



# MODELO ORGANIZACIONAL DE CAPITAL INTELECTUAL PARA GESTÃO DE PORTAIS AUTÁRQUICOS

UM REFERENCIAL PARA  
AS AUTARQUIAS PORTUGUESAS

*Sandra Isabel Rodrigues Bailoa*

Tese apresentada à Universidade de Évora  
para obtenção do Grau de Doutor em Gestão

ORIENTADOR: *Doutor Paulo Resende da Silva*

ÉVORA, JUNHO 2014





## Resumo

Os estudos sobre *websites* da administração local surgiram na área do *e-government*, onde os modelos de gestão dos portais utilizam critérios de natureza tecnológica subvalorizando dimensões importantes da gestão destas organizações (transparência, rede de relações, etc.).

Estas dimensões são enfatizadas na área do capital intelectual, onde surgiram também alguns trabalhos que analisam a gestão de *websites*. No entanto, apresentam ainda uma natureza pioneira e exploratória, não se identificando modelos para gestão de portais da administração local com base nestas teorias.

Assim, este trabalho propõe um modelo assente num conjunto de dimensões de capital intelectual importantes no desenvolvimento dos portais das autarquias, o capital de serviços, democrático, relacional e, organizacional.

O modelo foi aplicado na análise do contributo do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais, verificando-se que melhorou o capital digital de 98,4% dos portais, com um contributo mais elevado no capital de serviços.

**Palavras-chave:** capital intelectual, capital digital, *local e-government*, *websites*, câmaras municipais, Programa Simplex Autárquico

.



# Organizational model of intellectual capital for municipal portals management

A reference to the Portuguese municipalities

## Abstract

Studies focusing on local administration *websites* started in e-government field, where *website* management models are based on technological criteria, undervaluing relevant dimensions in the management of these organizations (transparency, relations network, etc.).

These dimensions are emphasized in intellectual capital field, in which there are various studies about *website* management. However, these innovative studies are of exploratory nature and do not present any models based on these theories to be used in the management of local administration *websites*.

This study proposes a model which considers relevant dimensions of intellectual capital in the development of municipal councils' *websites* — service, democratic, relational and organizational capital.

The model was applied to analyse the contribution of the Simplex Autárquico 2010/2011 Programme to the digital capital of municipal councils' *websites*, verifying that has led to an improvement in the digital capital of 98.4% of the *websites*, with a higher contribution in the case of service capital.

**Keywords:** intellectual capital, digital capital, local e-government, websites, municipal council, *Simplex Autárquico* Programme



## **Agradecimentos**

Ao concluir este trabalho gostaria de registar o meu profundo agradecimento e apreço a todos quantos e de diferentes formas me apoiaram na sua concretização.

Agradeço em especial à minha família, Mãe, Domingas Bailoa e Irmã, Sónia Bailoa, que sem o seu apoio, incentivo, motivação, paciência e colaboração seria de todo mais difícil concretizá-lo.

Gostaria de lembrar a aceitação do Professor Paulo Resende da Silva para meu orientador e, pela sua disponibilidade, apoio, compreensão e orientação em todas as fases deste trabalho.

Gostaria, ainda, de reconhecer o apoio e motivação de todos os amigos e colegas de trabalho da ESTIG - IPBeja que de alguma forma colaboraram para a concretização deste estudo.



## Índice

1.	Introdução.....	1
1.1.	Enquadramento e motivação.....	1
1.2.	Tema e Objetivos.....	3
1.3.	Abordagem metodológica.....	4
1.4.	Estrutura.....	5
2.	O Capital Intelectual.....	7
2.1.	Da era industrial à era do conhecimento.....	7
2.2.	O capital intelectual: definição e principais autores.....	10
2.2.1.	Classificação e elementos do capital intelectual.....	13
2.3.	Os modelos de capital intelectual.....	15
3.	O Capital Intelectual na Administração Local.....	19
3.1.	Aplicabilidade da teoria do capital intelectual na gestão das organizações do sector público.....	19
3.2.	As diferenças de aplicabilidade e a necessidade de adequação dos modelos.....	23
3.3.	Modelos de gestão do capital intelectual para o sector público.....	25
3.3.1.	O modelo de Cinca, Molinero e Queiroz (2001).....	26
3.3.2.	O modelo de Queiroz, Callén e Cinca (2001, 2005).....	27
3.3.3.	O modelo de Queiroz (2003).....	32
3.3.4.	O modelo de Viedma (2003): CICBS - Cities' Intellectual Capital Benchmarking System.....	37
3.3.5.	O modelo da Price waterhouse Coopers (2005).....	39
3.3.6.	O modelo de Rybinski (2009).....	43
3.3.7.	O estudo de Hyrkäs <i>et al.</i> (2009).....	45
3.3.8.	O estudo de Joia (2009).....	45
3.4.	As dimensões de capital intelectual na administração local.....	46
4.	O Capital Digital.....	49
4.1.	Alguns aspetos da economia digital.....	49
4.2.	Noção de capital digital.....	51
4.3.	Estado da Arte na Gestão do Capital Digital.....	53
4.3.1.	O Modelo de Terra & Gordon (2002).....	55
4.3.2.	O Modelo de Ruta (2009).....	57
4.3.3.	Os Modelos de Liu (2009), Liu & Chen (2009) e Chen (2011).....	59
4.3.4.	Considerações sobre a gestão do capital digital de portais de organizações do sector público.....	63
4.3.5.	Análise crítica do estado da arte.....	65
5.	O Local e-government.....	69

5.1.	Noção de e-government e local e-government.....	69
5.2.	Estudos sobre local e-government.....	72
5.2.1.	Estudos sobre a governança eletrónica.....	72
5.2.2.	Estudos sobre o nível de sofisticação do local e-government.....	80
5.2.3.	Análise crítica do estado da arte.....	89
6.	Metodologia.....	93
6.1.	Objetivos e hipóteses de investigação.....	93
6.2.	Instrumento de investigação.....	95
6.3.	O Simplex Autárquico.....	105
6.4.	Instrumento de recolha de dados.....	109
6.5.	Trabalho de campo.....	111
6.6.	Tratamento dos dados.....	115
7.	Análise do contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais.....	119
7.1.	Tipologia de Medidas do Programa Simplex Autárquico 2010/2011.....	119
7.2.	Análise por Distrito e Câmara Municipal.....	124
7.2.1.	Análise do Distrito de Aveiro.....	125
7.2.2.	Análise do Distrito de Beja.....	128
7.2.3.	Análise do Distrito de Braga.....	130
7.2.4.	Análise do Distrito de Bragança.....	133
7.2.5.	Análise do Distrito de Castelo Branco.....	135
7.2.6.	Análise do Distrito de Coimbra.....	136
7.2.7.	Análise do Distrito de Évora.....	139
7.2.8.	Análise do Distrito de Faro.....	141
7.2.9.	Análise do Distrito de Guarda.....	146
7.2.10.	Análise do Distrito de Leiria.....	147
7.2.11.	Análise do Distrito de Lisboa.....	149
7.2.12.	Análise do Distrito de Portalegre.....	153
7.2.13.	Análise do Distrito de Porto.....	154
7.2.14.	Análise do Distrito de Santarém.....	159
7.2.15.	Análise do Distrito de Setúbal.....	163
7.2.16.	Análise do Distrito de Viana do Castelo.....	165
7.2.17.	Análise do Distrito de Vila Real.....	170
7.2.18.	Análise do Distrito de Viseu.....	173

