as imagens dos respectivos sítios *Web*.



Figura 6-1 - As 3 Câmaras Municipais melhor classificadas



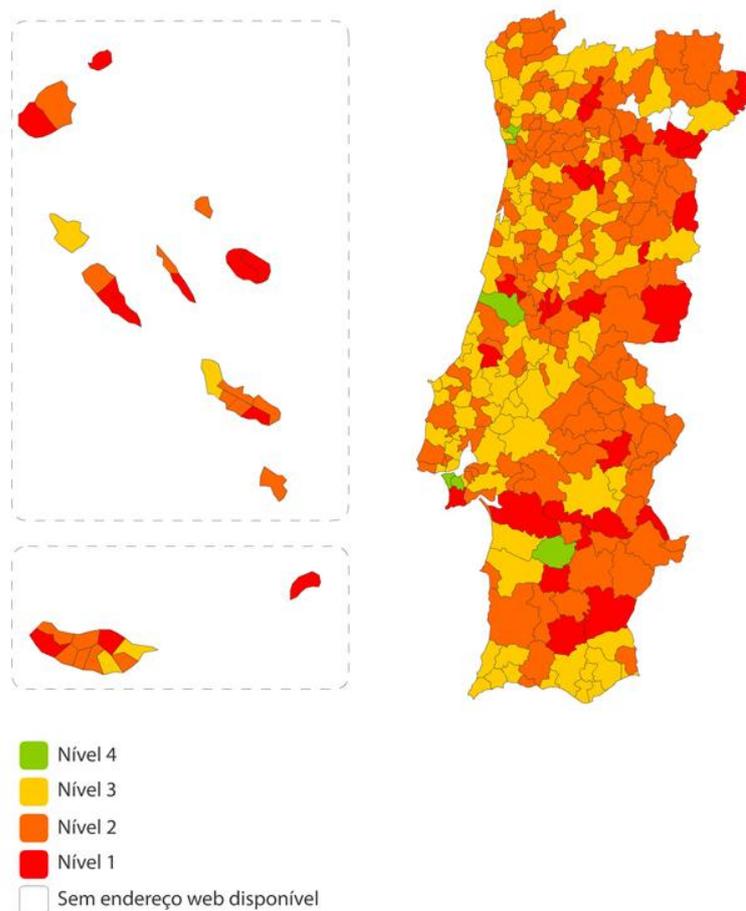
Depois das três primeiras classificadas surgem, como exemplo de melhores práticas, as seguintes câmaras municipais: a Câmara Municipal do Pombal, Câmara Municipal da Maia, Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo, Câmara Municipal de Matosinhos, Câmara Municipal da Lourinhã, Câmara Municipal de Lagos e a Câmara Municipal de Chaves, conforme se pode observar na tabela seguinte (Tabela 6-1).

2009			2007
Total com Bonificação	Câmara Municipal	Dimensão	Total com Bonificação
1	Câmara Municipal do Porto	A (233.669)	18
2	Câmara Municipal de Almada	A (139.830)	23
3	Câmara Municipal de Seixal	A (115.250)	51
4	Câmara Municipal do Pombal	C (47.020)	1
5	Câmara Municipal da Maia	C (96.465)	2
6	Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo	D (8.001)	222
7	Câmara Municipal de Matosinhos	A (135.146)	93
8	Câmara Municipal da Lourinhã	C (20.322)	16
9	Câmara Municipal de Lagos	C (20.509)	33
10	Câmara Municipal de Chaves	C (42.818)	5

Tabela 6-1 - Melhores práticas a nível global

Em relação a 2007 surgem nas 10 primeiras posições, como novas entradas, a Câmara Municipal do Porto, a Câmara Municipal de Almada, a Câmara Municipal do Seixal, a Câmara Municipal do Pombal, a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo, a Câmara Municipal de Matosinhos, Câmara Municipal da Lourinhã e a Câmara Municipal de Lagos, registando-se as descidas no *ranking* da Câmara Municipal de Peniche, da Câmara Municipal de Grândola, da Câmara Municipal de Palmela, da Câmara Municipal da Covilhã, da Câmara Municipal de Águeda. De realçar que, na generalidade, as descidas de posição que se observam no *Ranking* 2009, não representam uma descida de qualidade destes sítios *Web* mas sim, o aumento de qualidade da presença *online* registado nas outras Câmaras Municipais (é disso exemplo a subida da Câmara Municipal do Porto que estava no Nível 3 em 2007 passando em 2009 para o Nível 4). O mapa seguinte (Mapa 6-1) Mapa 6-2 - Publicação de informação por classe de dimensão apresenta o panorama nacional.

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Mapa 6-1 - Ranking 2009

## 6.2 Ranking 2009: Nível 1

No Nível 1 do *Ranking*, a câmara municipal melhor classificada é a Câmara Municipal de Felgueiras seguida pela Câmara Municipal de Vila Real de Santo António, surgindo em terceiro lugar a Câmara Municipal de Leiria. A Figura 6-2 apresenta as imagens destes três sítios *Web*.

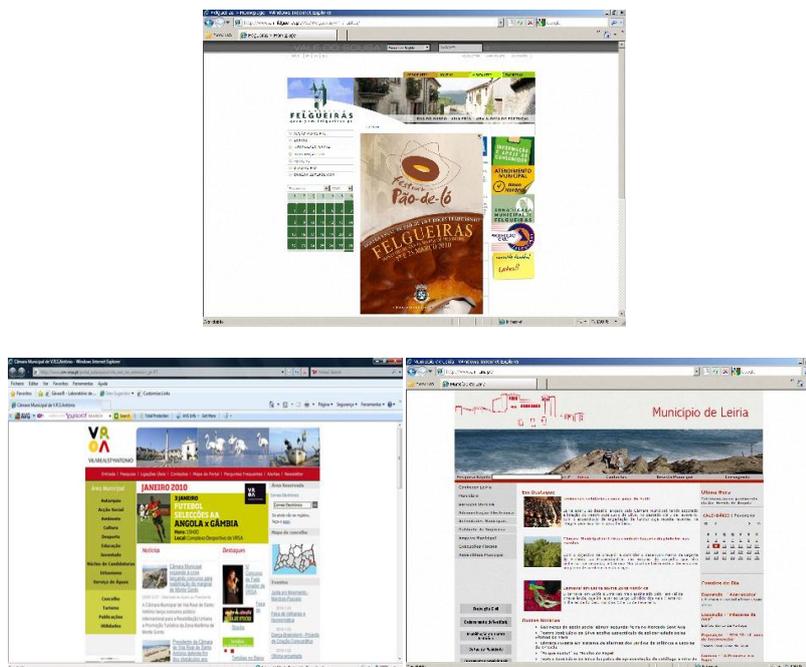


Figura 6-2 - As 3 câmaras municipais melhor classificadas

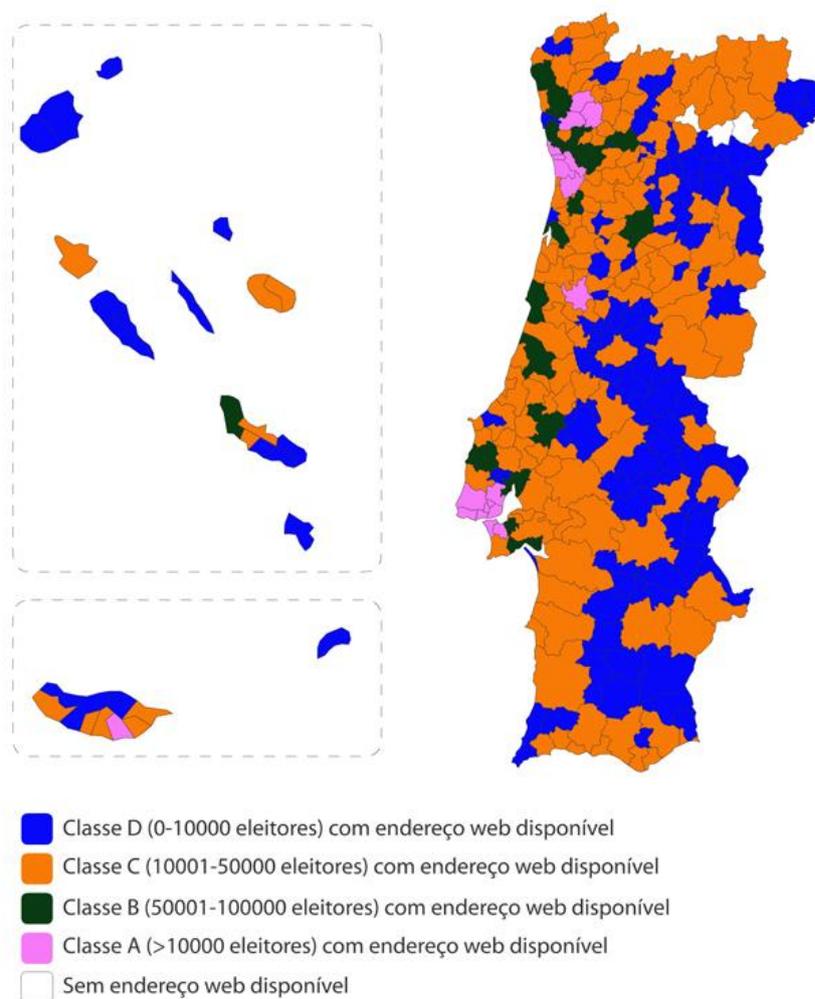
As câmaras municipais de Vila Real de Santo António, Leiria, Sintra, Póvoa de Varzim, Matosinhos e Paredes, não constavam nas 10 primeiras posições do *Ranking* de 2007. Por outro lado, a Câmara Municipal da Lourinhã manteve-se nas dez primeiras classificadas (descendo da 1ª para a 5ª posição), assim como a Câmara Municipal de Torres Vedras, a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia e a Câmara Municipal de Felgueiras, que ocupa a primeira posição neste nível. Esta oscilação pode ser explicada pelo facto do estudo deste nível se basear em critérios que abrangem, principalmente, a estrutura, construção e comportamento do sítio *Web* assim como critérios associados à publicação da informação que, por serem alvo de constantes actualizações, geram oscilações na pontuação. As dez câmaras municipais identificadas como exemplo de melhores práticas, para o Nível 1, encontram-se listadas na tabela seguinte (Tabela 6-2).

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

2009				2007	
Nível 1	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Nível	Global
1	11	Câmara Municipal de Felgueiras	C (45.170)	9	8
2	15	Câmara Municipal de Vila Real de Santo António	C (15.035)	25	44
3	109	Câmara Municipal de Leiria	B (99.458)	40	82
4	110	Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia	A (233.722)	6	79
5	8	Câmara Municipal da Lourinhã	C (20.322)	1	16
6	115	Câmara Municipal de Sintra	A (263.706)	76	114
7	119	Câmara Municipal da Póvoa de Varzim	B (52.460)	102	131
8	130	Câmara Municipal de Torres Vedras	B (60.358)	2	91
9	7	Câmara Municipal de Matosinhos	A (135.146)	68	93
10	111	Câmara Municipal de Paredes	B (65.333)	61	96

Tabela 6-2 - Melhores práticas na publicação de informação

O Mapa 6-2 apresenta o panorama nacional no que se refere à publicação de informação *Web* das câmaras municipais, por classe - dimensão.



Mapa 6-2 - Publicação de informação por classe de dimensão eleitoral

### 6.3 Ranking 2009: Nível 2

Curiosamente, os resultados deste nível não se alteraram em relação aos resultados obtidos no estudo anterior, apenas houve uma pequena troca de lugar entre a Câmara Municipal de Lisboa com a Câmara Municipal de Leiria. Assim, as câmaras municipais apontadas como exemplo de melhores práticas são: a Câmara Municipal de Lagos, Câmara Municipal de Vila Verde, Câmara Municipal de Lourinhã, Câmara Municipal da Lousã, Câmara Municipal de Lisboa, Câmara Municipal de Leiria, Câmara Municipal de Faro, Câmara Municipal de Bragança, Câmara Municipal de Coimbra e, na 10ª posição surge a Câmara Municipal de Matosinhos. A Figura 6-3 apresenta as imagens dos três sítios *Web* classificados neste nível.

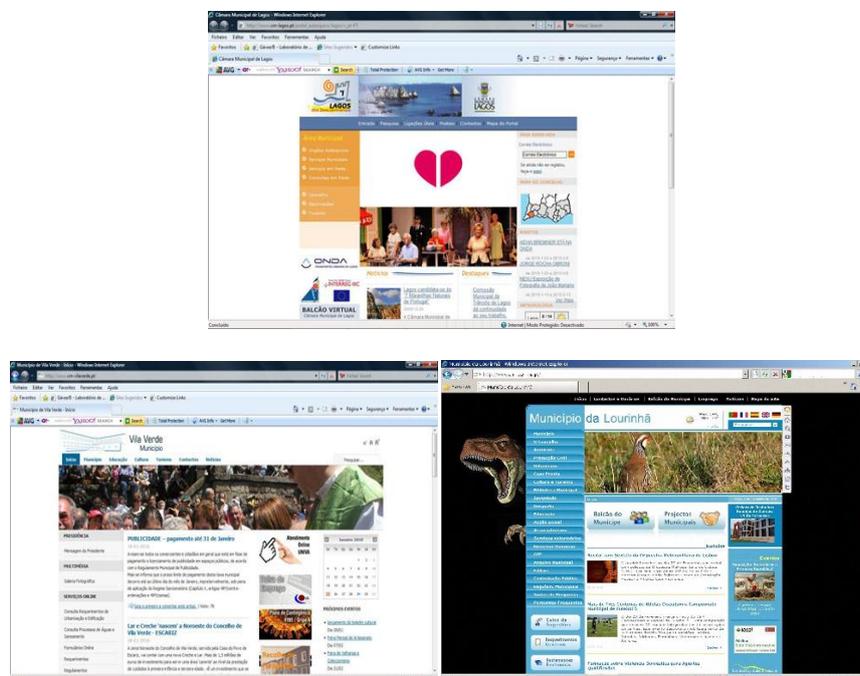


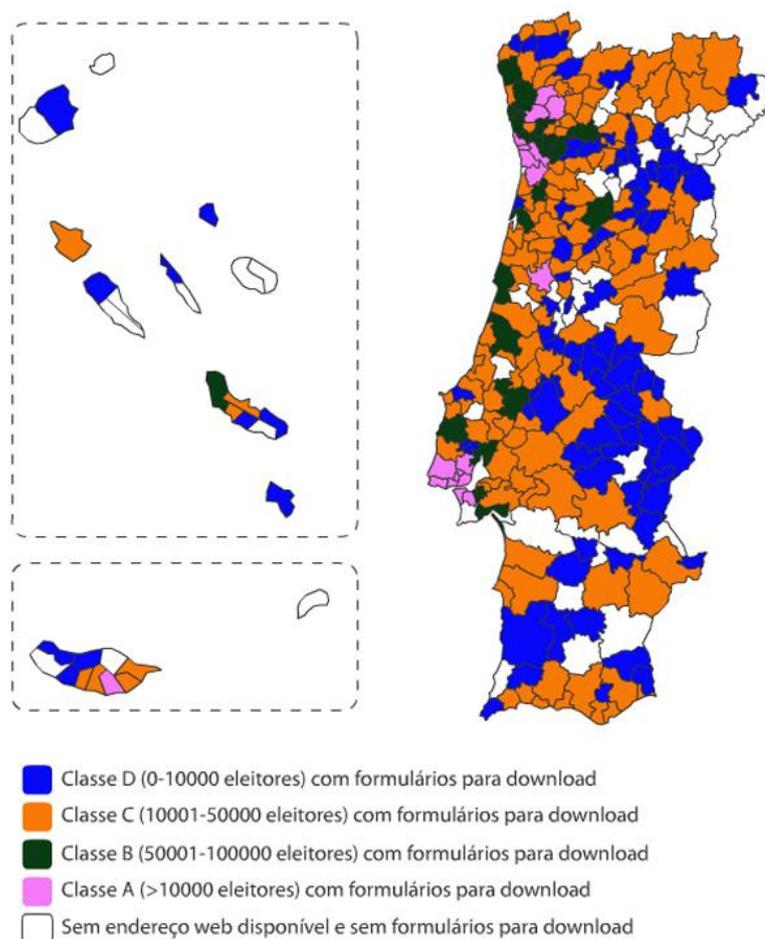
Figura 6-3 - As 3 Câmaras Municipais melhor classificadas

Relativamente a este nível, apenas ocorreu uma troca de lugar entre a Câmara Municipal de Lisboa e a Câmara Municipal de Leiria em relação ao resultado do estudo anterior. A Câmara Municipal de Lagos continua em primeiro lugar neste nível. Estes dados podem ser consultados na tabela seguinte (Tabela 6-3).

2009				2007	
Nível 2	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Nível 2	Global
1	9	Lagos	C (20.509)	1	33
2	31	Vila Verde	C (41.197)	2	17
3	8	Lourinhã	C (20.322)	3	16
4	35	Lousã	C (13.466)	4	36
5	36	Lisboa	A (530.742)	6	24
6	109	Leiria	B (99.458)	5	82
7	18	Faro	C (49.373)	7	41
8	124	Bragança	C (33.669)	8	87
9	113	Coimbra	A (123.421)	9	107
10	7	Matosinhos	A (135.146)	10	93

Tabela 6-3 - Melhores práticas na disponibilização de formulários para *download*

O Mapa 6-3 representa o panorama nacional na disponibilização de formulários para *download* e *upload* por classe eleitoral.



Mapa 6-3 - Melhores práticas na disponibilização de formulários por classe de dimensão

## 6.4 Ranking 2009: Nível 3

Na classificação no *Ranking* do Nível 3 em 2009 surgem duas novas Câmaras que não constavam no *Ranking* do Nível 3 de 2007: a Câmara Municipal de Matosinhos e a Câmara Municipal do Funchal. Classificada em primeiro lugar encontra-se a Câmara Municipal do Seixal, seguida da Câmara Municipal de Matosinhos, ficando a Câmara Municipal de Almada em terceiro lugar. A Figura 6-4 apresenta as imagens dos três sítios *Web*.



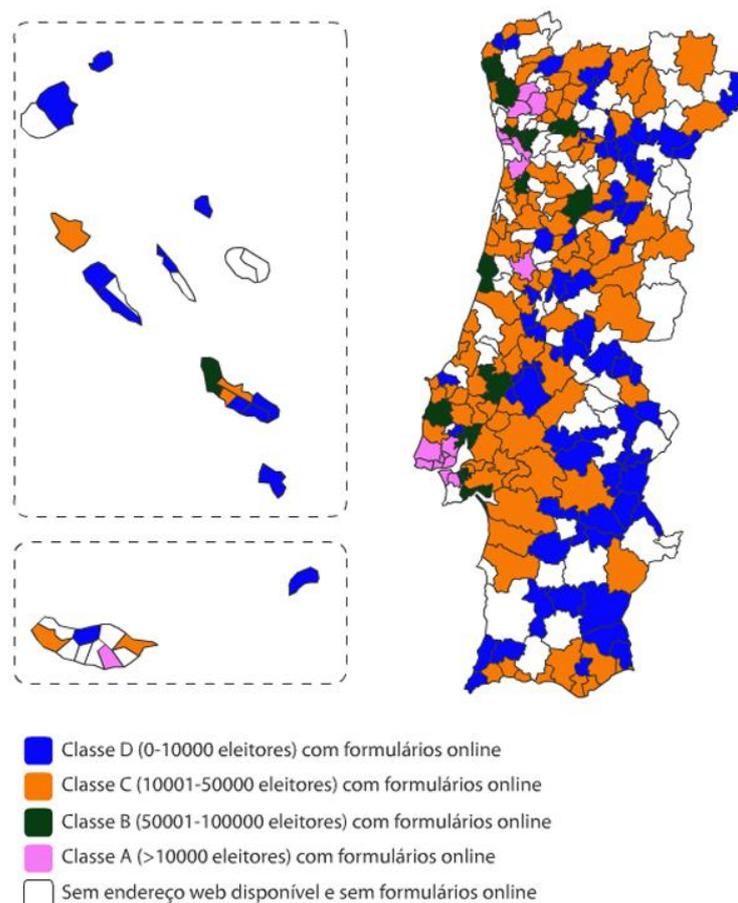
Figura 6-4 - As 3 Câmaras Municipais melhor classificadas

Em quarto surge a Câmara Municipal de São João da Madeira (28ª em 2007), seguida da Câmara Municipal de Grândola (1ª em 2007), nos lugares seguintes pontuam as Câmaras Municipais de Chaves (2ª em 2007), Funchal (que não constava nesta lista), Porto (32ª em 2007), Peniche (3ª em 2007), e Maia (26ª em 2007). Estes resultados encontram-se descritos na tabela seguinte (Tabela 6-4).

