



**Jornadas  
Técnico-Científicas  
ESTGA 2016**

universidade de aveiro  **estga** escola superior de tecnologia e  
gestão de águeda

# Serviços Digitais nos Municípios Portugueses: Utopia ou Realidade?

Hélder Gomes, ESTGA/IEETA, U. Aveiro  
Gonçalo Paiva Dias, ESTGA/GOVCOPP, U. Aveiro

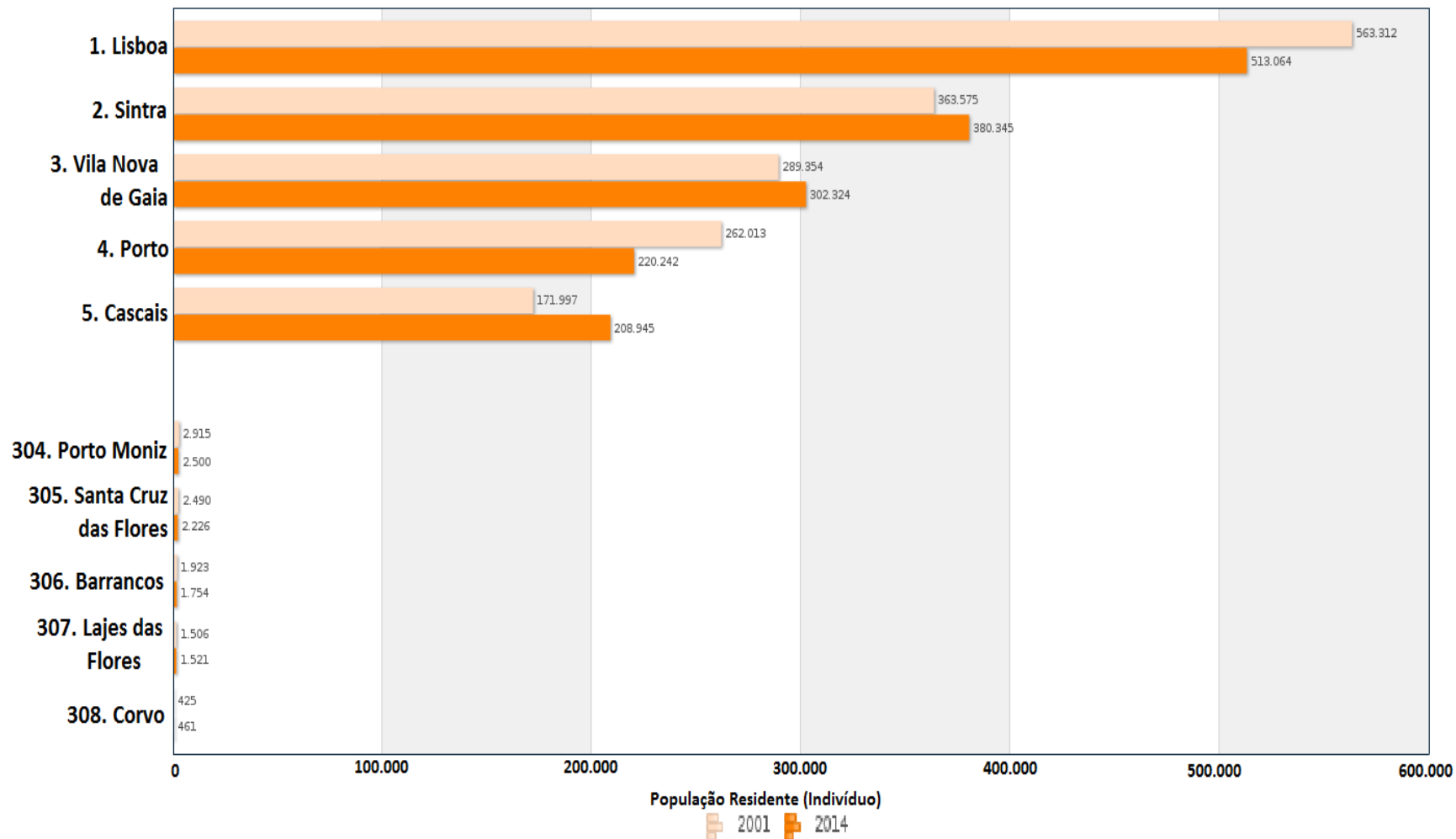
# Municípios

---

- ▶ Órgãos de poder local
- ▶ Autónomos
- ▶ Prestam serviços de âmbito local seus munícipes
  - ▶ Acção Social, Desenvolvimento económico, ...
  - ▶ Licenças
  - ▶ Tendência para aumentar em áreas menos tradicionais
    - ▶ Delegação de competências por parte do governo central
    - ▶ E.g.: educação, transportes, ...
  - ▶ Tendência para diminuir noutras áreas
    - ▶ Exemplo: águas, lixos, ...
    - ▶ Transferidos para empresas ou para “associações” intermunicipais