7.2.19.	Análise do Ranking do contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais.....	179
7.3.	Análise por dimensão de capital digital.....	184
7.3.1.	Análise do e-Capital de serviços.....	184
7.3.2.	Análise do e-Capital democrático.....	189
7.3.3.	Análise do e-Capital relacional.....	193
7.3.4.	Análise do e-Capital organizacional.....	197
7.3.5.	Análise agregada das dimensões.....	198
8.	Conclusões.....	207
9.	Referências bibliográficas.....	223
Anexo A.....		235
Anexo B.....		248
Anexo C.....		256
	Distrito de Aveiro.....	256
	Distrito de Beja.....	267
	Distrito de Braga.....	272
	Distrito de Bragança.....	289
	Distrito de Castelo Branco.....	294
	Distrito de Coimbra.....	297
	Distrito de Évora.....	307
	Distrito de Faro.....	312
	Distrito da Guarda.....	329
	Distrito de Leiria.....	333
	Distrito de Lisboa.....	341
	Distrito de Portalegre.....	357
	Distrito do Porto.....	361
	Distrito de Santarém.....	387
	Distrito de Setúbal.....	404
	Distrito de Viana do Castelo.....	408
	Distrito de Vila Real.....	421
	Distrito de Viseu.....	437
Anexo D.....		457

## Índice de Tabelas

Tabela 1: Comparação das várias classificações de CI .....	14
Tabela 2: Classificação dos componentes de CI.....	15
Tabela 3:Objetivos para as organizações do sector público e privado .....	21
Tabela 4:Classificação dos ativos intangíveis no sector público .....	26
Tabela 5:Classificação dos ativos intangíveis no sector público .....	30
Tabela 6:Classificação dos ativos intangíveis no sector público e seleção de indicadores.....	31
Tabela 7: Síntese dos estudos e dimensões de capital intelectual na administração local.....	47
Tabela 8: Estudos sobre capital digital.....	54
Tabela 9: Estudos de Liu (2009), Liu & Chen (2009) e Chen (2011).....	59
Tabela 10: Síntese dos estudos e dimensões de capital digital em organizações públicas .....	64
Tabela 11: Síntese comparativa dos estudos .....	66
Tabela 12: Estudos sobre governança eletrónica a nível da administração local .....	74
Tabela 13: Medidas de Desempenho de E-Governança.....	75
Tabela 14: Método de Avaliação dos Web Sites dos Organismos da Administração Direta e Indireta do Estado ..	77
Tabela 15: Avaliação da Maturidade dos Websites da Administração Direta e Indireta do Estado.....	78
Tabela 16: Estudos sobre o nível de maturidade do governo eletrónico .....	81
Tabela 17: Estudos em que se aplicou o modelo de Esteves (2005).....	86
Tabela 18: Níveis de maturidade do modelo de Pratas (2007).....	87
Tabela 19: Níveis de maturidade dos serviços.....	98
Tabela 20: Síntese das principais dimensões de Capital digital das Administrações Locais .....	104
Tabela 21: Pilares da ação estratégica.....	106
Tabela 22: Síntese dos programas Simplex Autárquico.....	108
Figura 23 – Fases do trabalho .....	111
Tabela 24: Total de Medidas do Programa Simplex Autárquico 2010/2011.....	113
Tabela 25 - Medidas Intersectoriais consideradas no estudo .....	120
Tabela 26 - Medidas Intermunicipais consideradas no estudo.....	122
Tabela 27: Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Aveiro.....	125
Tabela 28 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Beja.....	129
Tabela 29: Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Braga.....	130
Tabela 30: Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Bragança.....	134
Tabela 31 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Castelo Branco .....	135
Tabela 32 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Coimbra.....	136
Tabela 33 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Évora .....	140
Tabela 34 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Faro.....	141
Tabela 35 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Guarda.....	146
Tabela 36 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Leiria .....	148
Tabela 37 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Lisboa .....	149
Tabela 38 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Portalegre.....	153
Tabela 39 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Porto .....	155
Tabela 40 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Santarém.....	160
Tabela 41 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Setúbal .....	164
Tabela 42 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Viana do Castelo.....	165
Tabela 43 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Vila Real .....	170
Tabela 44 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Viseu .....	173
Tabela 45 – Ranking do contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais .....	179
Tabela 46 – Análise do Ranking por classes de pontuação .....	183

Tabela 47 – Distribuição do nº de medidas no e-capital de Serviços .....	185
Tabela 48 – Distribuição do nº de medidas por níveis de maturidade no e-capital de Serviços .....	187
Tabela 49 – Distribuição do nº de medidas no e-Capital democrático .....	190
Tabela 50 – Distribuição do nº de medidas por níveis de maturidade no e-Capital democrático .....	192
Tabela 51 – Distribuição do nº de medidas no e-Capital relacional.....	194
Tabela 52 – Distribuição do nº de medidas por níveis de maturidade no e-Capital relacional .....	196
Tabela 53 – Distribuição do nº de medidas no e-Capital organizacional.....	197
Tabela 54 – Distribuição do nº de medidas por níveis de maturidade no e-Capital organizacional.....	198
Tabela 55 – Distribuição do nº de medidas por dimensão e tipologia de medida.....	199
Tabela 56 – Distribuição do nº de medidas por dimensão e nível de maturidade.....	200
Tabela 57 – Distribuição das câmaras municipais de acordo com a dimensão de capital digital em que se verificou o contributo médio mais elevado.....	201
Tabela 58 – Distribuição do nº de câmaras municipais de acordo com a média .....	202
Tabela 59 – Contributo médio agregado das medidas do Programa Simplex Autárquico para o capital digital ....	203
Tabela 60 – Matriz de correlações .....	204
Tabela 61: Comprovação de hipóteses de investigação .....	211
Tabela 62 – Melhor e pior resultado por distrito .....	213
Tabela 63: Numero de medidas por cada dimensão.....	217
Tabela 64: Comparação das dimensões que se destacaram nos diferentes estudos .....	218
Tabela 65: Medidas Intersectoriais .....	235
Tabela 66: Medidas Intermunicipais.....	248
Tabela 67: Município de Águeda.....	256
Tabela 68: Município Aveiro .....	257
Tabela 69: Município de Mealhada .....	258
Tabela 70: Município de Oliveira de Azeméis .....	258
Tabela 71: Município de Oliveira do Bairro.....	259
Tabela 72: Município de Ovar.....	260
Tabela 73: Município de Santa Maria da Feira.....	261
Tabela 74: Município de São João da Madeira.....	264
Tabela 75: Município de Vale de Cambra .....	266
Tabela 76: Município de Beja .....	267
Tabela 77: Município de Mértola .....	267
Tabela 78: Município de Odemira .....	268
Tabela 79: Município de Serpa .....	269
Tabela 80: Município de Barcelos.....	272
Tabela 81: Município de Braga.....	274
Tabela 82: Município de Esposende .....	276
Tabela 83: Município de Fafe .....	278
Tabela 84: Município de Guimarães.....	279
Tabela 85: Município de Vieira do Minho.....	280
Tabela 86: Município de Vila Verde.....	284
Tabela 87: Município de Vizela .....	288
Tabela 88: Município de Bragança.....	289
Tabela 89: Município de Freixo de Espada à Cinta .....	290
Tabela 90: Município de Mogadouro .....	291
Tabela 91: Município de Torre de Moncorvo.....	292
Tabela 92: Município de Castelo Branco.....	294
Tabela 93: Município de Proença-a-Nova.....	296
Tabela 94: Município de Arganil.....	297