2009				2007	
Nível 3	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Nível 3	Global
1	3	Seixal	A (115.250)	46	51
2	7	Matosinhos	A (135.146)	-	93
3	2	Almada	A (139.830)	43	23
4	20	São João da Madeira	C (18.787)	28	32
5	57	Grândola	C (12.681)	1	4
6	10	Chaves	C (42.818)	2	5
7	12	Funchal	A (100.188)	-	188
8	1	Porto	A (233.669)	32	18
9	16	Peniche	C (22.798)	3	3
10	5	Maia	B (96.465)	26	2

Tabela 6-4 - Melhores práticas de disponibilização de preenchimento de formulários

O Mapa 6-4 representa o panorama nacional na disponibilização de formulários para *download* e *upload* por classe eleitoral.



Mapa 6-4 – Panorama nacional na disponibilização de formulários para *download* e *upload* por classe eleitoral



## 6.5 Ranking 2009: Nível 4

A Câmara Municipal do Pombal e a Câmara Municipal da Maia foram as autarquias, que em 2007 se posicionaram no nível mais elevado de maturidade. Neste estudo podemos observar que surgem mais quatro câmaras municipais neste patamar, nomeadamente a Câmara Municipal do Porto, a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo, a Câmara Municipal de Almada e a Câmara Municipal do Seixal. Neste nível foi avaliado o número de serviços que podem ser realizados totalmente *online*, nomeadamente a abertura do processo, acompanhamento do seu estado e respectivo o pagamento. Assim, surge em primeiro lugar a Câmara Municipal do Porto, em segundo lugar a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo e em terceiro lugar a Câmara Municipal do Pombal. A Figura 6-5 apresenta as imagens dos três primeiros lugares dos sítios *Web* classificados neste nível.



Figura 6 - 5 - As Câmaras Municipais com melhor classificação

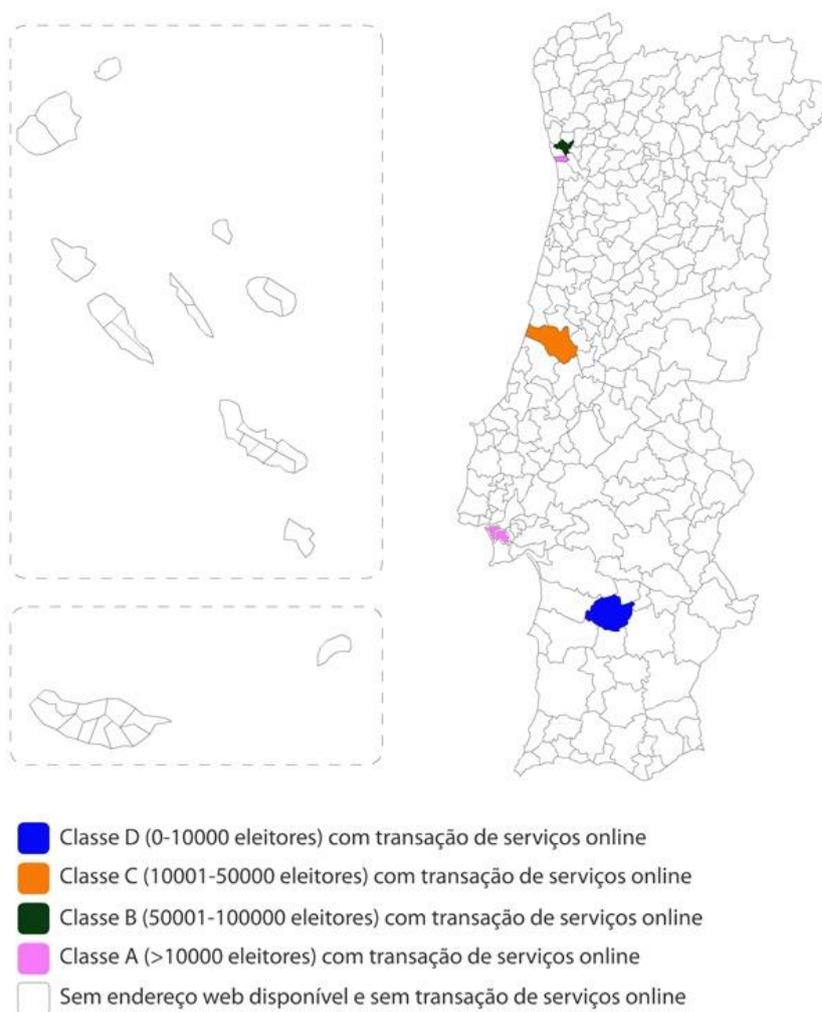
Relativamente a 2007 (Tabela 6-5), surgem agora a Câmara Municipal do Porto, a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo, a Câmara Municipal de Almada e a Câmara Municipal do Seixal como novas entradas no Nível 4 do *Ranking 2009*, juntando-se à Câmara Municipal de Pombal e à Câmara Municipal da Maia.

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

2009				2007	
Nível 4	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Nível 4	Global
1	1	Porto	A (233.669)	-	18
2	6	Ferreira do Alentejo	D (8.001)	-	222
3	4	Pombal	C (47.020)	1	1
4	5	Maia	B (96.465)	1	2
5	2	Almada	A (139.830)	-	23
6	3	Seixal	A (115.250)	-	51

Tabela 6-5 - Melhores práticas Nível 4

O Mapa 6-5 representa o panorama nacional na disponibilização de pagamentos *online* por classe eleitoral.



Mapa 6-5 – Panorama nacional na disponibilização de pagamentos *online*

## 7 Boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais: Análise por dimensão

---

Em termos de dimensão, foram utilizados os dados de recenseamento de 2008, tendo sido criadas 4 classes de acordo com o método fixado, para determinar a classe de dimensão das autarquias:

- Classe A - Mais de 100.001 eleitores (autarquias muito grandes);
- Classe B - 50.001 a 100.000 eleitores (autarquias grandes);
- Classe C - 10.001 a 50.000 eleitores (autarquias médias);
- Classe D - Até 10.000 eleitores (autarquias pequenas).

Com base nesta divisão foram estudados os exemplos de melhores práticas para cada uma das classes de eleitores.

### 7.1 Melhores presenças na Internet das autarquias até 10 mil eleitores

Na classe das autarquias de pequena dimensão (câmaras municipais com menos de 10 000 eleitores), a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo é a 1ª classificada em termos de *Ranking* Global. No nível que estuda a disponibilização de informação, Nível 1, surge em primeiro lugar a Câmara Municipal de Vila do Bispo, no Nível 2 (disponibilização de formulários para *download*) surge em primeiro lugar a Câmara Municipal de Sobral de Monte Agraço, e a Câmara Municipal de Alpiarça como primeira classificada no Nível 3 (disponibilização de formulários para *download* e *upload* e consultas ao estado dos processos). Apenas a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo está classificada no nível mais elevado de maturidade.

#### 7.1.1 Classificação Global

Em termos globais, e dentro do universo da Classe D, as primeiras cinco autarquias classificadas como as melhores são a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo, a Câmara Municipal de Vila do Bispo, a Câmara Municipal de Óbidos, a Câmara Municipal Carregal do Sal, a Câmara

Municipal Redondo e a Câmara Municipal Aguiar da Beira, respectivamente por esta ordem (Tabela 7-1).

No *ranking* global estas cinco autarquias encontram-se entre as primeiras 28 posições não estando muito distantes umas das outras (a melhor classificada está em 6º lugar e a mais distante em 28º).

Classe D (até 10.000 eleitores)				
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	6	Ferreira do Alentejo	D (8.001)	361,62
2	13	Vila do Bispo	D (4.155)	379,00
3	17	Óbidos	D (9.992)	376,95
4	26	Carregal do Sal	D (9.600)	373,06
5	28	Redondo	D (6.319)	372,77

Tabela 7-1 - Melhores práticas a nível global nas autarquias com menos de 10 mil eleitores

### 7.1.2 Classificação Nível 1 – Disponibilização de informação

Relativamente ao Nível 1 do modelo de avaliação (Comunicação geral via *Web*), as autarquias, com o máximo de 10.000 eleitores, que obtiveram os melhores resultados foram as câmaras municipais de Vila do Bispo, Óbidos, Constância, Castro Marim e Aguiar da Beira, respectivamente por esta ordem. No *ranking* global estas cinco autarquias encontram-se entre as primeiras 29 posições não estando muito distantes umas das outras (Tabela 7-2).

Classe D (até 10.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 1	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	12	Vila do Bispo	D (4.155)	404,91
2	17	Óbidos	D (9.992)	398,50
3	18	Constância	D (3.392)	397,62
4	28	Castro Marim	D (5.940)	387,91
5	29	Aguiar da Beira	D (6.147)	385,59

Tabela 7-2 - Melhores práticas na disponibilização de informação nas autarquias com menos de 10 mil eleitores

### 7.1.3 Classificação Nível 2 – Disponibilização de formulários para *download*

Conforme se pode verificar na Tabela 7-3, a Câmara de Sobral de Monte Agraço foi a que obteve o melhor resultado no que respeita à disponibilização de no sítio *Web* formulários para *download*. Logo a seguir encontram-se as autarquias de Vila do Bispo, Nordeste, Boticas e Celorico da Beira, uma vez que obtiveram uma pontuação mais elevada para o Nível 2, quando comparada com as restantes câmaras municipais de pequena dimensão (até 10.000 eleitores).

Classe D (até 10.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 2	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	12	Sobral de Monte Agraço	D (7.138)	71,91
2	21	Vila do Bispo	D (4.155)	66,77
3	31	Nordeste	D (4.919)	62,33
4	34	Boticas	D (7.183)	60,68
5	37	Celorico da Beira	D (8.706)	60,13

Tabela 7-3 – Melhores práticas na disponibilização de formulários em autarquias até 10 mil eleitores

#### 7.1.4 Classificação Nível 3 – Disponibilização de formulários para *download e upload*

No nível de preenchimento de formulários *online* destacam-se as câmaras municipais de Alpiarça, Redondo, Arruda dos Vinhos, Chamusca e Paredes de Coura como sendo as autarquias de pequena dimensão com as melhores práticas respeitantes ao Nível 3 (Tabela 7-4). Globalmente, quando comparadas com todas as câmaras municipais avaliadas, estas assumem posições entre o 29º lugar (Alpiarça) e o 37º (Paredes de Coura).

Classe D (até 10.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 3	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	29	Alpiarça	D (6.413)	15,25
2	31	Redondo	D (6.319)	14,19
3	34	Arruda dos Vinhos	D (8.765)	11,50
4	35	Chamusca	D (9.787)	11,25
5	37	Paredes de Coura	D (9.319)	11,00

Tabela 7-4 - Melhores práticas na disponibilização de formulários para download e upload em autarquias com menos de 10 mil eleitores

#### 7.1.5 Classificação Nível 4 – Transacção, existência de pagamentos *online* e respectivo acompanhamento processual

No que diz respeito ao nível de transacção (Nível 4), e comparativamente com os sítios *Web* das autarquias de pequena dimensão, apenas o sítio *Web* da Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo é exemplo de boas práticas neste nível de maturidade (Tabela 7-5).

Classe D (até 10.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 4	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	2	Ferreira do Alentejo	D (8.001)	23,20

Tabela 7-5 - Melhores práticas de transacção de serviços nas autarquias com menos de 10 mil eleitores

## 7.2 Melhores presenças na Internet das autarquias entre os 10 mil e os 50 mil eleitores

Na classe das autarquias de média dimensão (câmaras municipais com o número de eleitores situado no intervalo entre 10 001 e 50 000) surge em primeiro lugar a Câmara Municipal de Pombal. No Nível 1 a câmara municipal que obteve melhor classificação foi a Câmara Municipal de Felgueiras, no Nível 2 a melhor classificada foi a Câmara Municipal de Lagos e como primeira classificada no Nível 3 (disponibilização de formulários para *download* e *upload* e consultas ao estado dos processos) foi a Câmara Municipal de São João da Madeira. No nível mais elevado (Nível 4) encontra-se a Câmara Municipal do Pombal.

### 7.2.1 Classificação Global

Na classe de dimensão C as autarquias que apresentam os melhores resultados a nível global são as das câmaras municipais de Pombal, Lourinhã, Lagos, Chaves, e Felgueiras, respectivamente por esta ordem (Tabela 7-6).

Classe C (de 10.001 a 50.000 eleitores)				
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	4	Pombal	C (47.020)	677,85
2	8	Lourinhã	C (20.322)	384,77
3	9	Lagos	C (20.509)	384,50
4	10	Chaves	C (42.818)	381,20
5	11	Felgueiras	C (45.170)	380,58

Tabela 7-6 - Melhores práticas a nível global nas autarquias entre 10 e 50 mil eleitores

### 7.2.2 Classificação Nível 1 – Disponibilização da Informação

No nível mais baixo de maturidade do modelo utilizado (disponibilização de informação via *Web*) e para autarquias de média dimensão, os primeiros cinco lugares do *Ranking* são ocupados pelas Câmaras Municipais de Felgueiras, Vila Real de Santo António, Lourinhã, Évora, e São João da Madeira conforme se verifica na tabela seguinte (Tabela 7-7). Em termos globais, estas cinco autarquias estão bem classificadas no *Ranking* do Nível 1, pois estão entre as 13 melhores.

Classe C (de 10.001 a 50.000 eleitores)				
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	1	Felgueiras	C (45.170)	438,44
2	2	Vila Real de S. António	C (15.035)	425,41
3	5	Lourinhã	C (20.322)	418,04
4	11	Évora	C (46.163)	408,37
5	13	São João da Madeira	C (18.787)	404,39

Tabela 7-7 - Melhores práticas na disponibilização de informação nas autarquias entre 10 e 50 mil eleitores

### 7.2.3 Classificação Nível 2 – Disponibilização de formulários para *download*

Na classe das autarquias de média dimensão, para o Nível 2, como exemplo de Boas Práticas surge em 1º lugar a Câmara Municipal de Lagos, seguida das câmaras municipais de Vila Verde, Lourinhã, Lousã e Faro. Em termos de *ranking* global, estas cinco autarquias estão bem classificadas no *Ranking* do Nível 2, posicionando-se entre as 7 primeiras posições. (Tabela 7-8).

Classe C (de 10.001 a 50.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 2	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	1	Lagos	C (20.509)	104,95
2	2	Vila Verde	C (41.197)	82,72
3	3	Lourinhã	C (20.322)	78,07
4	4	Lousã	C (13.466)	78,04
5	7	Faro	C (49.373)	74,08

Tabela 7-8 - Melhores práticas na disponibilização de formulários em autarquias entre 10 e 50 mil eleitores

### 7.2.4 Classificação Nível 3 – Disponibilização de formulários para *download e upload*

Ao analisar a tabela seguinte observa-se que, para o Nível 3 de maturidade, a Câmara Municipal de São João da Madeira ocupa o primeiro lugar de classificação deste nível. Para além desta, são exemplo de boas práticas no Nível 3 as autarquias de Grândola, Chaves, Peniche e Marinha Grande, conforme se pode observar na tabela seguinte (Tabela 7-9). Em termos globais, estas cinco autarquias estão bem classificadas no *Ranking* do Nível 3, pois estão entre as 12 melhores.

Classe C (de 10.001 a 50.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 3	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	4	São João da Madeira	C (18.787)	49,67
2	5	Grândola	C (12.681)	38,71
3	6	Chaves	C (42.818)	35,43
4	9	Peniche	C (22.798)	32,21
5	12	Marinha Grande	C (30.129)	26,76

Tabela 7-9 - Melhores práticas de disponibilização de preenchimento de formulários em autarquias entre 10 e 50 mil eleitores

### 7.2.5 Classificação Nível 4 – Transacção, existência de pagamentos *online* e respectivo acompanhamento processual

No que diz respeito ao nível de Transacção (Nível 4), e comparativamente com os sítios *Web* das autarquias de média dimensão, apenas o sítio *Web* da Câmara Municipal de Pombal é exemplo de boas práticas neste nível de maturidade (Tabela 7-10).

Classe C (de 10.001 a 50.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 4	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	3	Pombal	C (47.020)	20,00

Tabela 7-10 - Melhores práticas de transacção de serviços em autarquias entre 10 e 50 mil eleitores

## 7.3 Melhores presenças na Internet das autarquias até 100 mil eleitores

Na classe de autarquias de grande dimensão (com o número de eleitores entre 50.001 e 100.000), na classificação Global, a primeira posição pertence à Câmara Municipal da Maia. Os níveis 1 e 2 têm como primeira classificada, a Câmara Municipal de Leiria e do Nível 3 e 4 tem como primeira classificada a Câmara Municipal da Maia.

### 7.3.1 Classificação Global

Na classificação Global do estudo realizado, as câmaras municipais da Maia, de Viana do Castelo, de Santarém, de Barreiro e Viseu, são as que estão melhores classificadas, ocupando respectivamente os cinco primeiros lugares. No *ranking* Global os resultados destas cinco autarquias encontram-se entre as primeiras sessenta e duas classificadas (Tabela 7 - 11).

Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)				
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	5	Maia	B (96.465)	668,28
2	40	Viana do Castelo	B (78.855)	367,36
3	46	Santarém	B (52.795)	366,34
4	60	Barreiro	B (71.218)	361,91
5	62	Viseu	B (82.341)	360,79

Tabela 7-11 - Melhores práticas a nível global nas autarquias entre 50 e 100 mil eleitores



### 7.3.2 Classificação Nível 1 – Disponibilização de informação

As melhores práticas relativas ao Nível 1 (Tabela 7-12), no universo de 50.000 até 100.000 eleitores, pertencem às câmaras municipais de Leiria, Póvoa de Varzim, Torres Vedras, Paredes e Évora. Além de estarem bem classificadas neste nível as câmaras municipais de Torres Vedras, Póvoa do Varzim e Leiria também se encontram nos primeiros lugares do *Ranking* Global do Nível 1.

Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 1	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	3	Leiria	B (99.458)	425,37
2	7	Póvoa de Varzim	B (52.460)	411,51
3	8	Torres Vedras	B (60.358)	411,30
4	10	Paredes	B (65.333)	410,28
5	11	Évora	B (46.163)	408,37

Tabela 7-12 - Melhores práticas na disponibilização de informação nas autarquias entre 50 e 100 mil eleitores

### 7.3.3 Classificação Nível 2 – Disponibilização de formulários para *download*

No que respeita à disponibilização de formulários para *download* (Nível 2), as melhores práticas são, nas autarquias de grande dimensão, as Câmaras Municipais de Leiria, Viana do Castelo, Aveiro, Vila do Conde e Vila Franca de Xira. Estas cinco encontram-se classificadas nos 35 primeiros lugares do *Ranking* global do Nível 2 (Tabela 7-13).

Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 2	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	6	Leiria	B (99.458)	75,83
2	11	Viana do Castelo	B (78.855)	72,01
3	23	Aveiro	B (61.617)	65,67
4	33	Vila do Conde	B (60.762)	60,71
5	35	Vila Franca de Xira	B (98.873)	60,46

Tabela 7-13 - Melhores práticas na disponibilização de formulários em autarquias entre 50 e 100 mil eleitores

### 7.3.4 Classificação Nível 3 – Disponibilização de formulários para *download e upload*

Como se pode verificar na tabela seguinte (Tabela 7-14), as câmaras municipais da Maia, Figueira da Foz, Viseu, Santarém e Barreiro são as cinco melhor classificadas no Nível 3 na classe de autarquias de grande dimensão. Globalmente estas cinco autarquias encontram-se relativamente bem posicionadas pois estão entre os primeiros 38 lugares do *Ranking* global do Nível 3.

Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 3	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	10	Maia	B (96.465)	31,71
2	20	Figueira da Foz	B (55.864)	24,86
3	23	Viseu	B (82.341)	20,00
4	27	Santarém	B (52.795)	15,25
5	38	Barreiro	B (71.218)	10,58

Tabela 7-14 - Melhores práticas de disponibilização de preenchimento de formulários em autarquias entre 50 e 100 mil eleitores

### 7.3.5 Classificação Nível 4 – Transacção, existência de pagamentos *online* e respectivo acompanhamento processual

De entre as autarquias pertencentes à classe grande dimensão, a Câmara Municipal da Maia é a única autarquia que se classifica no Nível 4 (Acompanhamento dos processos, incluindo pagamento (Tabela 7-15)). Este resultado, contribuiu para o facto de esta câmara municipal ocupar o sexto lugar do *Ranking* Global.

Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 3	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	4	Maia	B (96.465)	20,00

Tabela 7-5 - Melhores práticas de transacção de serviços em autarquias entre 50 e 100 mil eleitores

## 7.4 Melhores presenças na Internet das autarquias com mais de 100 mil eleitores

Nas autarquias de muito grande dimensão (com mais de 100.000 eleitores), a Câmara Municipal do Porto é a primeira classificada no *Ranking* Global. No Nível 1 a Câmara Municipal de Gaia foi quem obteve mais pontos, a Câmara Municipal de Lisboa surge como melhor classificada no nível seguinte (Nível 2) e, a Câmara Municipal do Seixal ocupa o primeiro lugar no Nível 3.

### 7.4.1 Classificação Global

Na classificação global das autarquias pertencentes à classe A, a que ocupa o primeiro lugar é a Câmara Municipal do Porto, seguida das Câmaras Municipais de Almada, Seixal, Matosinhos e Funchal, sendo que as primeiras quatro se encontram nos sete primeiros lugares do *Ranking* Global (Tabela 7-16).

Classe A (mais do que 100.000 eleitores)				
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	1	Porto	A (233.669)	699,37
2	2	Almada	A (139.830)	692,58
3	3	Seixal	A (115.250)	690,91
4	7	Matosinhos	A (135.146)	400,07
5	12	Funchal	A (100.188)	379,96

Tabela 7-16 - Melhores práticas a nível global nas autarquias com mais de 100 mil eleitores

### 7.4.2 Classificação Nível 1 – Disponibilização de informação

A Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia ocupa o primeiro lugar no Nível 1. Imediatamente a seguir posicionam-se as câmaras municipais de Sintra, Matosinhos, Porto e Almada. Como se pode verificar pela tabela seguinte (Tabela 7-17), em termos de *Ranking* global do Nível 1, estas câmaras municipais encontram-se posicionadas entre a 4ª a 44ª posição.

Classe A (mais do que 100.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 1	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	4	Vila Nova de Gaia	A (233.722)	421,74
2	6	Sintra	A (263.706)	415,20
3	9	Matosinhos	A (135.146)	411,00
4	22	Porto	A (233.669)	396,55
5	44	Almada	A (139.830)	375,14

Tabela 7-17 - Melhores práticas na disponibilização de informação nas autarquias com mais de 100 mil eleitores

### 7.4.3 Classificação Nível 2 – Disponibilização de formulários para *download*

No Nível 2 do universo da Classe A, as melhores práticas são as autarquias de Lisboa, Coimbra, Matosinhos, Porto e Funchal. Estes exemplos de boas práticas são igualmente verificados na globalidade, dado que as cinco autarquias se encontram posicionadas nos primeiros 14 lugares (Tabela 7-18).

Classe A (mais do que 100.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 2	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	5	Lisboa	A (530.742)	76,11
2	9	Coimbra	A (123.421)	73,05
3	10	Matosinhos	A (135.146)	72,87
4	13	Porto	A (233.669)	70,00
5	14	Funchal	A (100.188)	69,77

Tabela 7-18 - Melhores práticas na disponibilização de formulários em autarquias com mais de 100 mil eleitores

### 7.4.4 Classificação Nível 3 – Disponibilização de formulários para *download e upload*

Relativamente ao Nível 3 de maturidade, a Câmara Municipal do Seixal é a autarquia que representa o melhor exemplo de boas práticas na característica de preenchimento de formulários *online* e consulta *online* de processos. Nos quatro lugares seguintes estão, as Câmaras Municipais de Matosinhos, Almada, Funchal e Porto. Em termos de resultados globais do Nível 1, as câmaras municipais de Seixal, Matosinhos e Almada repetem o posicionamento ao se classificarem em 1º, 2º e 3º lugar respectivamente. As autarquias de Funchal e Porto encontram-se entre os 8 primeiros lugares do *Ranking* Global (Tabela 7-19).

Classe A (mais do que 100.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 3	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	1	Seixal	A (115.250)	80,00
2	2	Matosinhos	A (135.146)	67,33
3	3	Almada	A (139.830)	56,71
4	7	Funchal	A (100.188)	34,93
5	8	Porto	A (233.669)	34,62

Tabela 7-19 - Melhores práticas de disponibilização de preenchimento de formulários em autarquias com mais de 100 mil eleitores

#### 7.4.5 Classificação Nível 4 – Transacção, existência de pagamentos *online* e respectivo acompanhamento processual

No Nível 4, como primeira classificada, surge a Câmara Municipal do Porto, seguida da Câmara Municipal de Almada e da Câmara Municipal do Seixal (Tabela 7-20). Este resultado contribuiu significativamente para o facto de estas câmaras municipais ocuparem lugares cimeiros no *Ranking* Global.

Classe A (mais do que 100.000 eleitores)				
Classificação	Global do Nível 4	Câmara Municipal	Eleitores	Pontos
1	1	Porto	A (233.669)	40,00
2	5	Almada	A (139.830)	6,80
3	6	Seixal	A (115.250)	3,20

Tabela 7-20 - Melhores práticas de transacção de serviços em autarquias com mais de 100 mil eleitores

## 8 Índice de maturidade dos sítios *Web* por dimensão

O índice de maturidade dos sítios *Web* é calculado através da atribuição da seguinte pontuação aos 4 níveis do modelo utilizado neste estudo:

- 4 Pontos aos sítios *Web* classificados no Nível 4;
- 3 Pontos aos sítios *Web* classificados no Nível 3;
- 2 Pontos aos sítios *Web* classificados no Nível 2;
- 1 Pontos aos sítios *Web* classificados no Nível 1;
- 0 Pontos quando não há sítio *Web* disponível.

Assim, e para 2009, (Gráfico 8-1) a média nacional do índice de maturidade dos sítios *Web* situa-se nos 2,24 pontos, correspondendo a mais de metade do valor máximo possível do índice (4 pontos). Conforme se pode observar no gráfico seguinte (Gráfico 8-1) verifica-se que continua a existir uma relação directa entre o valor do índice obtido e a classe de dimensão da autarquia. As autarquias de “muito” grande dimensão (Classe A) obtiveram o valor do índice mais elevado (2,68), valor este próximo do obtido pelas autarquias de grande dimensão (2,50 pontos para a Classe B). A Classe C com 2,38 pontos está catorze décimas acima da média enquanto que as autarquias de Classe D, com 1,93 pontos, apresentam um valor de índice abaixo da média.

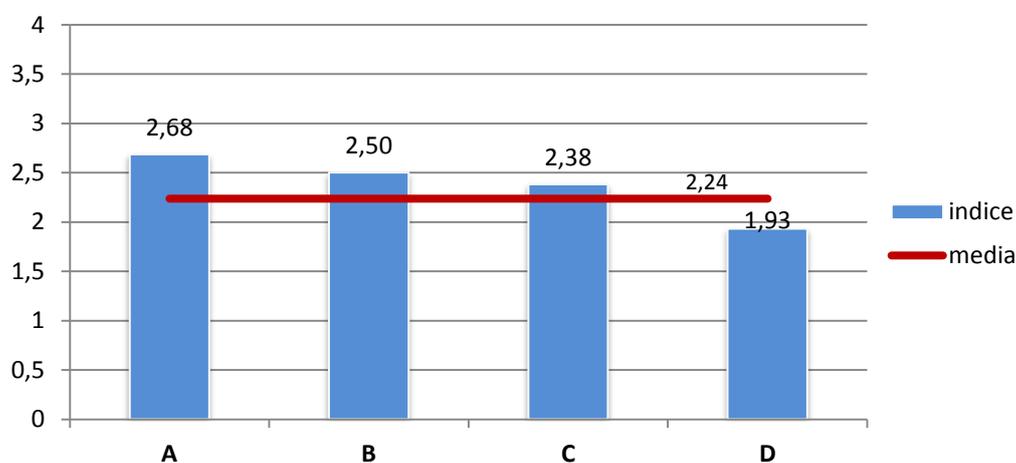


Gráfico 8-1 - Índice de maturidade dos sítios *Web* por dimensão

Em termos de comparação com 2007 (Gráfico 8-2), o índice de maturidade de todas as classes aumentou no período 2007-2009, sendo a Classe C aonde se verifica mais essa subida.

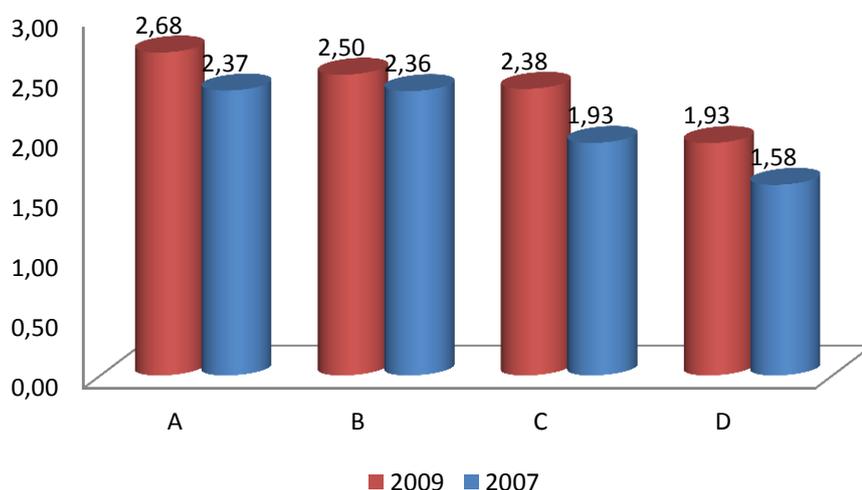


Gráfico 8-2 - Índice de maturidade dos sítios Web por dimensão 2007/2009

Analisando a evolução ao longo do tempo do valor médio do índice (Gráfico 8-3), é notória a subida gradual que se tem vindo a verificar. No primeiro estudo, em 2003, o valor médio do índice situava-se nos 1,25 pontos, tendo subido 0,32 décimas em 2005 para os 1,57 pontos, em 2007 o índice de maturidade situava-se nos 1,86 pontos e, no estudo que agora se apresenta, fixa-se nos 2,24 pontos (subida de 0,38 décimas). Esta subida que tem vindo a observar-se revela uma subida de qualidade notória nos sítios Web das autarquias portuguesas.

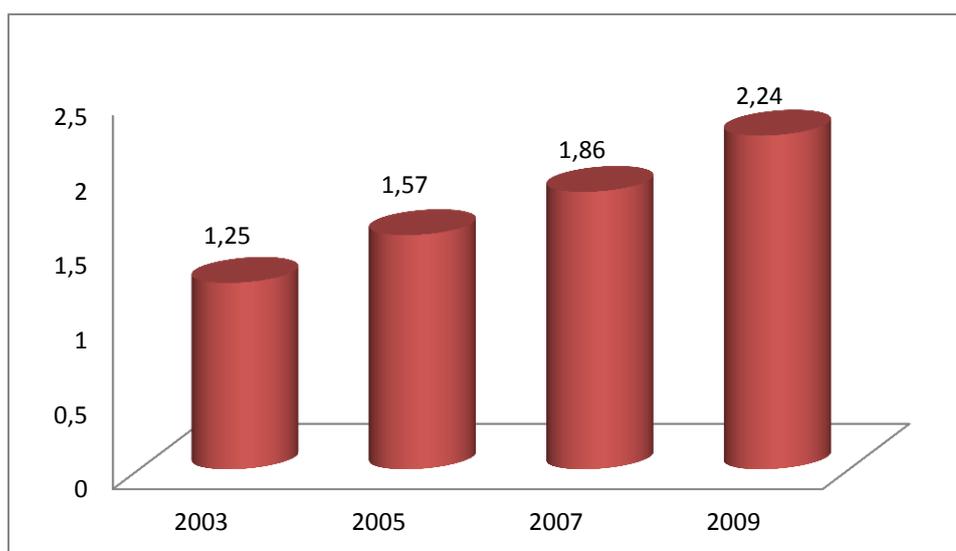


Gráfico 8-3 - Evolução média do índice de maturidade

## 9 Boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais: Análise por distrito

Neste capítulo analisa-se a presença na Internet das câmaras municipais em termos de divisão por distrito. São listadas as câmaras municipais melhor classificadas em cada um dos distritos, assim como o respectivo índice de maturidade.

### 9.1 Câmaras municipais melhor classificadas por distrito

Em termos de análise por distrito (Tabela 9-1), observa-se que existem três distritos com autarquias classificadas no nível mais alto de maturidade (Nível 4), treze distritos com a melhor autarquia no Nível 3, quatro no Nível 2 e nenhuma classificada no Nível 1 de maturidade. Em termos de *Ranking* Global, é nos distritos de Beja, Porto, Leiria e no distrito de Setúbal que se encontram as câmaras municipais com exemplos de melhores práticas (a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo, a Câmara Municipal do Porto, a Câmara Municipal do Pombal e a Câmara Municipal de Almada), logo de seguida surgem os distritos Lisboa, Faro e Vila Real com as câmaras municipais classificadas entre os nove primeiros lugares no *Ranking* Global.

Distrito	Câmara Municipal	Dimensão	Nível	Ranking
Açores	Vila Franca do Campo	D (8.623)	N2	150
Aveiro	São João da Madeira	C (18.787)	N3	20
Beja	Ferreira do Alentejo	D (8.001)	N4	6
Braga	Vila Verde	C (41.197)	N3	31
Bragança	Bragança	C (33.669)	N2	124
Castelo Branco	Proença-a-Nova	D (8.777)	N3	59
Coimbra	Montemor-o-Velho	C (21.869)	N2	112
Évora	Évora	C (46.163)	N3	25
Faro	Lagos	C (20.509)	N3	9
Guarda	Seia	C (25.814)	N3	30
Leiria	Pombal	C (47.020)	N4	4
Lisboa	Lourinhã	C (20.322)	N3	8
Madeira	Funchal	A (100.188)	N3	12
Portalegre	Ponte de Sôr	C (15.349)	N2	155
Porto	Porto	A (233.669)	N4	1
Santarém	Rio Maior	C (17.852)	N3	14
Setúbal	Almada	A (139.830)	N4	2
Viana do Castelo	Viana do Castelo	B (78.855)	N3	40
Vila Real	Chaves	C (42.818)	N3	10
Viseu	Carregal do Sal	D (9.600)	N3	26



Tabela 9-1 - A câmara municipal com melhor classificação por distrito

## 9.2 Índice de maturidade dos sítios Web por Distrito

Dado que a média do índice de maturidade é de 2,24 pontos, conforme se pode observar no gráfico seguinte (Gráfico 9-1), encontram-se 10 distritos posicionados acima deste valor:

- Aveiro
- Braga
- Coimbra
- Faro
- Leiria
- Lisboa
- Porto
- Santarém
- Setúbal
- Viana do Castelo

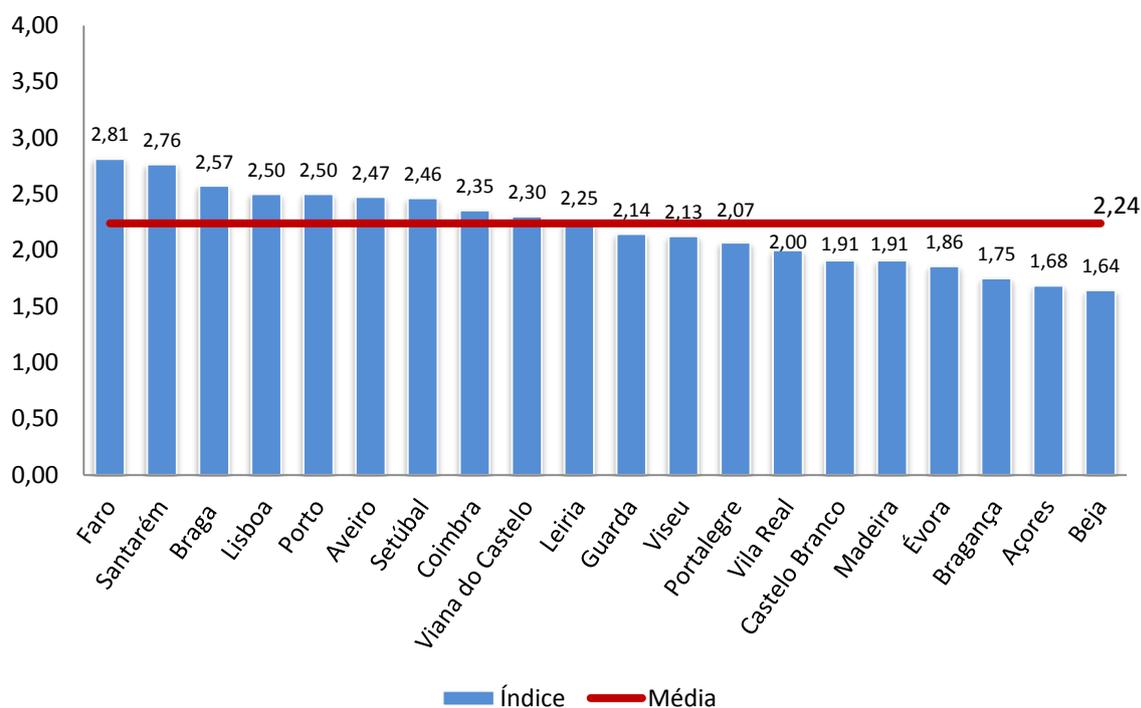


Gráfico 9-1 - Índice de maturidade dos sítios Web por distrito

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

Em relação ao panorama verificado em 2007 e que se apresenta em comparação com 2009 no gráfico seguinte (Gráfico 9-2), todos os distritos aumentaram a pontuação obtida, destacando-se o distrito de Faro que se manteve na mesma posição e o distrito de Viana do Castelo que obteve a maior subida (de 1,00 em 2007 para 2,30 em 2009).

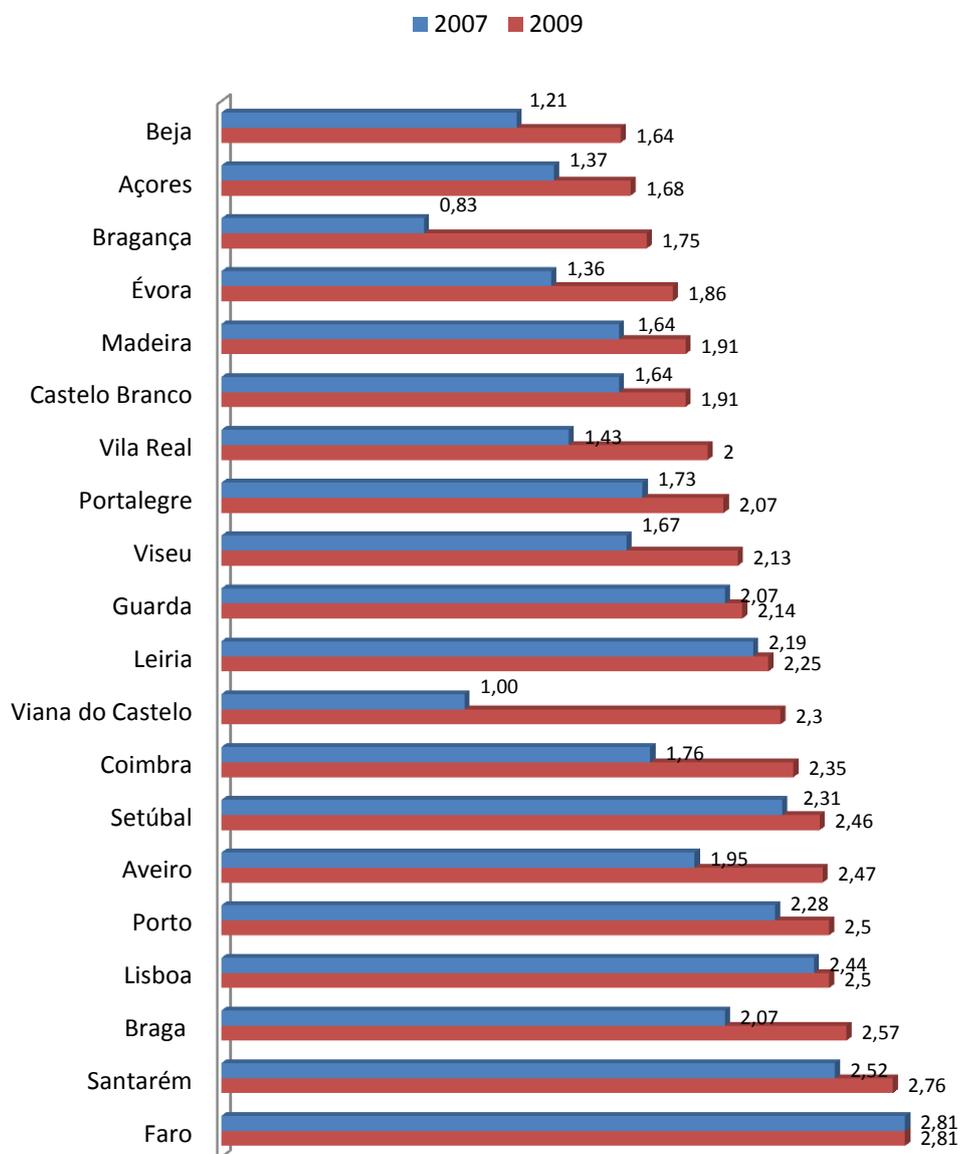


Gráfico 9-2 – Índice de maturidade por distrito 2007/2009

## 10 Boas práticas da presença na Internet das câmaras municipais: Análise por NUTS II

Neste ponto analisa-se a presença na Internet das câmaras municipais em termos de divisão por NUTS II sendo listadas as câmaras municipais melhor classificadas, assim como o índice de maturidade de cada divisão territorial.