# Disparidades entre municípios

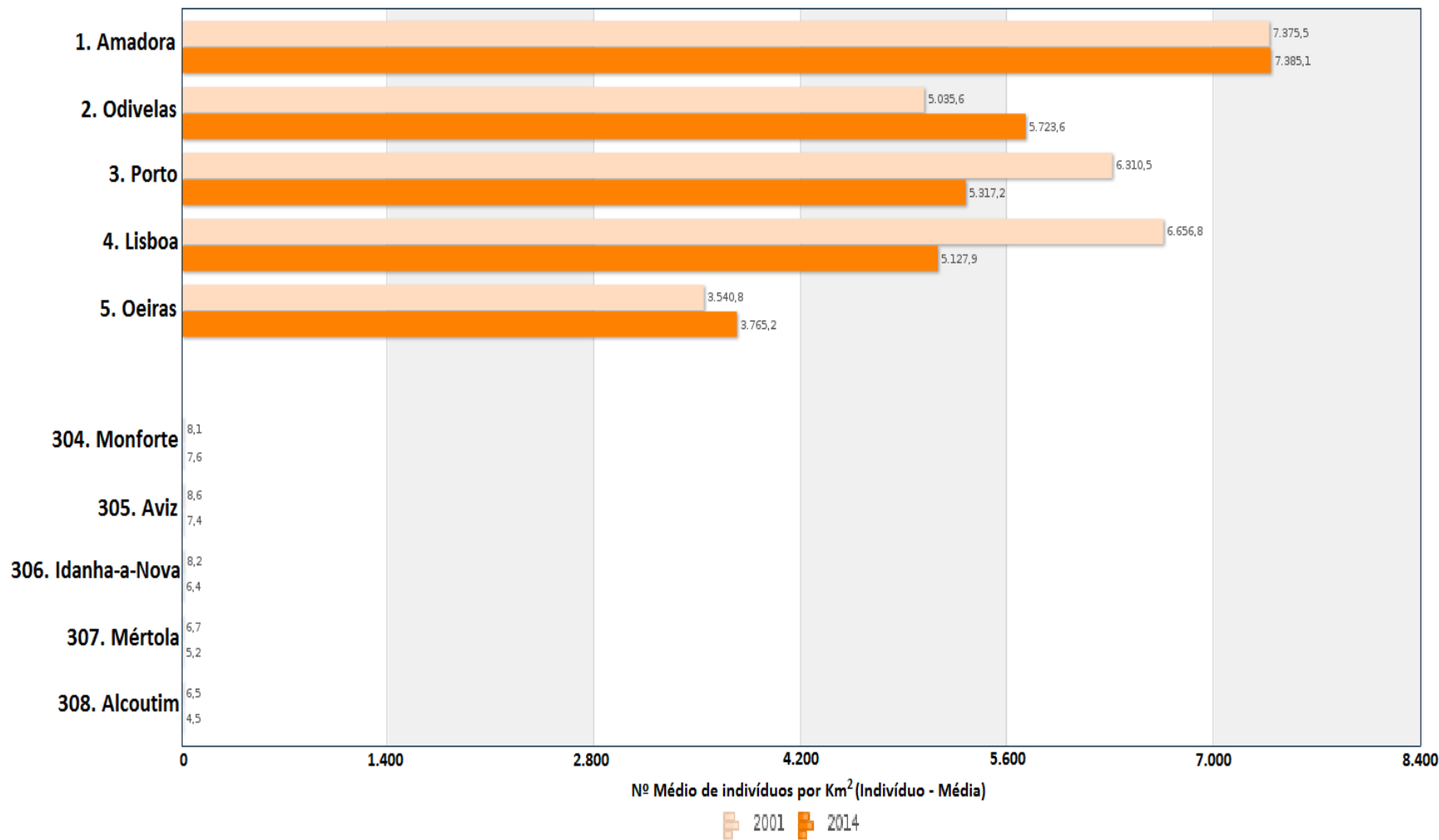
## População residente



Fontes/Entidades: INE, PORDATA

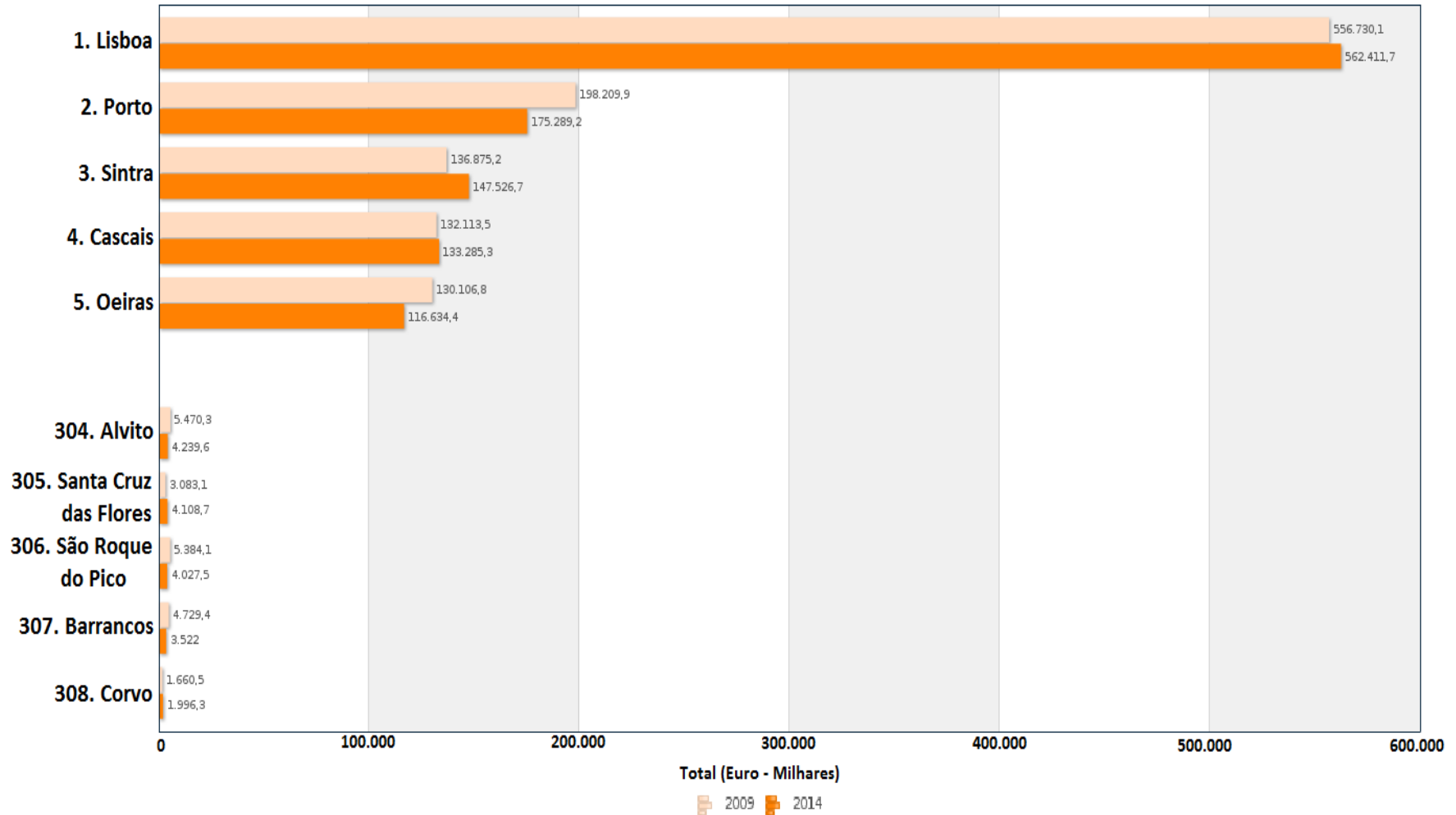
# Disparidades entre municípios

## Densidade populacional



# Disparidades entre municípios

## Receitas efectivas: total, correntes e de capital



Fontes/Entidades: DGO/MEF, PORDATA

# Avaliação dos sítios na Web municipais

---

- ▶ **Análise ao conteúdo dos sítios oficiais na Web**
  - ▶ Todos os 308 municípios portugueses
- ▶ **Modelo de maturidade tridimensional, com quatro estágios em cada dimensão**
  - ▶ Informação
  - ▶ Serviços
  - ▶ Participação
- ▶ **Duas observações**
  - ▶ Fevereiro a Maio, 2010
  - ▶ Maio a Outubro, 2013

# Estágios de maturidade: Informação

---

Estágio	Características observadas
<b>Estágio 1</b>	O sítio na Web disponibiliza informação genérica sobre o município (e.g., endereço, horário de funcionamento, membros da câmara municipal, etc.).
<b>Estágio 2</b>	Disponibiliza documentos de acesso público para visualização ou para descarregar, sem necessidade de autenticação prévia (e.g., actas da câmara municipal, orçamento anual, etc.).
<b>Estágio 3</b>	Existe a funcionalidade de pesquisa de texto que permita encontrar informação nos documentos públicos indicados no estágio anterior.
<b>Estágio 4</b>	Existe a possibilidade de parametrização de pesquisas em documentos com base nas suas características (e.g., tipo de documento, título, data de publicação, autor, etc.) que funcione em conjunto com a pesquisa de texto.