Tabela 95: Município de Cantanhede.....	297
Tabela 96: Município de Coimbra .....	299
Tabela 97: Município de Condeixa-a-Nova.....	301
Tabela 98: Município de Montemor-o-Velho.....	303
Tabela 99: Município de Vila Nova de Poiares .....	305
Tabela 100: Município de Borba.....	307
Tabela 101: Município de Estremoz.....	308
Tabela 102: Município de Évora.....	310
Tabela 103: Município de Redondo .....	311
Tabela 104: Município de Reguengos de Monsaraz.....	312
Tabela 105: Município de Albufeira .....	312
Tabela 106: Município de Faro.....	315
Tabela 107: Município de Lagoa.....	315
Tabela 108: Município de Lagos .....	317
Tabela 109: Município de Loulé.....	319
Tabela 110: Município de Monchique.....	320
Tabela 111: Município de Olhão.....	320
Tabela 112: Município de Portimão .....	321
Tabela 113: Município de São Brás de Alportel .....	327
Tabela 114: Município de Tavira.....	327
Tabela 115: Município de Vila Real de Santo António .....	328
Tabela 116: Município de Guarda .....	329
Tabela 117: Município de Seia.....	330
Tabela 118: Município de Vila Nova de Foz Côa .....	331
Tabela 119: Município de Caldas da Rainha .....	333
Tabela 120: Município de Leiria.....	334
Tabela 121: Município de Marinha Grande .....	336
Tabela 122: Município de Nazaré .....	338
Tabela 123: Município de Peniche.....	339
Tabela 124: Município de Pombal.....	340
Tabela 125: Município de Alenquer .....	341
Tabela 126: Município de Amadora .....	342
Tabela 127: Município de Cascais.....	342
Tabela 128: Município de Lisboa.....	343
Tabela 129: Município de Loures .....	345
Tabela 130: Município de Odivelas .....	351
Tabela 131: Município de Oeiras .....	353
Tabela 132: Município de Torres Vedras .....	354
Tabela 133: Município de Vila Franca de Xira .....	355
Tabela 134: Município de Campo Maior.....	357
Tabela 135: Município de Elvas .....	359
Tabela 136: Município de Portalegre.....	359
Tabela 137: Município de Sousel .....	360
Tabela 138: Município de Amarante .....	361
Tabela 139: Município de Baião.....	362
Tabela 140: Município de Lousada.....	364
Tabela 141: Município de Marco de Canaveses.....	367
Tabela 142: Município de Matosinhos .....	372
Tabela 143: Município de Paredes .....	374

Tabela 144: Município de Penafiel.....	378
Tabela 145: Município de Porto.....	380
Tabela 146: Município de Santo Tirso .....	384
Tabela 147: Município de Trofa.....	385
Tabela 148: Município de Abrantes.....	387
Tabela 149: Município de Alcanena .....	390
Tabela 150: Município de Cartaxo.....	396
Tabela 151: Município de Rio Maior.....	397
Tabela 152: Município de Santarém .....	397
Tabela 153: Município de Tomar.....	398
Tabela 154: Município de Vila Nova da Barquinha.....	401
Tabela 155: Município de Grândola.....	404
Tabela 156: Município de Montijo.....	405
Tabela 157: Município de Palmela .....	406
Tabela 158: Município de Seixal.....	406
Tabela 159: Município de Setúbal.....	407
Tabela 160: Município de Arcos de Valdevez.....	408
Tabela 161: Município de Caminha.....	409
Tabela 162: Município de Melgaço.....	412
Tabela 163: Município de Monção .....	413
Tabela 164: Município de Paredes de Coura.....	414
Tabela 165: Município de Ponte da Barca.....	414
Tabela 166: Município de Ponte de Lima.....	416
Tabela 167: Município de Valença.....	418
Tabela 168: Município de Viana do Castelo.....	419
Tabela 169: Município de Vila Nova de Cerveira .....	420
Tabela 170: Município de Alijó .....	421
Tabela 171: Município de Chaves .....	422
Tabela 172: Município de Mesão Frio.....	423
Tabela 173: Município de Mondim de Basto.....	426
Tabela 174: Município de Murça .....	429
Tabela 175: Município de Peso da Régua.....	430
Tabela 176: Município de Sabrosa .....	432
Tabela 177: Município de Santa Marta de Penaguião .....	434
Tabela 178: Município de Vila Real.....	435
Tabela 179: Município de Armamar.....	437
Tabela 180: Município de Cinfães.....	438
Tabela 181: Município de Lamego .....	440
Tabela 182: Município de Mangualde .....	441
Tabela 183: Município de Moimenta da Beira.....	441
Tabela 184: Município de Penedono.....	443
Tabela 185: Município de Resende.....	444
Tabela 186: Município de São João da Pesqueira.....	447
Tabela 187: Município de Sernancelhe.....	450
Tabela 188: Município de Tabuaço .....	452
Tabela 189: Município de Tarouca .....	454
Tabela 190: Município de Tondela .....	455
Tabela 191: Município de Viseu .....	456
Tabela 192: Contributos médios por câmara municipal .....	457

## Índice de Figuras

Figura 1:Fatores críticos de mudança e competitividade .....	9
Figura 2: Fontes de riqueza económica .....	9
Figura 3: Capital intelectual e vantagem competitiva.....	13
Figura 4: Modelos para medir os ativos intangíveis .....	17
Figura 5: Modelo de capital intelectual para o sector público de Queiroz <i>et al.</i> (2005: 226) .....	27
Figura 6: Modelo de capital intelectual para o sector público de Queiroz .....	32
Figura 7: CICBS: Cities' Intellectual Capital Benchmarking System.....	37
Figura 8: A integração de capitais .....	40
Figura 9: Componentes do capital intelectual.....	42
Figura 10: Methodology of measuring intellectual capital of Polish cities .....	43
Figura 11: Modelo conceptual para o relacionamento .....	57
Figura 12: O <i>framework</i> para as funcionalidades do portal de recursos humanos.....	58
Figura 13: Dimensões do capital digital dos <i>websites</i> de imobiliárias.....	60
Figura 14: Dimensões do capital digital dos <i>websites</i> de recrutamento do Ministério da Defesa Nacional de Taiwan .....	61
Figura 15: Dimensões do capital digital dos <i>websites</i> da TradeVan .....	62
Figura 16: Síntese comparativa dos estudos.....	67
Figura 17: Fases de desenvolvimento do governo eletrónico .....	82
Figura 18: Caracterização das fases de desenvolvimento do governo eletrónico .....	82
Figura 19: Electronic Government Framework with Examples .....	83
Figura 20: Níveis de Maturidade .....	84
Figura 21: Descrição dos Níveis de Maturidade.....	84
Figura 22: Modelo de desenvolvimento de e-serviços municipais .....	86
Figura 23: Dimensões para a evolução da Administração Pública Eletrónica.....	90
Figura 24: As dimensões de capital digital das Administrações Locais .....	96
Figura 25: Dimensões de capital digital das Administrações locais.....	210

## Lista de Abreviaturas

CD	Capital Digital
CI	Capital Intelectual
CM	Câmara Municipal
FAQs	Perguntas frequentes
PMEs	Pequenas e Médias Empresas
TI	Tecnologias de Informação
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
UE	União Europeia
W3C	World Wide Web Consortium



## 1. Introdução

### 1.1. Enquadramento e motivação

No último século e, em especial nas últimas décadas, as economias em geral sofreram transformações profundas devido por um lado, à terciarização das estruturas de emprego, à globalização e, em muito, devido ao progressivo desenvolvimento tecnológico.

A economia do passado dominada pela maquinaria industrial e pela utilização de fatores de produção físicos e corpóreos, deu lugar nos dias de hoje, à chamada economia do conhecimento, a qual tem nos ativos intangíveis, como informação, conhecimento e capital intelectual, os principais fatores de produção. Esta perceção sobre a importância do conhecimento e do capital intelectual tem sido proporcionada pela utilização generalizada das TIC e, em particular a Internet.

Na área do *e-government*, a Internet é hoje vista como uma ferramenta de governação e, nesse sentido, são muitos os organismos públicos que conceberam os seus *websites*, disponibilizando conteúdos e fornecendo serviços na rede, como as câmaras municipais. Nas cidades, os portais municipais têm permitido a modernização e desburocratização dos serviços, pelo que a administração local tem conseguido perceber o potencial que o bom uso das redes digitais pode ter no desenvolvimento e inovação a nível regional e local, assim como, no bem-estar dos cidadãos e empresas.

São cada vez mais os municípios que adotam estratégias de cidades do conhecimento, cidades digitais, cidades inteligentes, conceitos que resultam das relações e interações entre as dimensões digitais, intangíveis e físicas dos territórios urbanos, mostrando que o posicionamento das cidades na economia do conhecimento, implica cada vez mais a conceção de políticas modernas que apostem em estratégias de desenvolvimento territorial baseadas em conhecimento, inovação e tecnologia. Neste contexto, uma boa gestão das infraestruturas digitais da administração pública local pode ser um fator influenciador no desenvolvimento económico, bem-estar e inovação a nível local. Devido a essas potencialidades, o processo de *e-government* tem sido amplamente estudado.