### 10.1 Câmaras municipais melhor classificadas por NUTs II

Na classificação das câmaras municipais por NUTs II, podemos verificar que a região dos Açores tem a Câmara Municipal da Ribeira Grande classificada no Nível 2 (associado ao *download* de formulários) como exemplo de melhores práticas.

A região do Alentejo conta com a Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo classificada no Nível 4 (associados à desmaterialização de serviços) como exemplo de melhores práticas.

Na região do Algarve destaca-se a Câmara Municipal de Lagos classificada no Nível 3 (associado ao *download* e *upload* de formulários) como exemplo de melhores práticas.

Na região Centro a Câmara Municipal do Pombal é classificada como exemplo de melhores práticas, no Nível 4 (associados à desmaterialização de serviços).

Na região de Lisboa e Vale do Tejo é a Câmara Municipal de Almada classificada no Nível 4 (associados à desmaterialização de serviços) que surge como exemplo de melhores práticas.

Por sua vez, na região da Madeira é a Câmara Municipal do Funchal classificada no Nível 3 (associados ao *download* e *upload* de formulários) que surge como exemplo de melhores práticas.

Na região do Norte é a Câmara Municipal do Porto classificada no Nível 4 (associados à desmaterialização de serviços) que se destaca como exemplo de melhores práticas. Estes dados podem ser observados na tabela seguinte (Tabela 10-1).

Região	Câmara Municipal	Dimensão	Nível	Ranking
Açores	Ribeira Grande	C (20.494)	N2	197
Alentejo	Ferreira do Alentejo	D (8.001)	N4	6
Algarve	Lagos	C (20.509)	N3	9
Centro	Pombal	B (47.020)	N4	4
Lisboa Vale Tejo	Almada	A (139.830)	N4	2
Madeira	Funchal	A (100.188)	N3	12
Norte	Porto	A (233.669)	N4	1

Tabela 10-1 – Melhores práticas por NUTs II

## 10.2 Índice de maturidade dos sítios Web por NUTs II

No que respeita ao índice de maturidade de cada uma das NUTs II, temos que em primeiro lugar, destacada, surge a Região do Algarve com 2,81 pontos e, ainda acima do valor médio (2,24) a Região de Lisboa e Vale do Tejo com 2,63 pontos. Nas posições seguintes e muito próximas da média surgem as Regiões Norte (2,23) e a Região Centro com 2,22 pontos (Gráfico 10-1).

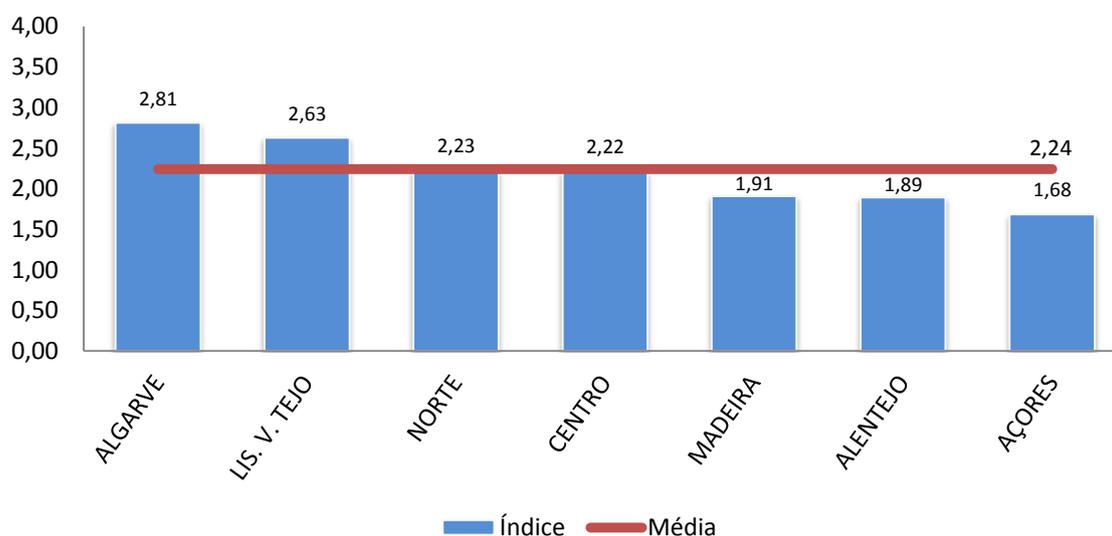


Gráfico 10-1 - Índice de maturidade dos sítios Web por NUTs II

Em comparação com 2007 (Gráfico 10-2), realce para a Região do Algarve que continua no primeiro lugar em 2009 e com os mesmos pontos (2,81 pontos), com quase todas as câmaras municipais classificadas no Nível 3, seguida da Região de Lisboa e Vale do Tejo que também mantém o 2º lugar. Destaque também para a Região Norte que passou de 5ª classificada em 2007 para a 3ª posição neste estudo. A Região Centro e a Região da Madeira, desceram de posição, respectivamente de 3º lugar para o 4º e de 4º para 5ª quando comparado com 2007. A Região dos Açores manteve a posição, aumentando a sua pontuação de 1,37 em 2007 para 1,68 em 2009.

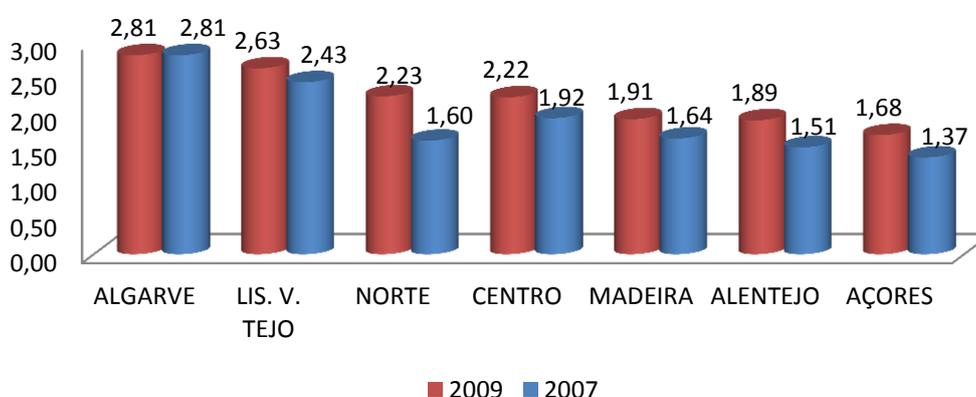


Gráfico 10-1 - Índice de maturidade dos sítios Web por NUTs II 2007/2009

## 11 Conclusões

---

Vivemos hoje em dia rodeados por tecnologias e sistemas de informação e comunicação sempre com a necessidade de termos os mais diversos recursos disponíveis em qualquer lugar e a qualquer momento. Este estudo tem por objectivo analisar a estado da modernização *Web* das câmaras municipais e o nível da sua relação electrónica com os munícipes. Uma boa utilização das tecnologias de informação e comunicação, tirando partido da Internet, permitirá uma maior interacção dos cidadãos e empresas com os serviços da autarquia resultando numa maior qualidade e eficácia no desempenho da missão das câmaras municipais.

Verificamos que 308 câmaras municipais têm endereço *Web* conhecido (em 2007 existiam 306), sendo que destes 308 endereços, 305 (99,03%) estão efectivamente *online* (contra 287 em 2007). Estes números revelam uma melhoria em termos quantitativos quando comparados com o estudo anterior.

Analisando a resposta às mensagens de correio electrónico, 53,58% das câmaras municipais responderam a uma mensagem simples em menos de 24 horas, valor acima dos 44,48% registados em de 2007. Esta evolução não se verificou no caso da mensagem complexa, dado que em 2009 apenas 6,17% das câmaras municipais responderam em menos de 24 horas quando em 2007 a percentagem fixou-se nos 20,78%.

Qualitativamente foram registadas melhorias em todos os níveis: o nível mais elevado de maturidade (Nível 4) passou a contar com seis câmaras municipais (existiam apenas duas câmaras municipais em 2007). O nível seguinte de maturidade (Nível 3) passou a contar com 102 câmaras municipais, mais 25 do que as que existiam em 2007. A mesma tendência foi verificada no Nível 2 que passou a contar com 159 câmaras municipais (em 2007 existiam 127 autarquias a disponibilizar formulários para *download*). O Nível 1 diminuiu bastante em relação a 2007, pois de 82 autarquias com esta classificação passam a 38 em 2009, devido à subida de muitas autarquias para os níveis superiores.

Apesar das melhorias verificadas de estudo para estudo, desde 1999, continua a haver muito espaço para melhoria. Aumentando a panóplia de serviços disponíveis, certamente advirão ganhos para o cidadão e empresas, que conseguem assim evitar deslocações às instalações físicas da câmara municipal ao mesmo tempo que a câmara municipal consegue libertar os seus funcionários para outras tarefas passando a sociedade em geral, a dispor de serviços com maior qualidade. Realce-se o trabalho desenvolvido por algumas autarquias, e este estudo é também uma forma de reconhecimento disso, que superam as limitações e os constrangimentos e desenvolvem estratégias inovadoras de utilização das tecnologias da informação e comunicação para a modernização dos serviços que disponibilizam ao cidadão. É certo que a realidade das autarquias é muito diferente entre elas, mas têm-se verificado excelentes exemplos de presença na *Web* em autarquias com características e contextos muito diversos como mostra o presente

estudo. Mais importante que o contexto, é a capacidade dos seus dirigentes e profissionais continuarem a desenvolver estratégias inovadoras tendo em vista a melhoria contínua dos serviços disponibilizados aos cidadãos e às empresas.

Os resultados da maturidade da presença na Internet das câmaras municipais, mostram o muito que ainda há a fazer ao nível da desmaterialização de processos nas autarquias portuguesas. Apesar de em cada avaliação realizada pela equipa Gávea nos últimos 10 anos se registar sempre uma melhoria em relação ao estudo anterior, essas melhorias revelam-se algo lentas o que demonstra a necessidade das autarquias terem uma visão e uma estratégia para a governo electrónico e depois, meios para colocar essas mesmas estratégias ao serviço dos cidadãos e empresas.

## 12 Referências

---

Oliveira, J. N. & Santos, L. & Amaral, L. A. (2003) Guia de Boas Práticas na Construção de *Web Sites* da Administração Directa e Indirecta, Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, Portugal. ISBN: 972-98921-0-5. Texto completo em "<http://hdl.handle.net/1822/306>" - 4.878 KB

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

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

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

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

Santos, Leonel Duarte e Luís Alfredo Martins do Amaral, *A presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005*, UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, Lisboa, 2006. ISBN: 978-972-98921-7-2

Santos, Leonel Duarte dos e Luís Alfredo Martins do Amaral, Presença na Internet das câmaras municipais portuguesas em 2007: Estudo sobre *Local eGovernment* em Portugal, Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, 2008. Texto completo em <http://www3.dsi.uminho.pt/gavea/> ISBN: 978-972-98921-9-6

## Anexos

### Anexo I – *Ranking* da presença na Internet das câmaras municipais em 2009

As cores da tabela reflectem a divisão da classificação por níveis de maturidade (Verde - Nível 4, Amarelo - Nível 3, Laranja - Nível 2, Vermelho - Nível 1, Branco - sem sítio *Web* disponível).

Classificação 2009	Câmara Municipal	Distrito	Dimensão	Pontos	Classificação 2007
1	Porto	Porto	A (233.669)	699,37	18
2	Almada	Setúbal	A (139.830)	692,58	23
3	Seixal	Setúbal	A (115.250)	690,91	51
4	Pombal	Leiria	C (47.020)	677,85	1
5	Maia	Porto	B (96.465)	668,28	2
6	Ferreira do Alentejo	Beja	D (8.001)	662,47	222
7	Matosinhos	Porto	A (135.146)	400,07	93
8	Lourinhã	Lisboa	C (20.322)	384,77	16
9	Lagos	Faro	C (20.509)	384,50	33
10	Chaves	Vila Real	C (42.818)	381,20	5
11	Felgueiras	Porto	C (45.170)	380,58	8
12	Funchal	Madeira	A (100.188)	379,96	188
13	Vila do Bispo	Faro	D (4.155)	379,00	47
14	Rio Maior	Santarém	C (17.852)	378,66	14
15	Vila Real de S. António	Faro	C (15.035)	378,57	44
16	Peniche	Leiria	C (22.798)	377,44	3
17	Óbidos	Leiria	D (9.992)	376,95	40
18	Faro	Faro	C (49.373)	376,40	41
19	Montalegre	Vila Real	C (15.085)	376,13	81
20	São João da Madeira	Aveiro	C (18.787)	376,11	32
21	Águeda	Aveiro	C (41.641)	376,01	10
22	Benavente	Santarém	C (18.862)	375,34	15
23	Almeirim	Santarém	C (18.675)	375,24	12
24	Palmela	Setúbal	C (42.453)	374,35	6
25	Évora	Évora	C (46.163)	373,35	207
26	Carregal do Sal	Viseu	D (9.600)	373,06	80



PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

27	Cartaxo	Santarém	C (19.535)	372,91	20
28	Redondo	Évora	D (6.319)	372,77	39
29	Alenquer	Lisboa	C (31.477)	372,55	105
30	Seia	Guarda	C (25.814)	372,42	49
31	Vila Verde	Braga	C (41.197)	370,77	17
32	Aguiar da Beira	Guarda	D (6.147)	370,76	55
33	Alcobaça	Leiria	C (47.049)	370,21	64
34	Loulé	Faro	C (48.310)	369,55	48
35	Lousã	Coimbra	C (13.466)	369,31	36
36	Lisboa	Lisboa	A (530.742)	367,83	24
37	Albufeira	Faro	C (24.330)	367,63	43
38	Arruda dos Vinhos	Lisboa	D (8.765)	367,56	56
39	Abrantes	Santarém	C (37.271)	367,48	22
40	Viana do Castelo	Viana do Castelo	B (78.855)	367,36	62
41	Ourém	Santarém	C (38.010)	367,34	120
42	Golegã	Santarém	D (4.761)	366,93	19
43	Alpiarça	Santarém	D (6.413)	366,65	25
44	Monchique	Faro	D (5.910)	366,63	66
45	Covilhã	Castelo Branco	C (49.337)	366,52	7
46	Santarém	Santarém	B (52.795)	366,34	21
47	Guimarães	Braga	A (130.527)	366,17	9
48	Ovar	Aveiro	C (44.072)	364,90	208
49	São Brás de Alportel	Faro	D (7.819)	364,88	54
50	Mafra	Lisboa	C (43.515)	364,83	38
51	Olhão	Faro	C (32.332)	364,43	61
52	Vila Nova de Famalicão	Braga	A (106.314)	364,32	29
53	Marinha Grande	Leiria	C (30.129)	363,98	137
54	Chamusca	Santarém	D (9.787)	363,97	27
55	Tomar	Santarém	C (38.316)	363,94	68
56	Paredes de Coura	Viana do Castelo	D (9.319)	363,88	42
57	Grândola	Setúbal	C (12.681)	362,90	4
58	Sabugal	Guarda	C (15.237)	362,84	59
59	Proença-a-Nova	Castelo Branco	D (8.777)	362,77	65
60	Barreiro	Setúbal	B (71.218)	361,91	35
61	Alcoutim	Faro	D (3.416)	361,80	63
62	Viseu	Viseu	B (82.341)	360,79	13
63	Figueira da Foz	Coimbra	B (55.864)	360,62	26
64	Oeiras	Lisboa	A (135.874)	359,72	53
65	Coruche	Santarém	C (19.139)	359,60	30
66	Mação	Santarém	D (7.888)	358,91	100
67	Estarreja	Aveiro	C (22.996)	358,86	125
68	Arouca	Aveiro	C (20.501)	358,05	126
69	Portalegre	Portalegre	C (22.044)	358,00	52

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

70	Portimão	Faro	C (39.114)	357,82	76
71	Vieira do Minho	Braga	C (14.536)	357,78	34
72	Horta	Açores	C (11.563)	357,06	57
73	Tavira	Faro	C (21.431)	356,92	45
74	Cantanhede	Coimbra	C (33.461)	356,13	37
75	Celorico de Basto	Braga	C (18.559)	356,10	46
76	Ílhavo	Aveiro	C (29.587)	355,25	144
77	Mirandela	Bragança	C (24.175)	354,63	275
78	Ponta Delgada	Açores	B (51.161)	353,57	109
79	Trofa	Porto	C (30.620)	353,37	58
80	Vila Nova da Barquinha	Santarém	D (6.545)	353,32	177
81	Salvaterra de Magos	Santarém	C (17.070)	353,22	28
82	Peso da Régua	Vila Real	C (16.855)	353,13	241
83	Vagos	Aveiro	C (17.845)	352,70	31
84	Oliveira de Azeméis	Aveiro	B (57.228)	352,32	210
85	Mortágua	Viseu	D (9.476)	351,55	72
86	Santiago do Cacém	Setúbal	C (26.379)	351,13	69
87	Caminha	Viana do Castelo	C (15.268)	350,82	243
88	Valongo	Porto	B (70.788)	350,29	60
89	Ansião	Leiria	C (12.102)	147,41	167
90	Alcanena	Santarém	C (12.446)	349,26	70
91	Loures	Lisboa	A (157.423)	348,91	11
92	Nazaré	Leiria	C (13.162)	347,82	67
93	Tábua	Coimbra	C (10.450)	347,81	283
94	Mangualde	Viseu	C (19.354)	347,45	71
95	Machico	Madeira	C (19.850)	346,71	172
96	Esposende	Braga	C (28.707)	346,47	-
97	Oliveira do Bairro	Aveiro	D (4.607)	342,46	-
98	Terras de Bouro	Braga	D (8.213)	339,75	190
99	Lamego	Viseu	C (25.920)	338,64	77
100	Albergaria-a-Velha	Aveiro	C (20.241)	335,47	50
101	Barcelos	Braga	B (98.190)	327,83	74
102	Aljezur	Faro	D (4.380)	254,58	73
103	Cadaval	Lisboa	C (12.213)	249,15	75
104	Moimenta da Beira	Viseu	C (10.888)	247,77	78
105	Mogadouro	Bragança	C (11.590)	242,38	234
106	Góis	Coimbra	D (4.271)	240,12	242
107	Miranda do Corvo	Coimbra	C (10.581)	235,95	246
108	Arganil	Coimbra	C (11.792)	235,82	280
109	Leiria	Leiria	B (99.458)	182,76	82
110	Vila Nova de Gaia	Porto	A (233.722)	179,39	79
111	Paredes	Porto	B (65.333)	177,52	96
112	Montemor-o-Velho	Coimbra	C (21.869)	174,98	123