# Estágios de maturidade: Serviços

Estágio	Características observadas
Estágio 1	O sítio na Web disponibiliza informação sobre serviços específicos prestados pelo município (e.g., formulários, documentos obrigatórios, regulamentos relevantes, etc.)
Estágio 2	O sítio na Web permite que cidadãos autenticados possa verificar o estado de serviços que tenham pedido.
Estágio 3	O sítio na Web permite aos cidadãos submeter formulários, e/ou outros documentos, ainda que a formalização do pedido de serviço envolva subsequentes interações presenciais.
Estágio 4	O sítio na Web permite que cidadãos autenticados possam pedir e obter, na sua totalidade, de forma electrónica, pelo menos um serviço prestado pelo município.



# Estágios de maturidade: Participação

Estágio	Características observadas
Estágio 1	O sítio na Web permite aos cidadãos submeter sugestões e/ou queixas, sendo ou não necessária a autenticação prévia do cidadão.
Estágio 2	Existe a possibilidade de participação em inquéritos de opinião e/ou grupos de discussão sobre assuntos das áreas de competência municipal, sendo ou não necessária a autenticação prévia do cidadão.
Estágio 3	Existe a possibilidade de participação em processos de discussão pública com consideração ou resposta obrigatória por parte da câmara municipal (e.g., consulta pública de regulamentos, planos de desenvolvimento do território, planos de urbanização, etc.).
Estágio 4	Existe a possibilidade de contribuir para processos de decisão de orçamentos participativos.

# Resultados (2013)

---

Dimensão	Estágio I	Estágio 2	Estágio 3	Estágio 4
Informação	99%	94%	51%	32%
Serviços	<b>81%</b>	<b>22%</b>	<b>31%</b>	<b>17%</b>
Participação	63%	13%	15%	5%

# Resultados (2013 vs 2010)

---

Dimensão	Estágio 1	Estágio 2	Estágio 3	Estágio 4
Informação	-4	-10	-52	+86
<b>Serviços</b>	<b>+1</b>	<b>-3</b>	<b>+37</b>	<b>+41</b>
Participação	-19	-21	+22	+7

# Conclusões

---

- ▶ Favorecimento de funcionalidades simples em detrimento de outras mais complexas ou com impacto político mais relevante
- ▶ Apesar da clara evolução entre as duas observações, nota-se a criação de um hiato entre municípios
  - ▶ Uns evoluíram (26% a 36%) outros regrediram (22% a 36%)
- ▶ Factor sócio-económico com impacto positivo mais significativo na maturidade:
  - ▶ Dimensão (recursos):
    - ▶ Receitas
    - ▶ População
- ▶ Como ganhar a dimensão necessária para a prestação de melhores serviços?

# O que propomos

---

- ▶ **Atendimento ao cidadão munícipe como um serviço partilhado**
- ▶ **Como**
  - ▶ Colaboração intermunicipal?
  - ▶ Entidades supramunicipais?
  - ▶ Entidades externas?
  - ▶ ....

# Dificuldades

---

- ▶ **Interoperabilidade**
  - ▶ Nos seus vários níveis
- ▶ **Resistências políticas e administrativas**
  - ▶ Liderança
  - ▶ Regulamentos diferentes
  - ▶ Distribuição de custos e proveitos
  - ▶ ...

Será isto ..

---

## ▶ Utopia ou Realidade?

# Referências

---

- ▶ Dias, G.P., 2011a. Local e-government information and service delivery. In *Proceedings of the 6th Iberian Conference on Information Systems and Technologies - CISTI'2011* (pp. 1–6). Chaves, Portugal: IEEE
- ▶ Dias, G.P., and Gomes, H., 2014. Evolution of local e-government maturity in Portugal. In *Proceedings of the 9th Iberian Conference on Information Systems and Technologies - CISTI'2014* (pp. 1–5). Barcelona, Spain: IEEE. doi:10.1109/CISTI.2014.6877041
- ▶ Dias, G.P., and Costa, M., 2013. Significant socio-economic factors for local e-government development in Portugal. *Electronic Government, an International Journal*, 10(3/4), 284–309. doi:10.1504/eg.2013.058785
- ▶ Maciel, G.G., Gomes, H., and Dias, G.P., 2016. Assessing and explaining local e-government maturity in the Iberoamerican community. *Journal of Information Systems Engineering & Management*, 1(2), pp.91–109.