Os estudos sobre *websites* da administração pública têm surgido sobretudo na área do *e-government*, no entanto, ao longo da última década surgiram também algumas referências na área do capital intelectual.

Na literatura que estuda e avalia os processos de governo eletrónico a nível local (*local e-government*) é possível identificar principalmente dois grupos de abordagens, os trabalhos que analisam dimensões da governança eletrónica e, os trabalhos que analisam o nível de maturidade do governo eletrónico. Estas abordagens apresentam modelos de gestão dos portais compostos por dimensões que se baseiam em

mensurar principalmente aspetos de índole tecnológico (segurança e privacidade, acessibilidade, navegabilidade, usabilidade, etc.), avaliando sobretudo a funcionalidade e qualidade da infraestrutura, ficando para segundo plano, aspetos de gestão importantes na administração pública.

Neste âmbito, a área do capital intelectual vai mais além, sugerindo que quando alcançada uma base tecnológica crítica, as prioridades devem assentar mais em mecanismos que impulsionem a criação, uso e aperfeiçoamento de conhecimento entre outros recursos intangíveis determinantes para melhorar a gestão das organizações como a transparência, a rede de relações e cooperação, o capital humano, a qualidade dos serviços, a responsabilidade social e ambiental, entre outros. Na área do capital intelectual, os estudos sobre *websites* procuram mostrar que estas infraestruturas têm um papel a desenvolver na gestão do conhecimento, pois permitem incentivar a sua criação, uso e disseminação. A utilização dos portais é vista como uma ferramenta estratégica de apoio à tomada de decisão.

Tapscott *et al.* (2000) foram dos primeiros a estudar o capital intelectual que circula nas redes digitais, denominando-o de capital digital. A partir deste conceito houve alguns estudos que envolveram análises de ativos intangíveis em *websites*. De uma forma geral, os estudos tentam identificar dimensões de capital intelectual determinantes para o sucesso e boa gestão das organizações, reconhecendo a importância da identificação destes fatores para melhorar as práticas de gestão dos portais.

Grande parte dos estudos que analisam o capital digital desenvolveram-se no âmbito empresarial, existindo ainda pouca quantidade de trabalhos ao nível das entidades públicas. Além disso, nos estudos que analisam *websites* de entidades públicas, as dimensões em que o capital digital é subdividido nem sempre convergem e, em cada situação são ajustadas aos casos concretos objeto de estudo, apresentando dificuldades em generalizar ou confirmar os resultados e, adotar implicações gerais devido à natureza pioneira e exploratória dos estudos. Portanto, não se conhecem estudos que projetem modelos de análise de portais para a administração pública local com base na teoria do capital intelectual, deixando a literatura em aberto esta possibilidade de investigação.

Desta forma, procura-se com este trabalho propor um modelo para gestão dos portais autárquicos que tenha como base a linha de pensamento e as teorias da área do capital intelectual. Procurou-se posteriormente a aplicação deste instrumento de investigação para analisar o contributo do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais, dada a relevância do programa no desenvolvimento dos portais das autarquias nos últimos anos em Portugal.

A motivação pessoal para realização desta investigação resultou numa fase inicial da possibilidade de evolução e aprofundamento destas questões na sequência do trabalho de investigação desenvolvido na

tese de mestrado (Bailoa, 2007) em que se realizou uma avaliação do capital intelectual dos *websites* de um conjunto de municípios.

Posteriormente, com o aprofundar da pesquisa e, nomeadamente com a aplicação do modelo no estudo do contributo do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 para o capital digital dos portais das autarquias, reconheceu-se o interesse prático que a informação produzida pode ter nomeadamente para os participantes no programa e, também ao nível académico pela criação de novo conhecimento.

## 1.2. Tema e Objetivos

Esta investigação pretende unir áreas de conhecimento como o capital intelectual e o *e-government* na análise dos processos de gestão de portais da administração pública local. Esta possibilidade mostra-se viável pois, em ambas as áreas encontramos aspetos que se complementam tornando a análise dos portais mais completa. A revisão bibliográfica permite verificar que existe pouca quantidade de trabalhos de investigação que projetem formas de mensurar ativos intangíveis em *websites*, um assunto que tem estado ausente nos estudos da área do *e-government*. Desta forma, é possível verificar a existência de uma lacuna na literatura no que respeita à existência de modelos para a gestão de portais da administração pública local com base na teoria do capital intelectual.

Dado que esta perspetiva de estudo da governança eletrónica tem sido pouco estudada e conhecida, esta investigação pretende contribuir para o estudo do tema, propondo um modelo de capital intelectual para gestão dos portais autárquicos. A concretização deste objetivo geral passa pela concretização dos seguintes objetivos específicos:

1. Reconhecer a importância do capital intelectual na gestão das organizações públicas;
2. Identificar os modelos de governança eletrónica a nível local;
3. Tipificar, com base na literatura, as dimensões de capital digital importantes no desenvolvimento dos portais da Administração pública local.
4. Analisar o contributo do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais:
  - 4.1. Quantificar o contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais;
  - 4.2. Analisar qual (ais) a(s) dimensão(ões) de capital digital em que o Programa teve um contributo mais elevado.

### 1.3. Abordagem metodológica

A nível metodológico, o desenvolvimento deste trabalho implicou várias fases no sentido de se atingir o principal intuito do estudo.

Na primeira parte da investigação realizou-se a revisão bibliográfica, que pretendeu dar o enquadramento teórico para as temáticas em análise, constituindo o suporte e fundamentação da investigação. Esta incidiu sobre duas áreas principais onde é estudada a problemática relacionada com a gestão dos portais das administrações públicas, nomeadamente a área do capital intelectual e a área do *e-government*.

Começou-se por verificar na literatura da área do capital intelectual como é abordada a gestão de portais de entidades públicas. Nesse sentido, encontraram-se alguns modelos de gestão e desenvolvimento dos portais com este enfoque embora em número reduzido e sobretudo destinados à gestão de portais de empresas. Os modelos identificam dimensões de intangíveis importantes para a gestão de portais das organizações estruturando as funcionalidades e conteúdos dos portais pelo conjunto de dimensões consideradas em cada tipo de organização.

Para além desta abordagem, foi na área do *e-government* que se encontrou a grande maioria dos estudos que analisam a gestão dos portais das entidades públicas, nomeadamente trabalhos que analisam a governança eletrónica e, os que analisam o nível de maturidade do governo eletrónico, abordagens sobretudo influenciadas pela área da engenharia que apresentam modelos de gestão dos portais compostos por dimensões que se baseiam em mensurar principalmente aspetos de índole tecnológica.

Desta forma, a revisão bibliográfica realizada possibilitou a construção do instrumento de investigação que se propõe neste trabalho, permitindo identificar na literatura um conjunto de dimensões de capital intelectual importantes para a gestão e desenvolvimento dos portais da Administração pública local, sendo este o principal enquadramento do trabalho. No entanto, para o instrumento de estudo que se propõe foram selecionadas dimensões de ambas as áreas referidas permitindo contemplar um número de aspetos mais alargado e consistente possível.

A escolha das dimensões, que agregam as funcionalidades e conteúdos, pretendeu mostrar a gestão do portal com base nas fontes de capital intelectual das autarquias: o capital de serviços, o capital democrático, o capital relacional e, o capital organizacional.