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

113	Coimbra	Coimbra	A (123.421)	174,86	107
114	Alcochete	Setúbal	C (11.134)	174,23	89
115	Sintra	Lisboa	A (263.706)	174,08	114
116	Constância	Santarém	D (3.392)	173,36	98
117	Sobral de Monte Agraço	Lisboa	D (7.138)	173,05	115
118	Amadora	Lisboa	A (140.540)	172,50	101
119	Póvoa de Varzim	Porto	B (52.460)	172,50	131
120	Entroncamento	Santarém	C (15.787)	172,27	97
121	Setúbal	Setúbal	B (93.850)	172,20	88
122	Vila Pouca de Aguiar	Vila Real	C (16.834)	171,37	110
123	Sines	Setúbal	C (10.984)	171,13	83
124	Bragança	Bragança	C (33.669)	170,39	87
125	Trancoso	Guarda	C (10.547)	170,30	130
126	Vila do Conde	Porto	B (60.762)	170,28	116
127	Azambuja	Lisboa	C (16.771)	170,07	108
128	Armamar	Viseu	D (6.987)	169,98	152
129	Reguengos de Monsaraz	Évora	D (9.100)	169,40	95
130	Torres Vedras	Lisboa	B (60.358)	169,32	91
131	Castelo de Paiva	Aveiro	C (14.299)	168,81	113
132	Odivelas	Lisboa	A (110.273)	168,42	129
133	Vila Franca de Xira	Lisboa	B (98.873)	168,00	94
134	Santa Marta de Penaguião	Vila Real	D (8.699)	167,84	117
135	Castro Marim	Faro	D (5.940)	167,57	90
136	Montijo	Setúbal	C (35.180)	167,24	133
137	Boticas	Vila Real	D (7.183)	166,42	119
138	Lousada	Porto	C (33.372)	166,35	146
139	Arraiolos	Évora	D (6.416)	165,98	132
140	Celorico da Beira	Guarda	D (8.706)	165,96	128
141	Braga	Braga	A (132.882)	165,21	84
142	Caldas da Rainha	Leiria	C (39.895)	164,91	142
143	Torres Novas	Santarém	C (31.623)	164,74	212
144	São Pedro do Sul	Viseu	C (16.997)	163,69	232
145	Montemor-o-Novo	Évora	C (15.619)	163,26	206
146	Amarante	Porto	B (50.042)	163,25	173
147	Mora	Évora	D (5.290)	162,78	111
148	Paços de Ferreira	Porto	C (40.361)	162,71	169
149	Moita	Setúbal	B (56.050)	162,32	139
150	Vila Franca do Campo	Açores	D (8.623)	162,08	134
151	Santa Comba Dão	Viseu	C (11.230)	161,97	85
152	Aveiro	Aveiro	B (61.617)	161,95	103
153	Vila Viçosa	Évora	D (7.455)	161,79	230
154	Penela	Coimbra	D (5.523)	160,80	166
155	Ponte de Sôr	Portalegre	C (15.349)	160,77	-

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

156	Bombarral	Leiria	C (11.788)	160,62	140
157	Alandroal	Évora	D (5.722)	160,60	211
158	Anadia	Aveiro	C (26.919)	160,59	154
159	Serpa	Beja	C (14.403)	160,36	135
160	Castro Verde	Beja	D (6.303)	160,21	143
161	Mealhada	Aveiro	C (17.524)	159,99	102
162	Ponta do Sol	Madeira	D (8.104)	159,98	118
163	Avis	Portalegre	D (4.208)	159,87	160
164	Castelo Branco	Castelo Branco	C (48.094)	159,57	92
165	Guarda	Guarda	C (37.216)	158,81	86
166	Gondomar	Porto	A (13.2807)	158,62	224
167	Condeixa-a-Nova	Coimbra	C (11.389)	158,60	99
168	Alijó	Vila Real	C (13.650)	158,28	268
169	Ponte da Barca	Viana do Castelo	C (12.623)	157,80	-
170	Campo Maior	Portalegre	D (7.076)	157,68	148
171	Murtosa	Aveiro	D (8.470)	157,48	145
172	Batalha	Leiria	C (12.313)	157,34	112
173	Vizela	Braga	C (18.040)	157,18	150
174	Ribeira Brava	Madeira	C (12.097)	156,78	149
175	Sardoal	Santarém	D (37.33)	156,43	193
176	Figueira de Castelo Rodrigo	Guarda	D (6.596)	156,35	174
177	Resende	Viseu	C (11.494)	156,26	229
178	Monção	Viana do Castelo	C (20.264)	156,15	231
179	Penedono	Viseu	D (3.340)	155,98	214
180	Vendas Novas	Évora	C (10.370)	155,91	209
181	Nordeste	Açores	D (4.919)	155,84	138
182	Santa Maria da Feira	Aveiro	A (112.460)	155,21	141
183	Alvito	Beja	D (2.142)	155,08	165
184	Manteigas	Guarda	D (3.902)	154,87	121
185	Ferreira do Zêzere	Santarém	D (8.110)	154,84	228
186	Câmara de Lobos	Madeira	C (26.908)	154,49	287
187	Arcos de Valdevez	Viana do Castelo	C (26.312)	154,26	-
188	Vale de Cambra	Aveiro	C (21.725)	154,18	158
189	Valpaços	Vila Real	C (21.226)	154,02	124
190	Madalena	Açores	D (4.687)	153,88	106
191	Vila Real	Vila Real	C (44.287)	153,66	176
192	Tondela	Viseu	C (28.506)	153,52	168
193	Mira	Coimbra	C (11.937)	153,40	159
194	Vouzela	Viseu	C (10.427)	153,39	104
195	Alvaiázere	Leiria	D (7.310)	153,36	178
196	Sousel	Portalegre	D (4.849)	153,34	225
197	Ribeira Grande	Açores	C (20.949)	153,20	162
198	Vila Velha de Ródão	Castelo Branco	D (3.758)	153,19	161

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

199	Borba	Évora	D (6.624)	153,14	221
200	Fornos de Algodres	Guarda	D (5.352)	153,11	197
201	Lagoa (Faro)	Faro	C (15.774)	152,90	157
202	Nisa	Portalegre	D (7.528)	152,71	122
203	Macedo de Cavaleiros	Bragança	C (18.022)	152,70	-
204	Elvas	Portalegre	C (19.644)	152,64	155
205	Moura	Beja	C (14.105)	152,61	156
206	Penafiel	Porto	B (56.736)	152,38	187
207	Cabeceiras de Basto	Braga	C (16.087)	152,25	151
208	Sátão	Viseu	C (12.299)	151,97	147
209	Arronches	Portalegre	D (2.886)	151,93	164
210	Castanheira de Pêra	Leiria	D (3.369)	151,84	171
211	Marvão	Portalegre	D (3.549)	151,69	181
212	Cascais	Lisboa	A (146.745)	151,60	136
213	Penalva do Castelo	Viseu	D (8.515)	151,36	182
214	Lagoa (Açores)	Açores	C (10.796)	151,26	239
215	São Vicente	Madeira	D (6.268)	151,25	127
216	Sever do Vouga	Aveiro	C (11.447)	151,24	163
217	Oliveira do Hospital	Coimbra	C (19.295)	151,16	170
218	Monforte	Portalegre	D (2.955)	150,69	175
219	Vidigueira	Beja	D (5.303)	150,16	-
220	Santo Tirso	Porto	B (61.123)	150,06	202
221	Sabrosa	Vila Real	D (7.003)	148,92	272
222	Odemira	Beja	C (22.071)	148,69	235
223	Oliveira de Frades	Viseu	D (8.931)	148,34	195
224	Baião	Porto	C (18.844)	148,32	194
225	Castelo de Vide	Portalegre	D (3.193)	148,04	186
226	Ourique	Beja	D (5.364)	147,99	-
227	Vila do Porto	Açores	D (4.523)	147,08	218
228	Penacova	Coimbra	C (14.386)	146,40	203
229	Santa Cruz da Graciosa	Açores	D (3.847)	146,29	196
230	Pampilhosa da Serra	Coimbra	D (4.949)	145,98	248
231	Gouveia	Guarda	C (15.414)	145,42	191
232	Marco de Canaveses	Porto	C (41.165)	145,15	180
233	Pinhel	Guarda	C (11.069)	144,66	153
234	Gavião	Portalegre	D (4.363)	144,56	185
235	Fafe	Braga	C (45.924)	144,06	223
236	Beja	Beja	C (29.880)	144,01	247
237	Vila de Rei	Castelo Branco	D (3.196)	143,96	200
238	Fronteira	Portalegre	D (3.368)	143,60	189
239	Tabuaço	Viseu	D (6.371)	143,46	259
240	Vila Nova de Poiares	Coimbra	D (5.916)	142,95	262
241	Sernancelhe	Viseu	D (6.463)	142,91	260

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

242	Vila Nova de Cerveira	Viana do Castelo	D (8.314)	142,63	-
243	Fundão	Castelo Branco	C (28.711)	141,90	281
244	Santa Cruz das Flores	Açores	D (1.996)	141,55	179
245	Penamacor	Castelo Branco	D (6.369)	141,51	183
246	Melgaço	Viana do Castelo	C (10.461)	140,80	251
247	Alter do Chão	Portalegre	D (3.387)	140,67	264
248	Nelas	Viseu	C (12.843)	140,23	-
249	Tarouca	Viseu	D (7.471)	140,21	-
250	Velas	Açores	C (17.895)	139,76	-
251	Amares	Braga	C (17.138)	139,51	-
252	Porto Moniz	Madeira	D (3.150)	139,42	192
253	Meda	Guarda	D (6.399)	139,39	201
254	Mesão Frio	Vila Real	D (4.569)	139,21	-
255	Ponte de Lima	Viana do Castelo	C (39.180)	139,15	250
256	Póvoa de Lanhoso	Braga	C (20.864)	136,82	199
257	Valença	Viana do Castelo	C (12.888)	136,82	-
258	Vila Nova de Foz Côa	Guarda	D (8.600)	136,75	249
259	Santa Cruz	Madeira	C (29.035)	136,31	205
260	Vimioso	Bragança	D (6.341)	136,15	279
261	Barrancos	Beja	D (1.623)	136,02	198
262	Cinfães	Viseu	C (18.897)	135,91	271
263	Sertã	Castelo Branco	C (15.337)	135,23	-
264	Crato	Portalegre	D (3.733)	134,98	254
265	Silves	Faro	C (27.776)	131,28	184
266	Vinhais	Bragança	C (12.230)	131,05	-
267	Carrazeda de Ansiães	Bragança	D (7.745)	129,25	204
268	Sesimbra	Setúbal	C (33.237)	56,94	215
269	Estremoz	Évora	C (13.453)	53,26	217
270	Alcácer do Sal	Setúbal	C (12.185)	50,95	213
271	Figueiró dos Vinhos	Leiria	D (6.495)	50,24	284
272	Porto de Mós	Leiria	C (19.864)	49,65	226
273	Espinho	Aveiro	C (30.181)	48,11	236
274	Almeida	Guarda	D (8.592)	48,08	245
275	Soure	Coimbra	C (18.352)	46,63	270
276	Angra do Heroísmo	Açores	C (28.635)	46,09	220
277	Viana do Alentejo	Évora	D (4.833)	45,51	253
278	Mertola	Beja	D (7.863)	44,15	266
279	Portel	Évora	D (6.100)	43,90	227
280	Ribeira de Pena	Vila Real	D (8.218)	43,44	237
281	Calheta (Madeira)	Madeira	C (11.156)	42,70	219
282	Mourão	Évora	D (2.536)	41,41	267
283	Castro Daire	Viseu	C (15.632)	41,32	240
284	Praia da Vitória	Açores	C (16.811)	41,18	216

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

285	São Roque do Pico	Açores	D (2.889)	41,12	261
286	Povoação	Açores	D (5.629)	40,77	233
287	Porto Santo	Madeira	D (4.358)	40,50	274
288	Pedrogão Grande	Leiria	D (3.978)	39,12	273
289	Lajes do Pico	Açores	D (4.371)	38,15	257
290	Almodovar	Beja	D (7.558)	37,43	277
291	Corvo	Açores	D (343)	36,80	282
292	Belmonte	Castelo Branco	D (6.132)	36,33	244
293	Cuba	Beja	D (4.118)	35,89	269
294	Miranda do Douro	Bragança	D (8.159)	34,72	255
295	São João da Pesqueira	Viseu	D (7.785)	34,70	285
296	Oleiros	Castelo Branco	D (6.870)	34,16	238
297	Santana	Madeira	D (8.794)	31,89	258
298	Freixo de Espada à Cinta	Bragança	D (3.974)	31,76	265
299	Idanha-a-Nova	Castelo Branco	C (10.903)	31,64	276
300	Aljustrel	Beja	D (9.155)	28,60	278
301	Torre de Moncorvo	Bragança	D (9.994)	28,52	256
302	Calheta (Açores)	Açores	D (3.624)	28,49	-
303	Mondim de Basto	Vila Real	D (8.157)	27,63	263
304	Lajes das Flores	Açores	D (1.289)	24,04	286
305	Vila Nova de Paiva	Viseu	D (5.703)	22,98	252
306	Alfândega da Fé	Bragança	D (6.101)	0,00	-
307	Vila Flôr	Bragança	D (7.209)	0,00	-
308	Murça	Vila Real	D (7.795)	0,00	-

## Anexo II - *Ranking* referente ao nível de transacção, incluindo pagamentos (Nível 4)

As cores da tabela reflectem a divisão da classificação por quartis (Verde - Bom, Amarelo - Suficiente, Laranja - Insuficiente, Vermelho - Muito Insuficiente).

Classificação 2009		Nível 4			Classificação 2007	
Nível 4	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Pontos	Nível 4	Global
1	1	Porto	A (233.669)	40,00	-	18
2	6	Ferreira do Alentejo	D (8.001)	23,20	-	222
3	3	Pombal	C (47.020)	20,00	1	1
4	4	Maia	B (96.465)	20,00	1	2
5	5	Almada	A (139.830)	6,80	-	23
6	6	Seixal	A (115.250)	3,20	-	51



### Anexo III - Ranking referente ao *download* e *upload* de formulários e consulta aos processos (Nível 3)

As cores da tabela reflectem a divisão da classificação por quartis (Verde - Bom, Amarelo - Suficiente, Laranja - Insuficiente, Vermelho - Muito Insuficiente).

Classificação 2009		Nível 3			Classificação 2007	
Nível 3	Global	Câmaras Municipais	Dimensão	Pontos	Nível 3	Global
1	3	Seixal	A (115.250)	80,00	46	51
2	7	Matosinhos	A (135.146)	67,33	---	93
3	2	Almada	A (139.830)	56,71	43	23
4	20	São João da Madeira	C (18.787)	49,67	28	32
5	57	Grândola	C (12.681)	38,71	1	4
6	10	Chaves	C (42.818)	35,43	2	5
7	12	Funchal	A (100.188)	34,93	---	188
8	1	Porto	A (233.669)	34,62	32	18
9	16	Peniche	C (22.798)	32,21	3	3
10	5	Maia	B (96.465)	31,71	26	2
11	91	Loures	A (157.423)	28,54	10	11
12	53	Marinha Grande	C (30.129)	26,76	---	137
13	41	Ourém	C (38.010)	26,71	---	120
14	21	Águeda	C (41.641)	25,36	8	10
15	100	Albergaria-a-Velha	C (20.241)	25,33	33	50
16	47	Guimarães	A (130.527)	25,25	4	9
17	45	Covilhã	C (49.337)	25,00	5	7
18	24	Palmela	C (42.453)	25,00	6	6
19	25	Évora	C (46.163)	25,00	---	207
20	63	Figueira da Foz	B (55.864)	24,86	11	26
21	96	Esposende	C (28.707)	20,86	---	-
22	11	Felgueiras	C (45.170)	20,00	9	8
23	62	Viseu	B (82.341)	20,00	7	13
24	4	Pombal	C (47.020)	19,14	27	1
25	27	Cartaxo	C (19.535)	15,92	13	20
26	14	Rio Maior	C (17.852)	15,58	14	14
27	46	Santarém	B (52.795)	15,25	17	21
28	23	Almeirim	C (18.675)	15,25	18	12
29	43	Alpiarça	D (6.413)	15,25	19	25
30	22	Benavente	C (18.862)	15,25	20	15
31	28	Redondo	D (6.319)	14,19	45	39
32	89	Ansião	C (12.102)	5,33	---	167
33	75	Celorico de Basto	C (18.559)	12,33	29	46

PRESEÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

34	38	Arruda dos Vinhos	D (8.765)	11,50	54	56
35	54	Chamusca	D (9.787)	11,25	12	27
36	73	Tavira	C (21.431)	11,08	30	45
37	56	Paredes de Coura	D (9.319)	11,00	31	42
38	60	Barreiro	B (71.218)	10,58	22	35
39	31	Vila Verde	C (41.197)	10,33	16	17
40	50	Mafra	C (43.515)	10,25	34	38
41	81	Salvaterra de Magos	C (17.070)	10,25	21	28
42	65	Coruche	C (19.139)	10,25	23	30
43	36	Lisboa	A (530.742)	10,00	35	24
44	52	Vila Nova de Famalicão	A (106.314)	10,00	36	29
45	71	Vieira do Minho	C (14.536)	10,00	37	34
46	67	Estarreja	C (22.996)	10,00	---	125
47	48	Ovar	C (44.072)	10,00	---	208
48	39	Abrantes	C (37.271)	10,00	24	22
49	74	Cantanhede	C (33.461)	10,00	---	37
50	72	Horta	C (11.563)	10,00	39	57
51	78	Ponta Delgada	B (51.161)	10,00	---	109
52	83	Vagos	C (17.845)	10,00	25	31
53	88	Valongo	B (70.788)	10,00	40	60
54	97	Oliveira do Bairro	D (4.607)	10,00	---	-
55	98	Terras de Bouro	D (8.213)	10,00	---	190
56	107	Miranda do Corvo	C (10.581)	10,00	---	246
57	8	Lourinhã	C (20.322)	8,50	48	16
58	26	Carregal do Sal	D (9.600)	8,33	---	80
59	32	Aguiar da Beira	D (6.147)	7,83	49	55
60	90	Alcanena	C (12.446)	7,83	50	70
61	215	Porto Santo	D (4.358)	7,67	---	274
62	17	Óbidos	D (9.992)	7,58	47	40
63	37	Albufeira	C (24.330)	7,50	52	43
64	207	Alcácer do Sal	C (12.185)	7,33	---	213
65	105	Mogadouro	C (11.590)	7,33	---	234
66	29	Alenquer	C (31.477)	7,25	---	105
67	176	Cabeceiras de Basto	C (16.087)	7,00	---	151
68	138	Vila Franca do Campo	D (8.623)	7,00	---	134
69	162	Manteigas	D (3.902)	7,00	---	121
70	196	Fafe	C (45.924)	7,00	---	223
71	221	Freixo de Espada à Cinta	D (39.74)	7,00	---	265
72	103	Cadaval	C (12.213)	6,58	51	75
73	106	Góis	D (4.271)	6,50	---	242
74	214	Povoação	D (5.629)	6,33	---	233
75	49	São Brás de Alportel	D (7.819)	6,00	---	54

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

76	30	Seia	C (25.814)	6,00	---	49
77	183	Lagoa (Açores)	C (10.796)	6,00	---	239
78	185	Sever do Vouga	C (11.447)	6,00	---	163
79	156	Resende	C (11.494)	6,00	---	229
80	9	Lagos	C (20.509)	5,92	---	33
81	85	Mortágua	D (9.476)	5,75	---	72
82	165	Madalena	D (4.687)	5,67	---	106
83	40	Viana do Castelo	B (78.855)	5,58	---	62
84	19	Montalegre	C (15.085)	5,58	---	81
85	42	Golegã	D (4.761)	5,58	---	19
86	64	Oeiras	A (135.874)	5,58	---	53
87	69	Portalegre	C (22.044)	5,58	---	52
88	95	Machico	C (19.850)	5,58	---	172
89	51	Olhão	C (32.332)	5,50	---	61
90	58	Sabugal	C (15.237)	5,50	---	59
91	44	Monchique	D (5.910)	5,50	---	66
92	70	Portimão	C (39.114)	5,50	64	76
93	99	Lamego	C (25.920)	5,50	65	77
94	102	Aljezur	D (4.380)	5,50	63	73
95	114	Amadora	A (140.540)	5,33	---	101
96	111	Alcochete	C (11.134)	5,33	---	89
97	120	Armamar	D (6.987)	5,33	---	152
98	152	Alijó	C (13.650)	5,33	---	268
99	125	Santa Marta de Penaguião	D (8.699)	5,33	---	117
100	112	Sintra	A (263.706)	5,33	---	114
101	140	Vila Viçosa	D (7.455)	5,33	---	230
102	132	Torres Novas	C (31.623)	5,33	---	212
103	199	Fundão	C (28.711)	5,33	---	281
104	164	Valpaços	C (21.226)	5,33	---	124
105	154	Vizela	C (18.040)	5,33	---	150
106	179	Castanheira de Pêra	D (3.369)	5,33	---	171
107	159	Vendas Novas	C (10.370)	5,33	---	209
108	182	Penalva do Castelo	D (8.515)	5,33	---	182
109	201	Velas	C (17.895)	5,33	---	-
110	79	Trofa	C (30.620)	5,33	42	58
111	204	Valença	C (12.888)	5,33	---	-
112	208	Viana do Alentejo	D (4.833)	5,33	---	253
113	210	Portel	D (6.100)	5,33	---	227
114	84	Oliveira de Azemeis	B (57.228)	5,29	---	210
115	80	Vila Nova da Barquinha	D (6.545)	5,29	---	177
116	18	Faro	C (49.373)	5,25	53	41
117	13	Vila do Bispo	D (4.155)	5,25	---	47