A segunda parte da investigação correspondeu à realização de um estudo empírico em que se aplicou o modelo definido para analisar o contributo do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais. O estudo empírico implicou também diversas fases:

- A primeira fase consistiu na recolha e análise da informação relativa às medidas do programa. Esta fase implicou a consulta dos documentos relativos ao Programa Simplex Autárquico 2010/2011 e ao Relatório Simplex Autárquico 2010/2011 e, na visita às páginas das Câmaras Municipais aderentes ao programa. Durante este procedimento foi possível identificar um total de 1569 medidas referentes aos 125 municípios participantes, incluindo intersectoriais, intermunicipais e municipais.
- Na segunda fase, realizou-se uma triagem das medidas a considerar para o estudo dado que, apesar do Programa Simplex Autárquico centralizar a estratégia de modernização administrativa em iniciativas de administração eletrónica, nem todas as medidas se destinaram a disponibilizar conteúdos e funcionalidades nos portais dos municípios. Assim, após este procedimento de triagem foi apurado um total de 538 medidas que vieram a integrar o estudo.
- A terceira fase consistiu na quantificação dos contributos das medidas selecionadas para cada dimensão do capital digital em que se utilizou um sistema de classificação semelhante ao usado por Ruta (2009) no seu trabalho de investigação.
- A quarta fase consistiu em classificar as medidas em quatro níveis de maturidade segundo o nível de interatividade e sofisticação das funcionalidades a disponibilizar, procedimento que teve como referência os quatro níveis de sofisticação dos serviços de *local e-government* utilizados por Santos & Amaral (2012).
- A quinta fase consistiu no apuramento e análise do contributo das medidas para o capital digital dos portais de cada município em que se utilizaram técnicas de análise estatística descritiva para os cálculos realizados para tratamento dos dados, procedimento que teve em parte como referência o estudo de Joia (2009).

Toda a informação recolhida a partir dos documentos referentes ao Programa e Relatório do Simplex Autárquico 2010/2011, assim como, a recolhida nas visitas às páginas das Câmaras Municipais foi introduzida no programa Microsoft Excel 2010 onde se realizou toda a análise, classificação dos contributos e, tratamento dos dados.

#### **1.4. Estrutura**

Este trabalho encontra-se estruturado para além deste capítulo introdutório em mais cinco capítulos. O presente capítulo apresenta o enquadramento e motivação, o tema e objetivos e os principais aspetos da metodologia.

No capítulo 2 - O Capital Intelectual, apresenta-se o tema que enquadra o estudo, os principais aspetos que caracterizam a sociedade da informação e a economia do conhecimento, o conceito de capital intelectual, modelos populares de gestão do capital intelectual, e alguns caminhos de investigação nesta área.

No capítulo 3 – O Capital Intelectual na Administração Local, apresentam-se alguns argumentos que justificam a utilidade dos ativos intangíveis na gestão das entidades públicas e, modelos de gestão do capital intelectual desenvolvidos para o sector público, nomeadamente no âmbito da administração local, e apresentam-se um conjunto de dimensões de capital intelectual importantes para a gestão das administrações locais evidenciadas na literatura e estudos empíricos.

No capítulo 4 - O Capital Digital, apresentam-se algumas considerações sobre a economia digital, o conceito de capital digital, o estado da arte na gestão do capital digital e respetiva análise crítica.

No capítulo 5 - O *local e-government*, apresentam-se algumas considerações sobre os conceitos de *e-government* e *local e-government*, os diversos estudos que analisam o processo de *e-government* em cidades e municípios nomeadamente, dois conjuntos de abordagens, por um lado, alguns trabalhos que pretendem identificar as práticas de governança eletrónica, e por outro lado, os estudos que analisam os níveis de maturidade do processo de *e-government*, e ainda uma análise crítica destas abordagens.

No capítulo 6 – Metodologia, é apresentada a metodologia de investigação nomeadamente, são recordados os objetivos do estudo e definidas as hipóteses de investigação, é apresentado o instrumento de investigação que inclui a indicação de um conjunto de dimensões de capital digital identificadas a partir da literatura, é apresentado o objeto do estudo empírico deste trabalho, ou seja, o Programa Simplex Autárquico 2010/2011, nomeadamente os objetivos, princípios e autarquias participantes e, são descritos o instrumento de recolha de dados, o trabalho de campo realizado e, por fim é apresentada ainda a metodologia de análise dos dados.

No capítulo 7 – Análise do contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais, apresenta-se a análise empírica realizada, nomeadamente, a tipologia de medidas do programa e as que foram selecionadas para a análise, é apresentado para cada um dos 18 distritos, a avaliação e apuramento do contributo das medidas para o capital digital dos portais municipais, e a análise por dimensão de capital digital, em que as medidas foram examinadas em termos da sua tipologia e, do nível de maturidade das funcionalidades que lhes estão inerentes.

No capítulo 8 - Conclusões, apresentam-se as conclusões da dissertação, as suas limitações e são apontadas pistas para trabalhos futuros de investigação.

## 2. O Capital Intelectual

A transição de uma economia baseada em bens tangíveis para uma economia baseada em ativos intangíveis, a chamada economia do conhecimento, tem resultado em áreas de investigação como é o capital intelectual. O capital intelectual é múltiplas vezes definido como o conjunto dos ativos intangíveis que criam valor para as organizações. Em mercados cada vez mais complexos, competitivos, instáveis e em mudança constante, onde a inovação é a palavra de ordem, a mais valia está na capacidade das organizações conseguirem gerir estrategicamente e maximizar o valor dos seus ativos intangíveis, conhecimento e capital intelectual.

Neste sentido define-se como objetivo deste capítulo enquadrar o tema de investigação e abordar reflexivamente a temática do capital intelectual enquanto recurso estratégico para as organizações. Dado que o tema tem sido alvo de múltiplos artigos e livros nas últimas décadas e, em diversas áreas, como a contabilidade, recursos humanos, finanças, gestão estratégica, optou-se por fazer um levantamento do estado da arte.

Assim, o capítulo procura especificamente, a partir da análise da literatura, relatar aspetos que caracterizam a sociedade da informação e a economia do conhecimento, apresentar o conceito de capital intelectual e modelos populares de gestão do capital intelectual, assim como, alguns caminhos de investigação nesta área.

### 2.1. Da era industrial à era do conhecimento

Nas últimas décadas o ambiente cada vez mais competitivo e instável, marcado pela quebra de fronteiras comerciais, um intenso desenvolvimento tecnológico, rapidez nas mudanças, disponibilidade de informação e imprevisibilidade de resultados, têm sido fatores que afetam a maneira pela qual as empresas e as organizações em geral administram os seus recursos. Na era industrial o ênfase era colocado na produção e no aumento da produtividade dos trabalhadores visando-se aproveitar ao máximo a capacidade das máquinas que surgiam para substituir o trabalho artesanal. As preocupações das empresas em maximizar lucros nesse passado que não está de todo, assim tão distante, andavam à volta de conseguirem localizações que lhes permitissem estar perto de recursos naturais, acederem a mão-de-obra barata, obter vantagens e benefícios fiscais, e portanto, conseguirem custos de produção mais baixos e a exploração de economias de escala. Desta forma, as empresas tradicionais caracterizavam-se em termos gerais pelo uso de ativos físicos como matérias-primas, máquinas, edifícios,

terrenos, entre outros. Estes aspetos, são diferentes daqueles que identificam as novas formas empresariais, onde os ativos físicos passam a ter um papel menos principal e mais secundário.

Nas economias de hoje, o contexto é o da era da informação na qual são determinantes os recursos não corpóreos, em que as pessoas com a sua capacidade criativa e inovadora, o Capital Intelectual (CI), passaram a ser a principal base das organizações para fazer face à satisfação do consumidor cada vez mais atento e exigente. A utilização generalizada das TIC<sup>1</sup> (Internet, comércio eletrónico, telemóveis, televisão por cabo, etc.) nas mais variadas vertentes da sociedade, originou este contexto a que costuma chamar-se, de forma geral, de sociedade da informação. Segundo Viedma (2001: 3) as TIC, em especial as telecomunicações, a informática, a eletrónica profissional e de consumo, entre outras, têm tido uma importância relevante na configuração da sociedade da informação.

Assistiu-se igualmente a uma terciarização das economias, caracterizada pela crescente hegemonia do sector terciário nas estruturas de emprego nos países mais desenvolvidos. O maior peso do sector de serviços nas economias modernas tem a ver com elevados volumes de investimentos empresariais relacionados com aspetos intangíveis que vão desde serviços de apoio a negócios, instituições financeiras, indústria da informática, biotecnologia, aeroespacial, cultura, turismo, empresas de telecomunicações, serviços sociais e comunitários, contabilidade, apoio jurídico, marketing, entre outros. Esta realidade reflete-se na estruturação da economia, visto que *“na maioria dos países da OCDE, a agricultura participa com apenas 1% a 3% do PIB...O poder de compra de bens manufacturados caiu aproximadamente 75% nos últimos 40 anos, enquanto o preço de produtos de saúde e educação (produtos de conhecimento) cresceu aproximadamente três vezes mais do que a inflação.”* (Terra & Gordon, 2002: 26)

Verifica-se uma transição de uma economia baseada em bens tangíveis intensivos em mão de obra, matéria-prima e capital para uma economia intensiva em tecnologia e conhecimento, baseada na informação, na capacidade humana de adaptação aos diversos ambientes organizacionais, no *know-how* adquirido ao longo dos anos pelas empresas, no valor da relação cliente-fornecedor como base para fidelização de marcas, na qualidade de produtos e serviços, no marketing, entre outros. Os ativos intangíveis passaram a representar uma parcela altamente significativa na sustentabilidade das empresas, passando em muitos casos a ter mais valor que os bens materiais.

Na Figura 1 podem observar-se os fatores de mudança e competitividade considerados por Silva & Neves (2003) como determinantes na era industrial e na era da informação.

---

<sup>1</sup> Tecnologias de informação e comunicação.

Figura 1: Fatores críticos de mudança e competitividade

ERA INDUSTRIAL	ERA DA INFORMAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Músculo</li> <li>• Tangíveis</li> <li>• Massa</li> <li>• Hierarquia</li> <li>• Comando</li> <li>• Padronização</li> <li>• Sistemas fechados</li> <li>• Capital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cérebro</li> <li>• Intangíveis</li> <li>• Diversidade</li> <li>• Redes</li> <li>• Persuasão</li> <li>• Customização</li> <li>• Sistemas abertos</li> <li>• Conhecimento</li> </ul>

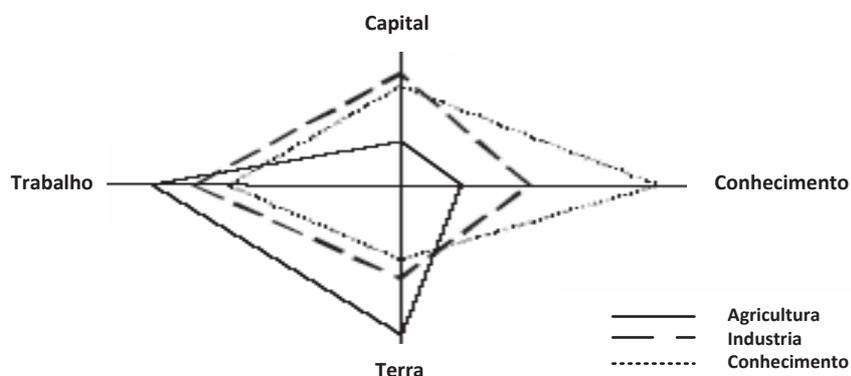
Fonte: Silva & Neves (2003: 36)

Nesta transição da era industrial para a era da informação ao lado dos fatores de produção tradicionais (terra, trabalho e capital) aparece agora o conhecimento em destaque; “... o *fator de produção*’ decisivo para obter lucros e os controlar já não é nem o capital, nem a terra, nem o trabalho - é o conhecimento.” (Drucker, 1993: 20)

Isto não significa o desaparecimento das atividades que dependem de ativos físicos como a produção fabril. Trata-se de uma transformação na orientação das economias mais desenvolvidas, como o foi a revolução industrial, e o seu advento não levou à extinção das atividades agrícolas, ou seja, a importância relativa de cada fator tem variado com o tempo.

A Figura 2 enfatiza a importância que cada um dos fatores de produção teve em cada era. Viedma (2001: 4) representou de uma forma simplificada a história da humanidade em três eras que são cronologicamente a idade agrária, industrial e do conhecimento e, mostra a evolução da importância dos quatro fatores de criação de riqueza na economia (terra, trabalho, capital e conhecimento) ao longo das três eras.

Figura 2: Fontes de riqueza económica



Fonte: Adaptado de Viedma (2001: 4)

Viedma (2001: 4) mostra na figura apresentada que o conhecimento se tornou, nas economias do final do século XX e início do século XXI, a principal fonte de criação de riqueza. Esta constatação sobre a importância do conhecimento, enquanto fator de produção ser cada vez maior nos processos produtivos, levou a que se designasse a economia como economia do conhecimento. Drucker (1993: 34) afirma a este respeito: “*O conhecimento está a transformar-se, rapidamente, num único fator de produção, remetendo para segundo plano tanto o capital como o trabalho. Pode ser prematuro (e certamente presunçoso) chamar à nossa sociedade a ‘sociedade do conhecimento’; até agora, só temos a economia do conhecimento.*” (Drucker, 1993: 34)

Roos *et al.* (1997: 27; 107) também utilizam a designação de economia do conhecimento que caracterizam pela preponderância de empresas intensivas em conhecimento. Para Silva & Neves (2003: 73-74) mesmo em sectores mais tradicionais, como a agricultura e a indústria de bens de consumo, a competição é cada vez mais baseada na capacidade de transformar informação em conhecimento e, conhecimento em decisões e ações de negócio, pelo que, o valor dos produtos e serviços depende cada vez mais, da percentagem de inovação, tecnologia e inteligência neles incorporados. Gholamian *et al.* (2010: 297) consideram que a promoção da economia do conhecimento tem sido atribuída à crescente importância do capital intelectual enquanto recurso principal das empresas que procuram manter uma vantagem competitiva.

## **2.2. O capital intelectual: definição e principais autores**

De acordo com Fernández (2007: 15) no início dos anos 90s nos EUA e na Suécia, ao nível da literatura sobre gestão de empresas, surgiram novos conceitos e ferramentas associados à gestão do conhecimento e à gestão do capital intelectual cujo interesse crescente foi visível não só em termos de publicações mas, também ao nível do número de congressos, páginas *Web* especializadas, artigos em revistas e jornais de referência, etc. “*A raiz da tradição em termos de relatórios de capital intelectual esteve na Suécia. Em 1994, a companhia de seguros sueca Skandia publicou o primeiro relatório de capital intelectual a nível mundial.*” (Pablos, 2003: 68).

Segundo Cinca *et al.* (2001: 4), Callén *et al.* (2001: 4) e Queiroz *et al.* (2001; 2005: 213) os primeiros trabalhos no desenvolvimento moderno do capital intelectual foram feitos por Brooking (1996), Sveiby (1997), Edvinsson & Malone (1997), e Stewart (1998) produzindo textos científicos e trabalhos de aplicação prática, principalmente no âmbito empresarial. Ramos (2003: 138) também indica que o conceito de capital intelectual foi popularizado pelos livros publicados pelos referidos autores, apontando como principal razão para que o capital intelectual e a sua gestão se tenham tornado tão importantes, a explosão da economia conhecimento nos últimos 25 anos. Apesar destes trabalhos de

investigação desenvolvidos nos anos 90's, de acordo com Serrano & Fialho (2003: 112) o conceito de capital intelectual foi criado em 1969 pelo economista John Kenneth Galbraith.

Para Choo & Bontis (2002: 15), a investigação sobre capital intelectual tem tido diferentes abordagens por diferentes áreas de investigação como a contabilidade, a gestão estratégica, recursos humanos, finanças. *“Os economistas chamam-lhe capital de conhecimento, os especialistas da gestão referem-se a ele como capital intelectual, e os contabilistas chamam-lhe capital intangível ou capital intelectual. O capital intangível é um termo genérico usado para descrever o capital invisível de uma empresa que lhe gera valor. O capital intangível, na forma em que tem evoluído, é comumente referido como capital intelectual ou capital de conhecimento ou ativos intelectuais”*. (Kavida & Sivakoumar, 2009: 56) No âmbito deste trabalho será utilizada a designação de capital intelectual uma vez que, é a que se encontra mais frequentemente na literatura da área da gestão.