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

118	33	Alcobaça	C (47.049)	5,25	68	64
119	15	Vila Real de S. António	C (15.035)	5,25	69	44
120	61	Alcoutim	D (3.416)	5,25	70	63
121	87	Caminha	C (15.268)	5,25	---	243
122	94	Mangualde	C (19.354)	5,25	71	71
123	86	Santiago do Cacém	C (26.379)	5,25	72	69
124	117	Bragança	C (33.669)	5,00	---	87
125	110	Coimbra	A (123.421)	5,00	---	107
126	118	Trancoso	C (10.547)	5,00	---	130
127	160	Nordeste	D (4.919)	5,00	---	138
128	128	Botijas	D (7.183)	5,00	---	119
129	124	Vila Franca de Xira	B (98.873)	5,00	---	94
130	130	Celorico da Beira	D (8.706)	5,00	---	128
131	68	Arouca	C (20.501)	5,00	---	126
132	109	Paredes	B (65.333)	5,00	---	96
133	149	Guarda	C (37.216)	5,00	---	86
134	77	Mirandela	C (24.175)	5,00	---	275
135	178	Arronches	D (2.886)	5,00	---	164
136	151	Condeixa-a-Nova	C (11.389)	5,00	---	99
137	131	Braga	A (132.882)	5,00	---	84
138	121	Reguengos de Monsaraz	D (9.100)	5,00	---	95
139	115	Entroncamento	C (15.787)	5,00	---	97
140	116	Setúbal	B (93.850)	5,00	---	88
141	173	Fornos de Algodres	D (5.352)	5,00	---	197
142	119	Azambuja	C (16.771)	5,00	---	108
143	189	Sabrosa	D (7.003)	5,00	---	272
144	145	Serpa	C (14.403)	5,00	---	135
145	129	Arraiolos	D (6.416)	5,00	---	132
146	113	Constância	D (3.392)	5,00	---	98
147	184	São Vicente	D (6.268)	5,00	---	127
148	123	Odivelas	A (110.273)	5,00	---	129
149	150	Gondomar	A (132.807)	5,00	---	224
150	188	Vidigueira	D (5.303)	5,00	---	-
151	142	Ponte de Sôr	C (15.349)	5,00	---	-
152	180	Marvão	D (3.549)	5,00	---	181
153	187	Monforte	D (2.955)	5,00	---	175
154	175	Nisa	D (7.528)	5,00	---	122
155	161	Santa Maria da Feira	A (112.460)	5,00	---	141
156	133	São Pedro do Sul	C (16.997)	5,00	---	232
157	126	Castro Marim	D (5.940)	5,00	---	90
158	76	Ilhavo	C (29.587)	5,00	---	144
159	170	Sousel	D (4.849)	5,00	---	225

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

160	147	Mealhada	C (17.524)	5,00	---	102
161	169	Alvaiázere	D (7.310)	5,00	---	178
162	186	Oliveira do Hospital	C (19.295)	5,00	---	170
163	144	Alandroal	D (5.722)	5,00	---	211
164	167	Mira	C (11.937)	5,00	---	159
165	172	Borba	D (6.624)	5,00	---	221
166	153	Ponte da Barca	C (12.623)	5,00	---	-
167	157	Monção	C (20.264)	5,00	---	231
168	181	Cascais	A (146.745)	5,00	---	136
169	101	Barcelos	B (98.190)	5,00	---	74
170	146	Castro Verde	D (6.303)	5,00	---	143
171	174	Lagoa (Faro)	C (15.774)	5,00	---	157
172	200	Santa Cruz das Flores	D (1.996)	5,00	---	179
173	205	Sertã	C (15.337)	5,00	---	-
174	195	Pampilhosa da Serra	D (4.949)	5,00	---	248
175	134	Montemor-o-Novo	C (15.619)	5,00	---	206
176	192	Ourique	D (5.364)	5,00	---	-
177	158	Penedono	D (3.340)	5,00	---	214
178	137	Moita	B (56.050)	5,00	---	139
179	177	Sátão	C (12.299)	5,00	---	147
180	139	Santa Comba Dão	C (11.230)	5,00	---	85
181	194	Santa Cruz da Graciosa	D (3.847)	5,00	---	196
182	206	Carrazeda de Ansiães	D (7.745)	5,00	---	204
183	202	Meda	D (6.399)	5,00	---	201
184	191	Castelo de Vide	D (3.193)	5,00	---	186
185	193	Vila do Porto	D (4.523)	5,00	---	218
186	211	Ribeira de Pena	D (8.218)	5,00	---	237
187	212	Calheta (Madeira)	C (11.156)	5,00	---	219
188	213	Mourão	D (2.536)	5,00	---	267
189	216	Lajes do Pico	D (4.371)	5,00	---	257
190	219	Miranda do Douro	D (8.159)	5,00	---	255
191	220	São João da Pesqueira	D (7.785)	5,00	---	285
192	222	Torre de Moncorvo	D (9.994)	5,00	---	256
193	55	Tomar	C (38.316)	3,25	---	68
194	6	Ferreira do Alentejo	D (8.001)	0,33	---	222
195	122	Torres Vedras	B (60.358)	2,00	---	91
196	197	Tabuaço	D (6.371)	2,00	---	259
197	166	Tondela	C (28.506)	2,00	---	168
198	168	Vouzela	C (10.427)	2,00	---	104
199	217	Corvo	D (343)	2,00	---	282
200	108	Arganil	C (11.792)	1,00	---	280
201	66	Mação	D (7.888)	0,83	---	100

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

202	82	Peso da Régua	C (16.855)	0,83	---	241
203	203	Mesão Frio	D (4.569)	0,67	---	-
204	35	Lousã	C (13.466)	0,58	---	36
205	104	Moimenta da Beira	C (10.888)	0,58	---	78
206	92	Nazaré	C (13.162)	0,50	---	67
207	136	Mora	D (5.290)	0,33	---	111
208	148	Castelo Branco	C (48.094)	0,33	---	92
209	143	Bombarral	C (11.788)	0,33	---	140
210	127	Montijo	C (35.180)	0,33	---	133
211	141	Penela	D (5.523)	0,33	---	166
212	135	Amarante	B (50.042)	0,33	---	173
213	163	Ferreira do Zêzere	D (8.110)	0,33	---	228
214	155	Sardoal	D (3.733)	0,33	---	193
215	171	Ribeira Grande	C (20.949)	0,33	---	162
216	198	Vila Nova de Cerveira	D (8.314)	0,33	---	-
217	190	Baião	C (18.844)	0,33	---	194
218	209	Mertola	D (7.863)	0,33	---	266
219	218	Cuba	D (4.118)	0,33	---	269
220	34	Loulé	C (48.310)	0,25	---	48
221	59	Proença-a-Nova	D (8.777)	0,25	78	65
222	93	Tábua	C (10.450)	0,25	---	283

**Anexo IV – Ranking referente ao download de formulários (Nível 2)**

As cores da tabela reflectem a divisão da classificação por quartis (Verde - Bom, Amarelo - Suficiente, Laranja - Insuficiente, Vermelho - Muito Insuficiente).

Classificação 2009		Nível 2			Classificação 2007	
Nível 2	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Pontos	Nível 2	Global
1	9	Lagos	C (20.509)	104,95	1	33
2	31	Vila Verde	C (41.197)	82,72	2	17
3	8	Lourinhã	C (20.322)	78,07	3	16
4	35	Lousã	C (13.466)	78,04	4	36
5	36	Lisboa	A (530.742)	76,11	6	24
6	109	Leiria	B (99.458)	75,83	5	82
7	18	Faro	C (49.373)	74,21	7	41
8	124	Bragança	C (33.669)	73,08	8	87
9	113	Coimbra	A (123.421)	73,05	9	107
10	7	Matosinhos	A (135.146)	72,87	10	93
11	40	Viana do Castelo	B (78.855)	72,01	12	62
12	117	Sobral de Monte Agraço	D (7.138)	71,91	11	115
13	1	Porto	A (233.669)	70,00	13	18
14	12	Funchal	A (100.188)	69,77	139	188
15	91	Loures	A (157.423)	69,50	14	11
16	2	Almada	D (4.380)	69,01	15	73
17	118	Amadora	A (140.540)	68,67	16	101
18	125	Trancoso	C (10.547)	67,91	17	130
19	27	Cartaxo	C (19.535)	67,32	110	20
20	112	Montemor-o-Velho	C (21.869)	67,02	19	123
21	13	Vila do Bispo	D (4.155)	66,77	18	47
22	34	Loulé	C (48.310)	65,85	20	48
23	152	Aveiro	B (61.617)	65,67	21	103
24	186	Câmara de Lobos	C (26.908)	65,64	---	287
25	131	Castelo de Paiva	C (14.299)	65,12	22	113
26	110	Vila Nova de Gaia	A (233.722)	64,54	26	79
27	33	Alcobaça	C (47.049)	64,47	24	64
28	45	Covilhã	C (49.337)	63,19	27	7
29	29	Alenquer	C (31.477)	62,54	30	105
30	51	Olhão	C (32.332)	62,36	29	61
31	181	Nordeste	D (4.919)	62,33	31	138
32	58	Sabugal	C (15.237)	62,12	32	59
33	126	Vila do Conde	B (60.762)	60,71	33	116
34	137	Boticas	D (7.183)	60,68	34	119
35	133	Vila Franca de Xira	B (98.873)	60,46	37	94

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

36	114	Alcochete	C (11.134)	60,43	28	89
37	140	Celorico da Beira	D (8.706)	60,13	36	128
38	38	Arruda dos Vinhos	D (8.765)	60,06	40	56
39	4	Pombal	C (16.834)	59,85	38	110
40	122	Vila Pouca de Aguiar	C (47.020)	59,85	35	1
41	17	Óbidos	D (9.992)	59,61	41	40
42	68	Arouca	C (20.501)	59,61	39	126
43	47	Guimarães	A (130.527)	59,33	42	9
44	56	Paredes de Coura	D (9.319)	58,23	45	42
45	26	Carregal do Sal	D (9.600)	57,95	43	80
46	111	Paredes	B (65.333)	57,92	44	96
47	165	Guarda	C (37.216)	57,68	46	86
48	52	Vila Nova de Famalicão	A (106.314)	57,09	47	29
49	77	Mirandela	C (24.175)	56,88	---	275
50	209	Arronches	D (2.886)	56,84	50	164
51	46	Santarém	B (52.795)	56,30	48	21
52	19	Montalegre	C (15.085)	56,27	23	81
53	167	Condeixa-a-Nova	C (11.389)	56,27	49	99
54	14	Rio Maior	C (17.852)	55,75	54	14
55	141	Braga	A (132.882)	55,72	52	84
56	128	Armamar	D (6.987)	55,38	53	152
57	170	Campo Maior	D (7.076)	55,17	55	148
58	49	São Brás de Alportel	D (7.819)	54,92	56	54
59	129	Reguengos de Monsaraz	D (9.100)	54,65	57	95
60	120	Entroncamento	C (15.787)	54,37	58	97
61	71	Vieira do Minho	C (14.536)	54,09	59	34
62	75	Celorico de Basto	C (18.559)	54,06	62	46
63	158	Anadia	C (26.919)	53,85	60	154
64	59	Proença-a-Nova	D (8.777)	53,82	61	65
65	207	Cabeceiras de Basto	C (16.087)	53,51	63	151
66	121	Setúbal	B (93.850)	52,99	66	88
67	15	Vila Real de S. Antonio	C (15.035)	52,72	65	44
68	200	Fornos de Algodres	D (5.352)	52,41	67	197
69	23	Almeirim	C (18.675)	52,17	68	12
70	162	Ponta do Sol	D (8.104)	51,86	70	118
71	54	Chamusca	C (16.771)	51,34	77	108
72	127	Azambuja	D (9.787)	51,34	74	27
73	221	Sabrosa	C (19.644)	51,03	72	155
74	204	Elvas	D (7.003)	51,03	---	272
75	44	Monchique	D (5.910)	50,79	76	66
76	28	Redondo	D (6.319)	50,54	73	39
77	37	Albufeira	C (24.330)	50,54	71	43



PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

78	66	Mação	D (7.888)	50,54	78	100
79	43	Alpiarça	D (6.413)	50,51	80	25
80	159	Serpa	C (14.403)	50,36	79	135
81	139	Arraiolos	D (6.416)	50,24	82	132
82	168	Alijó	C (13.650)	50,20	---	268
83	134	Santa Marta de Penaguião	D (8.699)	49,99	83	117
84	172	Batalha	C (12.313)	49,38	84	112
85	174	Ribeira Brava	C (12.097)	49,10	85	149
86	116	Constância	D (3.392)	48,86	86	98
87	67	Estarreja	D (6.596)	48,83	88	174
88	176	Figueira de Castelo Rodrigo	C (22.996)	48,83	87	125
89	3	Seixal	A (115.250)	48,34	90	51
90	42	Golegã	D (4.761)	48,34	75	19
91	215	São Vicente	D (6.268)	48,28	92	127
92	138	Lousada	C (33.372)	48,06	89	146
93	147	Mora	D (5.290)	48,03	93	111
94	10	Chaves	C (42.818)	47,94	91	5
95	55	Tomar	C (38.316)	47,79	94	68
96	30	Seia	C (25.814)	47,51	95	49
97	164	Castelo Branco	C (10.984)	47,24	97	83
98	123	Sines	C (48.094)	47,24	96	92
99	21	Águeda	C (41.641)	47,20	98	10
100	156	Bombarral	C (11.788)	47,20	51	140
101	132	Odivelas	A (110.273)	46,41	99	129
102	166	Gondomar	A (132.807)	45,58	---	224
103	61	Alcútem	D (3.416)	45,55	102	63
104	16	Peniche	C (22.798)	45,31	101	3
105	219	Vidigueira	D (5.303)	45,31	---	-
106	22	Benavente	C (18.862)	45,13	106	15
107	142	Caldas da Rainha	C (39.895)	45,03	105	142
108	163	Avis	D (4.208)	44,76	107	160
109	155	Ponte de Sôr	C (15.349)	44,20	---	-
110	211	Marvão	D (3.549)	44,20	108	181
111	218	Monforte	D (2.955)	43,93	109	175
112	251	Amares	C (17.138)	43,65	---	-
113	203	Macedo de Cavaleiros	C (18.022)	43,38	---	-
114	119	Póvoa de Varzim	B (52.460)	43,10	111	131
115	202	Nisa	D (7.528)	42,83	112	122
116	32	Aguiar da Beira	D (6.147)	42,28	113	55
117	50	Mafra	C (43.515)	41,80	115	38
118	247	Alter do Chão	D (3.387)	41,79	---	264
119	115	Sintra	A (26.3706)	40,79	114	114

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

120	24	Palmela	C (42.453)	40,24	118	6
121	153	Vila Viçosa	D (7.455)	40,05	---	230
122	182	Santa Maria da Feira	A (112.460)	39,89	117	141
123	136	Montijo	C (35.180)	39,13	116	133
124	214	Lagoa (Açores)	C (10.796)	37,78	---	239
125	64	Oeiras	A (135.874)	36,10	119	53
126	48	Ovar	C (44.072)	35,76	---	208
127	11	Felgueiras	C (45.170)	35,28	120	8
128	144	São Pedro do Sul	C (16.997)	33,25	---	232
129	154	Penela	D (5.523)	31,99	122	166
130	135	Castro Marim	D (5.940)	31,54	121	90
131	70	Portimão	C (39.114)	30,77	---	76
132	198	Vila Velha de Rodão	D (3.758)	30,61	123	161
133	39	Abrantes	C (37.271)	30,04	127	22
134	63	Figueira da Foz	B (55.864)	29,43	124	26
135	76	Ilhavo	C (29.587)	29,39	125	144
136	84	Oliveira de Azemeis	B (57.228)	29,15	---	210
137	143	Torres Novas	C (31.623)	28,17	---	212
138	130	Torres Vedras	B (60.358)	28,11	126	91
139	196	Sousel	D (4.849)	27,46	---	225
140	74	Cantanhede	D (8.470)	26,73	128	145
141	171	Murtosa	C (33.461)	26,73	129	37
142	161	Mealhada	C (17.524)	26,18	131	102
143	188	Vale de Cambra	C (21.725)	25,08	132	158
144	146	Amarante	B (50.042)	24,98	133	173
145	243	Fundão	C (28.711)	24,71	---	281
146	195	Alvaiázere	D (7.310)	24,16	134	178
147	234	Gavião	D (4.363)	24,16	135	185
148	260	Vimioso	D (6.341)	23,57	---	279
149	60	Barreiro	B (71.218)	22,87	137	35
150	217	Oliveira do Hospital	C (19.295)	22,87	136	170
151	69	Portalegre	C (22.044)	22,50	140	52
152	206	Penafiel	B (56.736)	21,77	138	187
153	157	Alandroal	D (5.722)	20,20	---	211
154	193	Mira	C (11.937)	19,29	142	159
155	185	Ferreira do Zêzere	D (8.110)	18,55	---	228
156	25	Évora	C (46.163)	18,37	---	207
157	96	Esposende	C (28.707)	18,37	---	-
158	259	Santa Cruz	C (29.035)	18,19	143	205
159	199	Borba	D (6.624)	18,03	---	221
160	72	Horta	D (8.623)	17,57	141	134
161	150	Vila Franca do Campo	C (11.563)	17,57	148	57

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

162	239	Tabuaço	D (6.371)	17,57	---	259
163	78	Ponta Delgada	B (51.161)	17,36	130	109
164	216	Sever do Vouga	C (11.447)	17,36	144	163
165	192	Tondela	C (28.506)	17,09	145	168
166	255	Ponte de Lima	C (39.180)	17,02	---	250
167	183	Alvito	D (2.142)	16,72	147	165
168	83	Vagos	C (17.845)	16,54	146	31
169	189	Valpaços	C (21.226)	16,47	25	124
170	184	Manteigas	D (3.902)	16,17	69	121
171	205	Moura	C (14.105)	15,98	149	156
172	237	Vila de Rei	D (3.196)	15,71	150	200
173	169	Ponte da Barca	C (12.623)	15,43	---	-
174	80	Vila Nova da Barquinha	D (6.545)	14,61	153	177
175	178	Monção	C (20.264)	14,54	---	231
176	41	Ourém	C (38.010)	14,33	151	120
177	53	Marinha Grande	C (30.129)	14,06	152	137
178	81	Salvaterra de Magos	C (17.070)	13,99	158	28
179	57	Grândola	C (12.681)	13,23	154	4
180	175	Sardoal	D (3.733)	13,13	155	193
181	73	Tavira	C (21.431)	12,95	156	45
182	148	Paços de Ferreira	C (40.361)	12,68	160	169
183	191	Vila Real	C (44.287)	12,40	159	176
184	233	Pinhel	C (11.069)	12,34	64	153
185	88	Valongo	B (70.788)	12,13	166	60
186	62	Viseu	B (82.341)	11,85	162	13
187	65	Coruche	C (19.139)	11,79	161	30
188	245	Penamacor	D (6.369)	11,57	164	183
189	173	Vizela	C (18.040)	11,51	165	150
190	5	Maia	B (96.465)	11,30	167	2
191	212	Cascais	A (146.745)	11,02	168	136
192	100	Albergaria-a-Velha	C (20.241)	10,75	163	50
193	210	Castanheira de Pêra	D (3.369)	10,47	169	171
194	101	Barcelos	B (98.190)	10,41	---	74
195	93	Tábua	C (10.450)	10,38	---	283
196	236	Beja	C (29.880)	10,13	---	247
197	160	Castro Verde	D (6.303)	9,92	171	143
198	201	Lagoa (Faro)	C (15.774)	9,83	173	157
199	197	Ribeira Grande	C (20.949)	9,65	157	162
200	85	Mortágua	D (9.476)	9,55	---	72
201	244	Santa Cruz das Flores	C (14.386)	9,37	172	203
202	228	Penacova	D (1.996)	9,37	174	179
203	235	Fafe	C (10.370)	9,28	---	209

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

204	180	Vendas Novas	C (16.855)	9,28	---	241
205	263	Sertã	C (45.924)	9,28	---	223
206	82	Peso da Régua	C (15.337)	9,28	---	-
207	177	Resende	C (11.494)	9,03	---	229
208	95	Machico	C (19.850)	9,03	104	172
209	230	Pampilhosa da Serra	D (4.949)	8,82	---	248
210	87	Caminha	C (15.268)	8,48	---	243
211	89	Ansião	D (8.931)	7,72	176	195
212	223	Oliveira de Frades	C (12.102)	7,72	175	167
213	240	Vila Nova de Poiares	D (5.916)	7,65	---	262
214	249	Tarouca	D (7.471)	7,17	---	-
215	145	Montemor-o-Novo	C (15.619)	6,83	---	206
216	226	Ourique	D (5.364)	6,83	---	-
217	194	Vouzela	C (10.427)	6,55	103	104
218	258	Vila Nova de Foz Côa	D (8.600)	6,55	---	249
219	262	Cinfães	C (18.897)	6,55	---	271
220	266	Vinhais	C (12.230)	6,55	---	-
221	179	Penedono	D (3.340)	6,34	---	214
222	99	Lamego	D (6.463)	6,28	---	260
223	241	Sernancelhe	C (25.920)	6,28	---	77
224	149	Moita	B (56.050)	5,79	177	139
225	231	Gouveia	C (15.414)	5,79	178	191
226	208	Sátão	C (12.299)	5,51	81	147
227	256	Póvoa de Lanhoso	C (20.864)	5,51	179	199
228	213	Penalva do Castelo	D (8.515)	5,24	180	182
229	151	Santa Comba Dão	C (11.230)	3,86	100	85
230	242	Vila Nova de Cerveira	C (26.312)	3,86	---	-
231	187	Arcos de Valdevez	D (8.314)	3,86	---	-
232	94	Mangualde	C (19.354)	3,58	181	71
233	90	Alcanena	C (22.071)	3,31	---	235
234	250	Velas	C (12.446)	3,31	186	70
235	254	Mesão Frio	C (41.165)	3,31	183	180
236	222	Odemira	D (3.368)	3,31	182	189
237	232	Marco de Canaveses	D (4.569)	3,31	---	-
238	238	Fronteira	C (17.895)	3,31	---	-
239	97	Oliveira do Bairro	B (61.123)	3,03	187	202
240	92	Nazaré	C (13.162)	3,03	185	67
241	220	Santo Tirso	D (4.607)	3,03	---	-
242	79	Trofa	C (30.620)	2,76	184	58
243	257	Valença	C (12.888)	2,76	---	-
244	20	São João da Madeira	C (18.787)	2,20	190	32
245	98	Terras de Bouro	D (8.001)	362,16	120	222

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

246	6	Ferreira do Alentejo	D (3.150)	1,93	188	192
247	252	Porto Moniz	D (8.213)	1,93	189	190
248	229	Santa Cruz da Graciosa	D (3.847)	1,65	194	196
249	246	Melgaço	C (10.461)	1,65	---	251
250	190	Madalena	D (4.687)	1,38	170	106
251	261	Barrancos	D (1.623)	1,38	191	198
252	267	Carrazeda de Ansiães	C (12.843)	0,83	---	-
253	248	Nelas	D (7.745)	0,83	192	204
254	253	Meda	C (18.844)	0,55	195	194
255	224	Baião	D (6.399)	0,55	193	201
256	264	Crato	D (3.733)	0,55	---	254
257	86	Santiago do Cacém	C (26.379)	0,28	196	69
258	225	Castelo de Vide	D (3.193)	0,28	197	186
259	227	Vila do Porto	D (4.523)	0,28	---	218
260	265	Silves	C (27.776)	0,28	---	

**Anexo V - Ranking da publicação de informação (Nível 1)**

As cores da tabela reflectem a divisão da classificação por quartis (Verde - Bom, Amarelo - Suficiente, Laranja - Insuficiente, Vermelho - Muito Insuficiente).