Parece não existir uma só definição de capital intelectual que possa ser geralmente aceite. *“É difícil definir CI devido à sua natureza invisível e dinâmica.”* (Zhou & Fink, 2003: 37)

Para Kraemer (2004: 3) o termo capital intelectual teve a sua origem na propriedade intelectual, ou seja, nos conhecimentos de uma empresa legalmente protegidos, constituindo o conjunto de benefícios intangíveis que agregam valor às empresas. Também para Kavida & Sivakoumar (2009: 56) nas indústrias baseadas em conhecimento a propriedade intelectual é o capital mais valioso pelo que o capital intelectual é a manifestação do conhecimento coletivo, ideias, inovação e sabedoria dos trabalhadores da empresa.

Para Viedma (2001: 11) os ativos intangíveis têm a sua origem nos conhecimentos, habilidades, valores e atitudes das pessoas que formam parte do núcleo estável da empresa. *“A estes ativos intangíveis denominam-se de capital intelectual e compreendem todos aqueles conhecimentos tácitos ou explícitos que geram valor económico para a empresa.”* (Viedma, 2001: 11)

Liu & Chen (2009: 9416) e Chen (2011: 3592) consideram que: *“O capital intelectual deriva de recursos baseados no conhecimento que contribuem para obter vantagens competitivas sustentadas.”* Esta ideia está também presente na definição de Ruta (2009: 562): *“A criação, manutenção, medição e alavancagem do capital intelectual é atualmente considerado uma das principais - e mais difícil de imitar - fontes de vantagem competitiva para as organizações.”*

Para Martins (2007: 825): *“Capital intelectual é então visto como material intelectual – conhecimento, informação, propriedade intelectual, experiência – que pode ser posto em utilização para criar riqueza.”* Segundo este autor a aplicação do conhecimento nas organizações tem implicações no valor das mesmas pois, produz benefícios intangíveis que lhes agregam valor (Martins, 2007: 822). Estes benefícios designam-se de

capital intelectual, o qual tem apresentado dificuldades em ser refletido nos relatórios contabilísticos, sobretudo ao nível empresarial quando por exemplo o valor contabilístico das empresas está abaixo do seu valor de mercado (Martins, 2007: 823). De forma semelhante, Fernández (2007: 16) refere que não conseguimos registar o capital intelectual nos balanços contabilísticos, correspondendo este à diferença entre o valor de mercado e o valor contabilístico da empresa.

Para Pablos (2003: 63): *“Uma definição alargada de capital intelectual considera-o como a diferença entre o valor de mercado de uma empresa e o seu valor contabilístico. Os recursos baseados em conhecimento que contribuem para a vantagem competitiva sustentada da empresa formam o capital intelectual.”* Também segundo Joia (2009: 1382) a maioria das definições de capital intelectual está associada à definição de ativos intangíveis e a recursos associados ao conhecimento fundamentando-se a teoria do capital intelectual na crescente razão entre o valor de mercado e o valor contabilístico de uma organização.

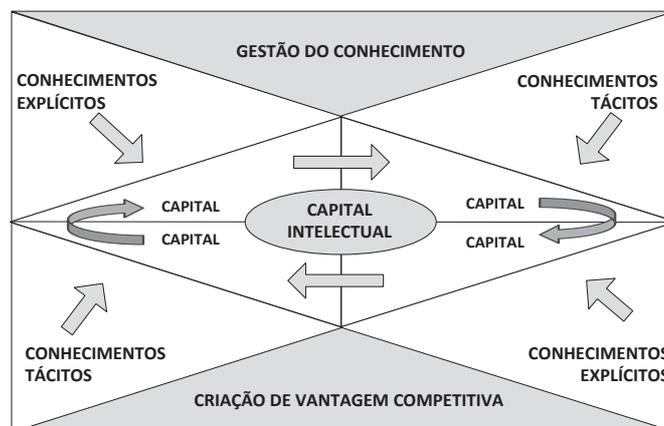
Desta forma, a noção de capital intelectual conta com numerosas definições e interpretações. No entanto, em alguns aspetos têm vindo a convergir e têm em comum o facto de considerarem o capital intelectual como uma fonte de vantagem competitiva sustentada, e que o valor das organizações e a criação de valor andam associados à utilização deste fator.

Segundo Serrano & Fialho (2003: 114) a vantagem competitiva exige o respeito pelos seguintes critérios: acrescentar valor, escassez ou raridade, dificilmente ou imperfeitamente imitável e dificilmente substituível. O capital intelectual parece enquadrar-se perfeitamente nestes critérios e, por isso são vários os autores que o reconhecem como recurso estratégico na criação de valor nas organizações da economia do conhecimento e, como fonte de vantagens competitivas sustentadas que permite diferenciar a organização das restantes, entre eles: Souza *et al.* (2008:6), Pablos (2003: 62), Viedma (2001:10), Nonaka & Takeuchi (1995: 6); Matos & Lopes (2008:234), Serrano & Fialho (2003:113), Kavida & Sivakoumar (2009:55), Nadai & Calado (2005:1), Kraemer (2004:1), Zhou & Fink (2003:38), Gholamian *et al.* (2010: 297), Ruta (2009: 562), Liu & Chen (2009: 9416), Chen (2011: 3592).

Serrano & Fialho (2003: 127) consideram a gestão do conhecimento como uma estratégia que transforma os bens intelectuais da organização em maior produtividade, em novos valores e em aumento da competitividade. Essa relação pode ser visualizada na Figura 3.

Serrano & Fialho (2003: 115) consideram que *“a gestão do conhecimento é a arte de conseguir transformar o máximo de capital humano em capital intelectual estrutural, coletivo, da organização.”* Também para Ramos (2003: 140) a chave para gerir o capital intelectual é orientar a sua transformação a partir do conhecimento, a sua matéria-prima, *“de modo que só quando o conhecimento (individual ou organizacional) é utilizado e partilhado para criar valor organizacional, chega a ser parte do CI.”*

Figura 3: Capital intelectual e vantagem competitiva



Fonte: Adaptado de Serrano & Fialho (2003: 114)

O capital intelectual e o conhecimento ao serem usados, são geradores de valor económico quando o fluxo de novas ideias é comercializado na forma de novos produtos, processos, serviços e formas de organização, e na capacidade para manter a inovação, a vantagem competitiva sustentada. Edvinsson *et al.* (2004: 42) resumem a fórmula da inovação como a soma da reutilização de ideias e conhecimentos já existentes combinados com novos conhecimentos como invenções, que ao serem comercializados e capitalizados, contribuem para o crescimento do capital intelectual (Edvinsson *et al.*, 2004: 42).

Na literatura desta área e nas diversas definições apresentadas são utilizados por vezes indistintamente os termos, capital intelectual, conhecimento, ativos intangíveis, entre outros. É difícil estabelecer limites para a forma como são utilizados e definidos pelos autores uma vez que, a distinção entre estes conceitos nem sempre é fácil de fazer devido ao facto de terem campos comuns. Para Roos *et al.* (1997: 24) enquanto o conhecimento é uma parte do capital intelectual, este é muito mais que apenas o conhecimento, por exemplo devemos considerar também marcas, patentes e relações externas que as organizações detêm com distribuidores, fornecedores e clientes, pois estas dimensões contribuem para criar valor e mais-valia às organizações. Desta forma, seguindo também esta distinção, assume-se no âmbito deste trabalho o capital intelectual como um conceito mais abrangente onde se inclui o conhecimento, entre outros ativos intangíveis capazes de gerar valor e vantagens às organizações.

### 2.2.1. Classificação e elementos do capital intelectual

É comum classificar o capital intelectual das organizações em capital humano, capital estrutural e capital relacional (Ramos, 2003: 139). O capital humano inclui os conhecimentos, qualificações, competências coletivas, aptidões, experiências, criatividade, capacidade de inovação, motivação e formação profissional

dos trabalhadores na organização. O capital estrutural inclui processos e procedimentos organizacionais, tecnologias, *hardware*, *software* e bases de dados, estrutura organizacional, marcas, patentes e direitos de propriedade intelectual. O capital relacional inclui o valor contido na relação da empresa com os clientes, fornecedores, investidores e canais de distribuição.