Classificação 2009		Nível 1			Classificação 2007	
Nível 1	Global	Câmara Municipal	Dimensão	Pontos	Nível 1	Global
1	11	Felgueiras	C (45.170)	438,44	9	8
2	15	Vila Real de S. António	C (15.035)	425,41	25	44
3	109	Leiria	B (99.458)	425,37	40	82
4	110	Vila Nova de Gaia	A (233.722)	421,74	6	79
5	8	Lourinhã	C (20.322)	418,04	1	16
6	115	Sintra	A (263.706)	415,20	76	114
7	119	Póvoa de Varzim	B (52.460)	411,51	102	131
8	130	Torres Vedras	B (60.358)	411,30	2	91
9	7	Matosinhos	A (135.146)	411,00	68	93
10	111	Paredes	B (65.333)	410,28	61	96
11	25	Évora	C (46.163)	408,37	33	207
12	13	Vila do Bispo	D (4.155)	404,91	90	47
13	20	São João da Madeira	C (18.787)	404,39	3	32
14	19	Montalegre	C (15.085)	402,58	31	81
15	145	Montemor-o-Novo	C (15.619)	400,34	24	206
16	14	Rio Maior	C (17.852)	400,33	17	14
17	17	Óbidos	D (9.992)	398,50	18	40
18	116	Constância	D (3.392)	397,62	39	98
19	148	Paços de Ferreira	C (40.361)	396,95	117	169
20	151	Santa Comba Dão	C (11.230)	396,72	13	85
21	22	Benavente	C (18.862)	396,55	10	15
22	1	Porto	A (233.669)	396,55	5	18
23	149	Moita	B (56.050)	395,83	35	139
24	123	Sines	C (10.984)	395,48	8	83
25	30	Seia	C (25.814)	391,62	48	49
26	10	Chaves	C (42.818)	390,58	119	5
27	112	Montemor-o-Velho	C (21.869)	388,17	154	123
28	135	Castro Marim	D (5.940)	387,91	7	90
29	32	Aguiar da Beira	D (6.147)	385,59	55	55
30	23	Almeirim	C (18.675)	384,14	4	12
31	114	Alcochete	C (11.134)	383,51	44	89
32	121	Setúbal	B (93.850)	383,03	21	88
33	136	Montijo	C (35.180)	382,41	104	133
34	120	Entroncamento	C (15.787)	381,20	52	97
35	39	Abrantes	C (37.271)	379,81	36	22

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

36	268	Sesimbra	C (33.237)	379,60	62	215
37	146	Amarante	B (50.042)	379,37	167	173
38	24	Palmela	C (42.453)	378,62	12	6
39	21	Águeda	C (41.641)	377,35	47	10
40	9	Lagos	C (20.509)	376,58	106	33
41	16	Peniche	C (22.798)	376,34	64	3
42	122	Vila Pouca de Aguiar	C (16.834)	376,05	115	110
43	18	Faro	C (49.373)	375,15	42	41
44	2	Almada	A (139.830)	375,14	27	23
45	160	Castro Verde	D (6.303)	374,84	53	143
46	143	Torres Novas	C (31.623)	373,98	63	212
47	26	Carregal do Sal	D (9.600)	373,79	15	80
48	28	Redondo	D (6.319)	372,54	46	39
49	127	Azambuja	C (16.771)	371,60	103	108
50	41	Ourém	C (38.010)	371,59	20	120
51	150	Vila Franca do Campo	D (8.623)	370,60	66	134
52	132	Odivelas	A (110.273)	368,76	122	129
53	126	Vila do Conde	B (60.762)	367,35	129	116
54	113	Coimbra	A (123.421)	367,33	165	107
55	117	Sobral de Monte Agraço	D (7.138)	367,16	158	115
56	29	Alenquer	C (31.477)	364,95	109	105
57	128	Armamar	D (6.987)	363,57	216	152
58	138	Lousada	C (33.372)	362,20	170	146
59	6	Ferreira do Alentejo	D (8.001)	362,16	120	222
60	129	Reguengos de Monsaraz	D (9.100)	361,56	51	95
61	157	Alandroal	D (5.722)	360,32	59	211
62	144	São Pedro do Sul	C (16.997)	359,15	183	232
63	3	Seixal	A (115.250)	359,12	85	51
64	134	Santa Marta de Penaguião	D (8.699)	358,28	110	117
65	118	Amadora	A (140.540)	358,23	125	101
66	142	Caldas da Rainha	C (39.895)	357,69	144	142
67	65	Coruche	C (19.139)	357,17	73	30
68	187	Arcos de Valdevez	C (26.312)	355,27		-
69	269	Estremoz	C (13.453)	355,08		217
70	42	Golegã	D (4.761)	354,44	72	19
71	175	Sardoal	D (3.733)	353,64	250	193
72	60	Barreiro	B (71.218)	353,42	132	35
73	34	Loulé	C (48.310)	353,41	78	48
74	48	Ovar	C (44.072)	353,07	43	208
75	102	Aljezur	D (4.380)	352,90	96	73
76	179	Penedono	D (3.340)	352,62	83	214
77	37	Albufeira	C (24.330)	351,65	19	43

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

78	173	Vizela	C (18.040)	351,36	77	150
79	154	Penela	D (5.523)	351,33	168	166
80	131	Castelo de Paiva	C (14.299)	350,19	135	113
81	33	Alcobaça	C (47.049)	350,14	220	64
82	169	Ponte da Barca	C (12.623)	349,60		-
83	53	Marinha Grande	C (30.129)	349,56	60	137
84	44	Monchique	D (5.910)	348,54	188	66
85	177	Resende	C (11.494)	348,04	172	229
86	12	Funchal	A (100.188)	346,95	251	188
87	180	Vendas Novas	C (10.370)	346,62	54	209
88	161	Mealhada	C (17.524)	346,31	16	102
89	139	Arraiolos	D (6.416)	346,12	148	132
90	190	Madalena	D (4.687)	345,58	11	106
91	62	Viseu	B (82.341)	345,55	114	13
92	125	Trancoso	C (10.547)	345,48	190	130
93	133	Vila Franca de Xira	B (98.873)	342,55	50	94
94	50	Mafra	C (43.515)	342,05	69	38
95	27	Cartaxo	C (19.535)	342,04	67	20
96	194	Vouzela	C (10.427)	341,03	37	104
97	4	Pombal	C (47.020)	340,94	98	1
98	79	Trofa	C (30.620)	340,55	99	58
99	178	Monção	C (20.264)	340,12	181	231
100	55	Tomar	C (38.316)	340,10	205	68
101	183	Alvito	D (2.142)	339,32	121	165
102	171	Murtosa	D (8.470)	338,63	105	145
103	69	Portalegre	C (22.044)	337,98	101	52
104	197	Ribeira Grande	C (20.949)	337,89	108	162
105	147	Mora	D (5.290)	337,79	74	111
106	124	Bragança	C (33.669)	337,47	65	87
107	191	Vila Real	C (44.287)	337,08	184	176
108	82	Peso da Régua	C (16.855)	337,07	198	241
109	73	Tavira	C (21.431)	335,74	49	45
110	271	Figueiró dos Vinhos	D (6.495)	334,90	283	284
111	153	Vila Viçosa	D (7.455)	334,54	180	230
112	185	Ferreira do Zêzere	D (8.110)	333,99	141	228
113	5	Maia	B (96.465)	332,94	30	2
114	141	Braga	A (132.882)	331,88	23	84
115	137	Boticas	D (7.183)	331,69	152	119
116	72	Horta	C (11.563)	331,08	153	57
117	272	Porto de Mós	C (19.864)	330,99	131	226
118	35	Lousã	C (13.466)	330,80	26	36
119	86	Santiago do Cacém	C (26.379)	329,93	133	69



PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

120	43	Alpiarça	D (6.413)	329,62	146	25
121	140	Celorico da Beira	D (8.706)	329,52	162	128
122	49	São Brás de Alportel	D (7.819)	329,01	79	54
123	220	Santo Tirso	B (61.123)	328,68	257	202
124	59	Proença-a-Nova	D (8.777)	328,26	175	65
125	38	Arruda dos Vinhos	D (8.765)	327,32	113	56
126	208	Sátão	C (12.299)	327,31	194	147
127	64	Oeiras	A (135.874)	326,82	29	53
128	201	Lagoa (Faro)	C (15.774)	326,29	87	157
129	61	Alcoutim	D (3.416)	325,61	151	63
130	270	Alcácer do Sal	C (12.185)	324,98	86	213
131	184	Manteigas	D (3.902)	324,82	128	121
132	156	Bombarral	C (11.788)	324,79	177	140
133	163	Avis	D (4.208)	324,56	186	160
134	192	Tondela	C (28.506)	324,29	137	168
135	205	Moura	C (14.105)	324,09	88	156
136	70	Portimão	C (39.114)	323,18	159	76
137	213	Penalva do Castelo	D (8.515)	322,98	193	182
138	189	Valpaços	C (21.226)	322,04	164	124
139	155	Ponte de Sôr	C (15.349)	321,44		-
140	273	Espinho	C (30.181)	320,75	171	236
141	224	Baião	C (18.844)	320,57	229	194
142	274	Almeida	D (8.592)	320,56	201	245
143	80	Vila Nova da Barquinha	D (6.545)	320,53	206	177
144	57	Grândola	C (12.681)	319,84	138	4
145	188	Vale de Cambra	C (21.725)	319,41	123	158
146	222	Odemira	C (22.071)	319,07	169	235
147	54	Chamusca	D (9.787)	318,41	160	27
148	46	Santarém	B (52.795)	317,93	118	21
149	40	Viana do Castelo	B (78.855)	317,89	219	62
150	164	Castelo Branco	C (48.094)	317,77	14	92
151	210	Castanheira de Pêra	D (3.369)	317,50	139	171
152	104	Moimenta da Beira	C (10.888)	317,29	237	78
153	85	Mortágua	D (9.476)	316,23	95	72
154	212	Cascais	A (146.745)	315,65	45	136
155	51	Olhão	C (32.332)	314,60	185	61
156	103	Cadaval	C (12.213)	314,51	161	75
157	87	Caminha	C (15.268)	314,20	215	243
158	158	Anadia	C (26.919)	314,20		154
159	199	Borba	D (6.624)	314,18	134	221
160	193	Mira	C (11.937)	313,82	130	159
161	52	Vila Nova de Famalicão	A (106.314)	313,62	84	29

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

162	162	Ponta do Sol	D (8.104)	313,45	97	118
163	31	Vila Verde	C (41.197)	313,27	136	17
164	206	Penafiel	B (56.736)	312,91	246	187
165	92	Nazaré	C (13.162)	312,78	38	67
166	81	Salvaterra de Magos	C (17.070)	310,97	70	28
167	275	Soure	C (18.352)	310,83	260	270
168	225	Castelo de Vide	D (3.193)	309,80	207	186
169	74	Cantanhede	C (33.461)	309,65	32	37
170	223	Oliveira de Frades	D (8.931)	309,38	247	195
171	76	Ílhavo	C (29.587)	309,35	107	144
172	159	Serpa	C (14.403)	308,47	163	135
173	78	Ponta Delgada	B (51.161)	308,19	34	109
174	276	Angra do Heroísmo	C (28.635)	307,26	124	220
175	90	Alcanena	C (12.446)	307,21	178	70
176	56	Paredes de Coura	D (9.319)	306,81	143	42
177	66	Mação	D (7.888)	306,80	41	100
178	195	Alvaiázere	D (7.310)	305,45	230	178
179	63	Figueira da Foz	B (55.864)	305,37	217	26
180	36	Lisboa	A (53.0742)	305,36	56	24
181	166	Gondomar	A (132.807)	304,82	145	224
182	58	Sabugal	C (15.237)	304,43	156	59
183	83	Vagos	C (17.845)	303,80	91	31
184	152	Aveiro	B (61.617)	303,57	94	103
185	198	Vila Velha de Ródão	D (3.758)	303,55	155	161
186	227	Vila do Porto	D (4.523)	303,39	111	218
187	93	Tábua	C (10.450)	300,95	282	283
188	216	Sever do Vouga	C (11.447)	300,67	140	163
189	172	Batalha	C (12.313)	299,94	82	112
190	94	Mangualde	C (19.354)	299,87	227	71
191	196	Sousel	D (4.849)	299,80	147	225
192	226	Ourique	D (5.364)	298,56		-
193	174	Ribeira Brava	C (12.097)	296,70	173	149
194	229	Santa Cruz da Graciosa	D (3.847)	295,84	240	196
195	232	Marco de Canaveses	C (41.165)	295,50	166	180
196	88	Valongo	B (70.788)	295,06	150	60
197	176	Figueira de Castelo Rodrigo	D (6.596)	294,32	232	174
198	168	Alijó	C (13.650)	294,20	267	268
199	228	Penacova	C (14.386)	293,69	271	203
200	278	Mértola	D (7.863)	293,66	258	266
201	231	Gouveia	C (15.414)	293,12	225	191
202	217	Oliveira do Hospital	C (19.295)	292,96	174	170

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

203	277	Viana do Alentejo	D (4.833)	292,74	238	253
204	170	Campo Maior	D (7.076)	292,60	191	148
205	89	Ansião	C (12.102)	292,53	116	167
206	47	Guimarães	A (13.5.27)	291,73	75	9
207	182	Santa Maria da Feira	A (112.460)	291,59	127	141
208	67	Estarreja	C (22.996)	291,05	89	125
209	84	Oliveira de Azeméis	B (57.228)	289,65	57	210
210	45	Covilhã	C (49.337)	288,18	58	7
211	167	Condeixa-a-Nova	C (11.389)	286,87	71	99
212	165	Guarda	C (37.216)	285,96	28	86
213	238	Fronteira	D (3.368)	285,16	212	189
214	95	Machico	C (19.850)	285,16	234	172
215	279	Portel	D (6.100)	282,01	157	227
216	230	Pampilhosa da Serra	D (4.949)	281,82	228	248
217	280	Ribeira de Pena	D (8.218)	279,62	197	237
218	203	Macedo de Cavaleiros	C (18.022)	279,05		-
219	68	Arouca	C (20.501)	277,67	142	126
220	233	Pinhel	C (11.069)	277,15	209	153
221	242	Vila Nova de Cerveira	D (8.314)	277,12		-
222	236	Beja	C (29.880)	276,49	213	247
223	241	Sernancelhe	D (6.463)	275,60	242	260
224	283	Castro Daire	C (15.632)	275,45	182	240
225	71	Vieira do Minho	C (14.536)	275,02	92	34
226	281	Calheta (Madeira)	C (11.156)	274,69	112	219
227	284	Praia da Vitória	C (16.811)	274,51	81	216
228	285	São Roque do Pico	D (2.889)	274,10	253	261
229	240	Vila Nova de Poiares	D (5.916)	273,55	254	262
230	202	Nisa	D (7.528)	270,04	93	122
231	246	Melgaço	C (10.461)	269,24	224	251
232	105	Mogadouro	C (11.590)	267,88	176	234
233	237	Vila de Rei	D (3.196)	266,91	266	200
234	248	Nelas	C (12.843)	266,80		-
235	214	Lagoa (Açores)	C (10.796)	266,79	203	239
236	282	Mourão	D (2.536)	266,09	265	267
237	204	Elvas	C (19.644)	265,88	195	155
238	235	Fafe	C (45.924)	264,24	149	223
239	211	Marvão	D (3.549)	260,96	268	181
240	288	Pedrógão Grande	D (3.978)	260,77	264	273
241	252	Porto Moniz	D (3.150)	259,59	218	192
242	77	Mirandela	C (24.175)	259,40	278	275
243	75	Celorico de Basto	C (18.559)	259,25	189	46
244	286	Povoação	D (5.629)	259,15	187	233

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

245	181	Nordeste	D (4.919)	258,38	204	138
246	97	Oliveira do Bairro	D (4.607)	258,05		-
247	245	Penamacor	D (6.369)	257,47	199	183
248	234	Gavião	D (4.363)	256,77	243	185
249	200	Fornos de Algodres	D (5.352)	256,70	284	197
250	239	Tabuaço	D (6.371)	256,41	248	259
251	249	Tarouca	D (7.471)	256,13		-
252	218	Monforte	D (2.955)	254,72	236	175
253	287	Porto Santo	D (4.358)	254,69	277	274
254	254	Mesão Frio	D (4.569)	254,56		-
255	106	Góis	D (4.271)	254,46	214	242
256	186	Câmara de Lobos	C (26.908)	253,86	287	287
257	253	Meda	D (6.399)	251,65	259	201
258	244	Santa Cruz das Flores	D (1.996)	251,39	202	179
259	215	São Vicente	D (6.268)	251,18	126	127
260	290	Almodovar	D (7.558)	249,53	273	277
261	219	Vidigueira	D (5.303)	248,89		-
262	250	Velas	C (17.895)	248,88		-
263	207	Cabeceiras de Basto	C (16.087)	245,16	211	151
264	289	Lajes do Pico	D (4.371)	244,33	249	257
265	292	Belmonte	D (6.132)	242,20	200	244
266	98	Terras de Bouro	D (8.213)	241,75	210	190
267	209	Arronches	D (2.886)	241,44	239	164
268	291	Corvo	D (343)	241,32	279	282
269	293	Cuba	D (4.118)	238,63	262	269
270	261	Barrancos	D (1.623)	237,86	233	198
271	96	Esposende	C (28.707)	237,44	100	-
272	108	Arganil	C (11.792)	236,77	276	280
273	256	Póvoa de Lanhoso	C (20.864)	236,29	241	199
274	99	Lamego	C (25.920)	236,13	221	77
275	258	Vila Nova de Foz Côa	D (8.600)	234,09	222	249
276	255	Ponte de Lima	C (39.180)	232,63	223	250
277	264	Crato	D (3.733)	232,28	231	254
278	221	Sabrosa	D (7.003)	231,08	269	272
279	257	Valença	C (12.888)	230,21		-
280	262	Cinfães	C (18.897)	228,47	261	271
281	296	Oleiros	D (6.870)	227,73	179	238
282	243	Fundão	C (28.711)	227,49	280	281
283	294	Miranda do Douro	D (8.159)	221,46	244	255
284	295	São João da Pesqueira	D (7.785)	221,34	285	285
285	107	Miranda do Corvo	C (10.581)	219,64	208	246
286	297	Santana	D (8.794)	212,58	252	258

PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

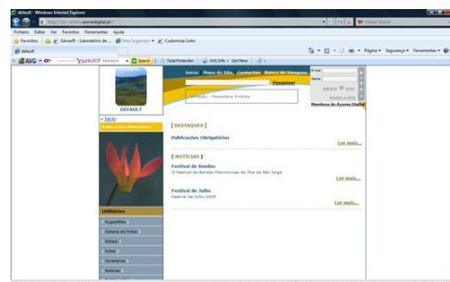
287	259	Santa Cruz	C (29.035)	211,75	281	205
288	299	Idanha-a-Nova	C (10.903)	210,96	272	276
289	263	Sertã	C (15.337)	209,44		-
290	265	Silves	C (27.776)	208,07	192	184
291	260	Vimioso	D (6.341)	201,70	275	279
292	247	Alter do Chão	D (3.387)	201,49	256	264
293	298	Freixo de Espada à Cinta	D (3.974)	197,72	263	265
294	266	Vinhais	C (12.230)	196,06		-
295	251	Amares	C (17.138)	190,65	196	-
296	300	Aljustrel	D (9.155)	190,65	274	278
297	302	Calheta (Açores)	D (3.624)	189,93		-
298	303	Mondim de Basto	D (8.157)	184,20	255	263
299	267	Carraceda de Ansiães	D (7.745)	183,61	270	204
300	301	Torre de Moncorvo	D (9.994)	180,12	245	256
301	100	Albergaria-a-Velha	C (20.241)	167,89	80	50
302	304	Lajes das Flores	D (1.289)	160,26	286	286
303	101	Barcelos	B (98.190)	158,15	235	74
304	91	Loures	A (157.423)	153,17	22	11
305	305	Vila Nova de Paiva	D (5.703)	153,17	226	252

## Anexo VI – Sítios Web das câmaras municipais avaliados

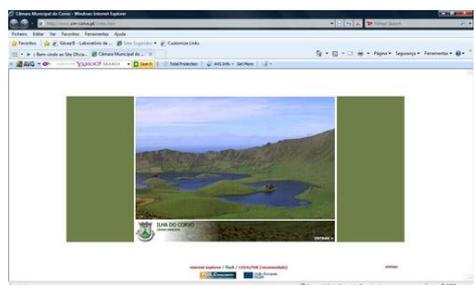
### Região Autónoma dos Açores



Câmara Municipal de Angra do Heroísmo



Câmara Municipal da Calheta



Câmara Municipal do Corvo



Câmara Municipal da Horta



Câmara Municipal da Lagoa



Câmara Municipal de Lajes das Flores



Câmara Municipal de Lajes do Pico



Câmara Municipal de Madalena

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal do Nordeste



Câmara Municipal de Ponta Delgada



Câmara Municipal de Povoação



Câmara Municipal de Praia da Vitória



Câmara Municipal de Ribeira Grande



Câmara Municipal de Santa Cruz das Flores



Câmara Municipal de Santa Cruz da Graciosa



Câmara Municipal de São Roque do Pico



Câmara Municipal de Velas



Câmara Municipal de Vila Franca do Campo

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal Vila do Porto

## Região Autónoma da Madeira



Câmara Municipal da Calheta



Câmara Municipal de Lobos



Câmara Municipal do Funchal



Câmara Municipal de Machico



Câmara Municipal da Ponta do Sol



Câmara Municipal de Porto Moniz



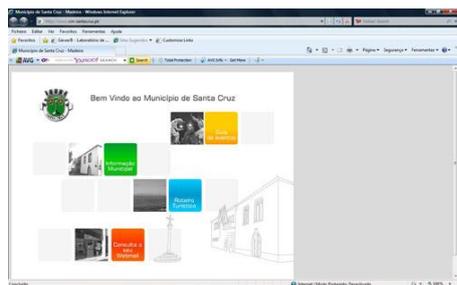
Câmara Municipal de Porto Santo



Câmara Municipal da Ribeira Brava



## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Santa Cruz



Câmara Municipal de Santana

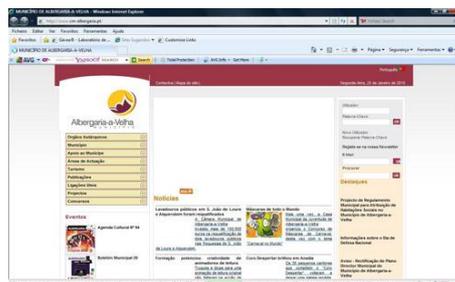


Câmara Municipal de São Vicente

## Distrito de Aveiro



Câmara Municipal de Águeda



Câmara Municipal de Albergaria-a-Velha

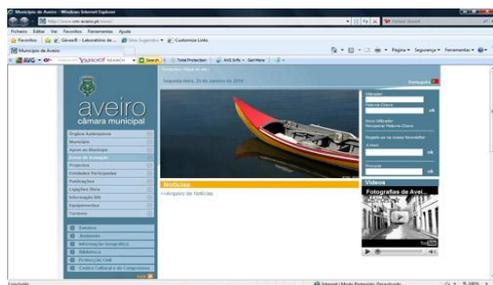


Câmara Municipal da Anadia



Câmara Municipal de Arouca

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Aveiro



Câmara Municipal de Castelo de Paiva



Câmara Municipal de Espinho



Câmara Municipal de Estarreja



Câmara Municipal de Ílhavo



Câmara Municipal da Mealhada



Câmara Municipal de Murtosa



Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis



Câmara Municipal de Oliveira do Bairro



Câmara Municipal de Ovar

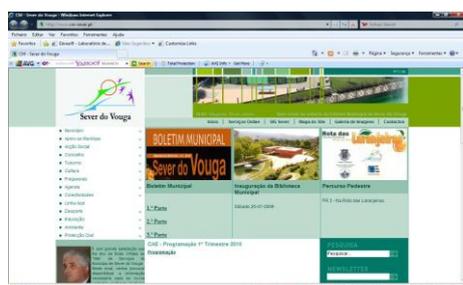
## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Santa Maria da Feira



Câmara Municipal de São João da Madeira



Câmara Municipal de Sever do Vouga



Câmara Municipal de Vagos



Câmara Municipal de Vale de Cambra

## Distrito de Beja



Câmara Municipal de Aljustrel



Câmara Municipal de Almodôvar



Câmara Municipal de Alvito

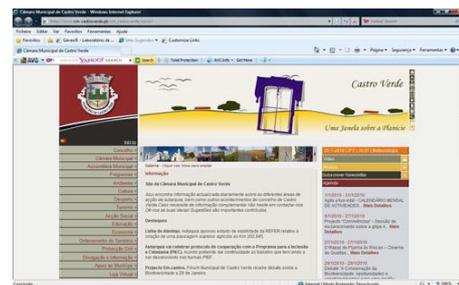


Câmara Municipal de Barrancos

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Beja



Câmara Municipal de Castro Verde



Câmara Municipal de Cuba



Câmara Municipal de Ferreira do Alentejo



Câmara Municipal de Ferreira de Mértola



Câmara Municipal de Moura



Câmara Municipal de Odemira



Câmara Municipal de Ourique



Câmara Municipal da Serpa



Câmara Municipal da Vidigueira

## Distrito de Braga

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Amares



Câmara Municipal de Barcelos



Câmara Municipal de Braga



Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto



Câmara Municipal de Celorico de Basto



Câmara Municipal de Esposende



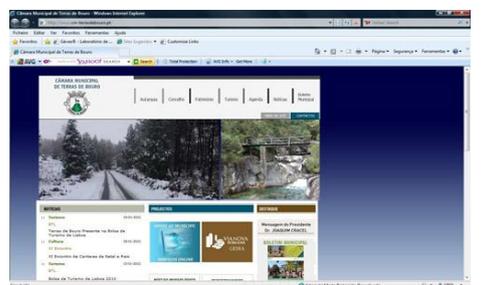
Câmara Municipal de Fafe



Câmara Municipal de Guimarães



Câmara Municipal da Póvoa de Lanhoso



Câmara Municipal de Terras de Bouro

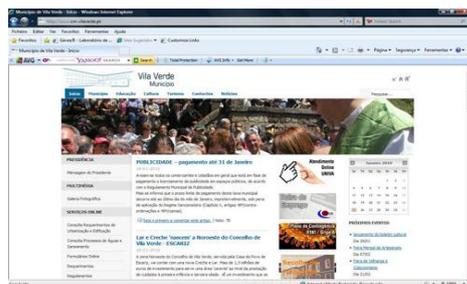
# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Vieira do Minho



Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão



Câmara Municipal de Vila Verde



Câmara Municipal de Vizela

## Distrito de Bragança



Câmara Municipal de Bragança



Câmara Municipal de Carrazeda de Ansiães



Câmara Municipal de Freixo de Espada à Cinta

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros



Câmara Municipal de Miranda do Douro



Câmara Municipal de Mirandela



Câmara Municipal de Mogadouro



Câmara Municipal de Torre de Moncorvo



Câmara Municipal de Vimioso



Câmara Municipal de Vinhais

## Distrito de Castelo Branco



Câmara Municipal de Belmonte



Câmara Municipal de Castelo Branco

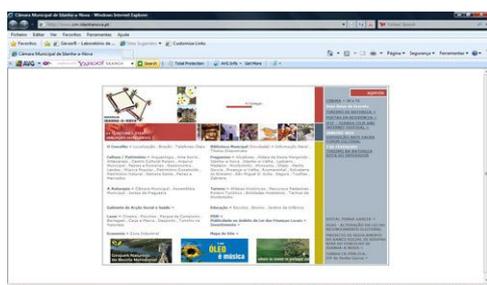
# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal da Covilhã



Câmara Municipal do Fundão



Câmara Municipal de Idanha-a-Nova



Câmara Municipal de Oleiros



Câmara Municipal de Penamacor



Câmara Municipal de Proença-a-Nova



Câmara Municipal de Sertão



Câmara Municipal de Vila de Rei



Câmara Municipal de Vila Velha de Ródão

## Distrito de Coimbra



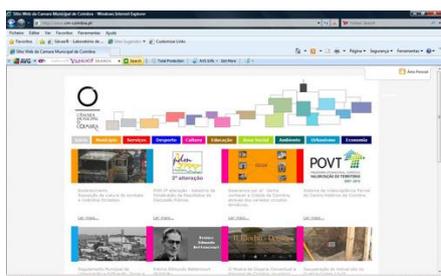
# PRESEÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Arganil



Câmara Municipal de Cantanhede



Câmara Municipal de Coimbra



Câmara Municipal de Condeixa



Câmara Municipal de Figueira da Foz



Câmara Municipal de Góis



Câmara Municipal de Lousã



Câmara Municipal de Mira



Câmara Municipal de Miranda do Corvo



Câmara Municipal de Montemor-o-Velho

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Oliveira do Hospital



Câmara Municipal de Pampilhosa da Serra



Câmara Municipal de Penacova



Câmara Municipal de Penela



Câmara Municipal de Soure



Câmara Municipal de Tábua



Câmara Municipal de Vila Nova de Poiares

## Distrito de Évora



Câmara Municipal de Alandroal



Câmara Municipal de Arraiolos

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



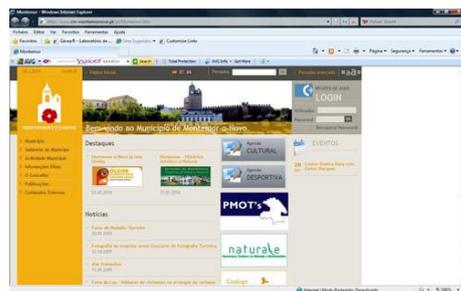
Câmara Municipal de Borba



Câmara Municipal de Estremoz



Câmara Municipal de Évora



Câmara Municipal de Montemor-o-Novo



Câmara Municipal de Mora



Câmara Municipal de Mourão



Câmara Municipal de Portel



Câmara Municipal de Miranda de Redondo



Câmara Municipal de Reguengos de Monsaraz



Câmara Municipal de Vendas Novas

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Viana do Alentejo



Câmara Municipal de Vila Viçosa

## Distrito de Faro



Câmara Municipal de Albufeira



Câmara Municipal de Alcoutim



Câmara Municipal de Aljezur



Câmara Municipal de Castro Marim



Câmara Municipal de Faro



Câmara Municipal de Lagoa



# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

Câmara Municipal de Lagos



Câmara Municipal de Loulé



Câmara Municipal de Monchique



Câmara Municipal de Olhão



Câmara Municipal de Portimão



Câmara Municipal de S. Brás de Alportel



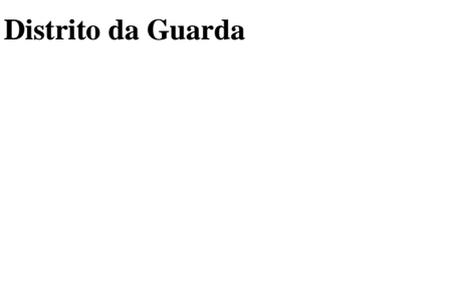
Câmara Municipal de Silves



Câmara Municipal de Tavira



Câmara Municipal de Vila do Bispo



Câmara Municipal de Vila Real de Santo António

## Distrito da Guarda

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Aguiar da Beira



Câmara Municipal de Almeida



Câmara Municipal de Celorico da Beira



Câmara Municipal de Figueira de Castelo Rodrigo



Câmara Municipal de Fornos de Algodres



Câmara Municipal de Gouveia



Câmara Municipal da Guarda



Câmara Municipal de Manteigas



Câmara Municipal de Mêda



Câmara Municipal de Pinhel

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Sabugal



Câmara Municipal de Seia



Câmara Municipal de Trancoso



Câmara Municipal de Vila Nova de Foz-Côa

### Distrito de Leiria



Câmara Municipal de Alcobaca



Câmara Municipal de Alvaiázere



Câmara Municipal de Ansião



Câmara Municipal da Batalha



# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

Câmara Municipal de Figueira do Bombarral



Câmara Municipal de Castanheira de Pera



Câmara Municipal de Leiria



Câmara Municipal da Nazaré



Câmara Municipal de Óbidos



Câmara Municipal de Peniche

Câmara Municipal das Caldas da Rainha



Câmara Municipal de Figueiró dos Vinhos



Câmara Municipal de Marinha Grande



Câmara Municipal de Pedrógão Grande



Câmara Municipal de Pombal



## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Porto de Mós

### Distrito de Lisboa



Câmara Municipal de Alenquer



Câmara Municipal da Amadora



Câmara Municipal de Arruda dos Vinhos



Câmara Municipal da Azambuja



Câmara Municipal do Cadaval



Câmara Municipal de Cascais



Câmara Municipal de Lisboa



Câmara Municipal de Loures

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal da Lourinhã



Câmara Municipal de Mafra



Câmara Municipal de Odivelas



Câmara Municipal de Oeiras



Câmara Municipal de Sintra



Câmara Municipal de Sobral de Monte Agraço

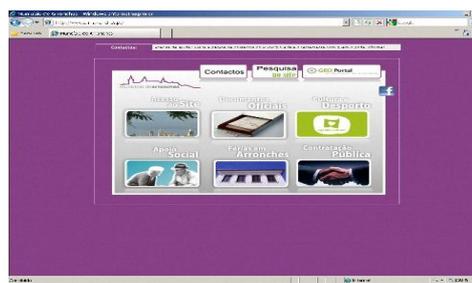


Câmara Municipal de Torre Vedras



Câmara Municipal de Vila Franca de Xira

## Distrito de Portalegre

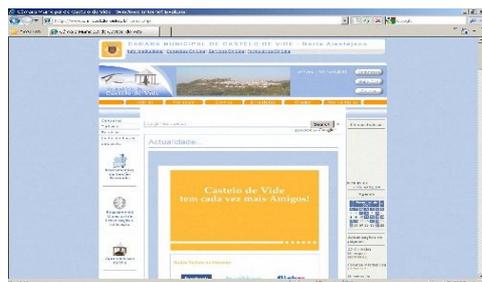


# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009

Câmara Municipal de Alter do Chão



Câmara Municipal de Avis



Câmara Municipal Castelo de Vide



Câmara Municipal de Elvas



Câmara Municipal de Gavião



Câmara Municipal de Monforte

Câmara Municipal da Arronches



Câmara Municipal de Campo Maior



Câmara Municipal do Crato



Câmara Municipal de Fronteira



Câmara Municipal de Marvão



Câmara Municipal de Nisa

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Ponte de Sôr



Câmara Municipal de Portalegre



Câmara Municipal de Souzel

## Distrito do Porto



Câmara Municipal de Amarante



Câmara Municipal de Baião



Câmara Municipal de Felgueiras



Câmara Municipal de Gondomar



Câmara Municipal Castelo da Lousada



Câmara Municipal de Maia

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Marco de Canaveses



Câmara Municipal de Matosinhos



Câmara Municipal de Paços de Ferreira



Câmara Municipal de Paredes



Câmara Municipal de Penafiel



Câmara Municipal do Porto



Câmara Municipal da Póvoa do Varzim



Câmara Municipal de Santo Tirso



Câmara Municipal da Trofa



Câmara Municipal de Valongo

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Vila do Conde



Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

### Distrito de Santarém



Câmara Municipal de Abrantes



Câmara Municipal de Alcanena



Câmara Municipal de Almeirim



Câmara Municipal de Alpiarça



Câmara Municipal de Benavente



Câmara Municipal do Cartaxo



Câmara Municipal da Chamusca



Câmara Municipal de Constância

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Coruche



Câmara Municipal do Entroncamento



Câmara Municipal de Ferreira do Zêzere



Câmara Municipal da Golegã



Câmara Municipal de Mação



Câmara Municipal de Ourém



Câmara Municipal de Rio Maior



Câmara Municipal de Salvaterra de Magos



Câmara Municipal de Santarém



Câmara Municipal de Sardoal

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Tomar



Câmara Municipal de Torres Novas



Câmara Municipal de Vila Nova da Barquinha

### Distrito de Setúbal



Câmara Municipal de Alcácer do Sal



Câmara Municipal de Alcochete



Câmara Municipal de Almada



Câmara Municipal do Barreiro



Câmara Municipal de Grândola



Câmara Municipal da Moita



## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal do Montijo



Câmara Municipal de Palmela



Câmara Municipal de Santiago do Cacém



Câmara Municipal do Seixal



Câmara Municipal de Sesimbra



Câmara Municipal de Setúbal



Câmara Municipal de Sines

### Distrito de Viana do Castelo



Câmara Municipal de Arcos de Valdevez



Câmara Municipal de Caminha

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Melgaço



Câmara Municipal de Monção



Câmara Municipal de Paredes de Coura



Câmara Municipal de Ponte da Barca



Câmara Municipal de Ponte de Lima



Câmara Municipal de Valença



Câmara Municipal de Viana do Castelo



Câmara Municipal de Vila Nova de Cerveira

## Distrito de Vila Real



Câmara Municipal de Alijó



Câmara Municipal de Boticas

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Chaves



Câmara Municipal de Mesão Frio



Câmara Municipal de Mondim de Basto



Câmara Municipal de Montalegre



Câmara Municipal de Peso da Régua



Câmara Municipal de Ribeira de Pena



Câmara Municipal de Sabrosa



Câmara Municipal de Santa Marta de Penaguião



Câmara Municipal de Valpaços



Câmara Municipal Vila Pouca de Aguiar

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Vila Real

## Distrito de Viseu



Câmara Municipal de Armamar



Câmara Municipal de Carregal do Sal



Câmara Municipal Castro Daire



Câmara Municipal de Cinfães



Câmara Municipal Lamego



Câmara Municipal de Mangualde



Câmara Municipal de Moimenta da Beira



Câmara Municipal de Mortágua

# PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Nelas



Câmara Municipal de Oliveira de Frades



Câmara Municipal de Penalva de Castelo



Câmara Municipal de Penedono



Câmara Municipal de Resende



Câmara Municipal de São João da Pesqueira



Câmara Municipal de São Pedro do Sul



Câmara Municipal de Santa Comba Dão



Câmara Municipal de Sátão



Câmara Municipal de Sernancelhe

## PRESENÇA NA INTERNET DAS CÂMARAS MUNICIPAIS PORTUGUESAS EM 2009



Câmara Municipal de Tabuaço



Câmara Municipal de Tarouca



Câmara Municipal de Tondela



Câmara Municipal de Vila Nova de Paiva



Câmara Municipal de Viseu



Câmara Municipal de Vouzela