Ramos (2003: 139) refere que as pessoas (capital humano) criam o conhecimento que partilham, usam e difundem (capital relacional), o qual é finalmente institucionalizado e codificado pelas empresas (capital estrutural). De entre estas categorias, o capital humano e o relacional são transitórias nas organizações, pois não têm a permanência do capital estrutural, nomeadamente porque se podem deslocar para outras empresas, por isso um desafio importante na gestão do capital intelectual é a transformação do capital humano e relacional em algo mais permanente como é o estrutural.

Roos *et al.* (1997: 30-31) dividem o capital intelectual em capital estrutural e capital humano diferenciando-os respetivamente entre o capital intelectual “*pensante*” e “*não-pensante*”, uma vez que, não podemos usar os mesmos métodos de gestão para pessoas e capital estrutural. Referem também que o capital humano é a parte do capital intelectual que não é propriedade da empresa, enquanto o capital estrutural o é (Roos *et al.*, 1997: 30 e 42).

Apesar da generalização na classificação tripartida apresentada, os diversos autores apresentam algumas diferenças quanto à tipificação dos componentes do capital intelectual pois, ainda não se chegou a uma metodologia geralmente aceite para o classificar. No entanto, é mais uma questão de terminologia ou forma de agregar os elementos do que propriamente diferenças entre conceitos. Oliveira (2000: 5) apresenta na Tabela 1 uma comparação entre as classificações sugeridas por alguns autores e afirma que apesar das diferentes terminologias apresentadas, se podem estabelecer alguns paralelismos.

**Tabela 1: Comparação das várias classificações de CI**

Autores	Classificação			
Sveiby, 1997	Competência dos trabalhadores	Estrutura interna		Estrutura externa
Stewart, 1999	Capital humano	Capital estrutural		Capital cliente
Petrash, 1996	Capital humano	Capital organizacional		Capital cliente
Danish Trade and Industry Development Council, 1997	Pessoal	Tecnologia	Processos	Cientes
Brooking, 1997	Activos centrados no individuo	Activos de propriedade intelectual	Activos de infraestrutura	Activos de mercado
Edvinsson & Malone, 1999	Capital humano	Capital estrutural = Capital organizacional + Capital relacional		
Roos <i>et al.</i> , 1997	Capital humano	Capital estrutural = Capital organizacional + Capital cliente		

Fonte: Adaptado de Oliveira (2000: 5)

Ramos (2003: 139) apresenta igualmente uma comparação de classificações na Tabela 2.

**Tabela 2: Classificação dos componentes de CI**

Classificações	Dimensões de CI			
Edvinson e Malone 1999; IFAC 1998; Stewart 1997; Intelect	Capital relacional	Capital estrutural		Capital humano
Sveiby 1997; Petrash 1996	Estrutura externa	Estrutura interna		Competência dos trabalhadores
Kaplan & Norton 1997	Perspetivas de clientes	Processos internos		Aprendizagem e crescimento
Roos <i>et al.</i> 1997	Capital estrutural			Capital humano
	Relações	Organização	Inovação e desenvolvimento	
Skandia 1995	Capital estrutural			Capital humano
	Capital de clientes	Capital organizacional		
Booking 1996	Ativos de mercado	Ativos de infraestrutura	Ativos de propriedade intelectual	Ativos centrados no indivíduo

Fonte: Adaptado de Ramos (2003: 139)

### 2.3. Os modelos de capital intelectual

O campo teórico do capital intelectual, tem tido contribuições de diferentes áreas de investigação como a contabilidade, a gestão estratégica, a economia, os recursos humanos, as finanças, tendo originado diferentes abordagens, pelo que existe uma multiplicidade de metodologias que em determinadas áreas não se encontram totalmente estabelecidas. Os primeiros trabalhos na gestão do capital intelectual permitiram a produção de textos científicos, estudos de aplicação prática e, popularizaram diversos modelos.

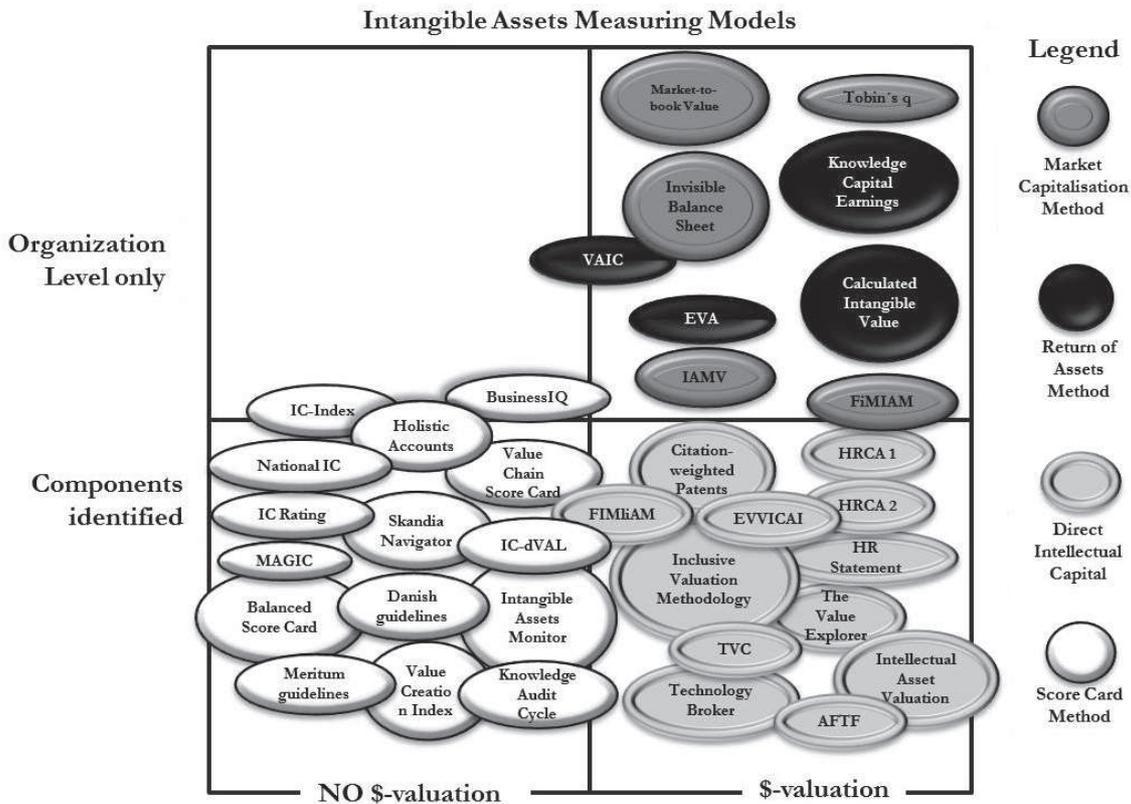
Uma das questões que tem preocupado os autores e que tem proporcionado a multiplicação de metodologias para gerir o capital intelectual é de facto saber como identificar e gerir de forma adequada os diversos componentes do capital intelectual que garanta o desenvolvimento de vantagens às organizações pois, verifica-se que grandes grupos de intangíveis não são suscetíveis de constar nas demonstrações contabilísticas tradicionais.

A maioria dos modelos, que foram desenvolvidos para gerir o capital intelectual apareceram no âmbito empresarial e, partem do pressuposto que os indicadores financeiros são necessários mas insuficientes na análise do desempenho de uma organização, apresentando indicadores que devem complementar os financeiros, com o intuito de procurar explicações para os resultados presentes e futuros das organizações. Apesar desse pressuposto comum, os modelos apresentam diferenças na prioridade dada à avaliação e medição dos componentes do capital intelectual. Sveiby (2010) apresenta as seguintes categorias para classificação dos principais modelos para medir os ativos intangíveis (Figura 4):

- *Direct Intellectual Capital Methods* (DIC), estimam o valor monetário dos ativos intangíveis identificando os vários componentes, uma vez identificados podem ser diretamente avaliados, tanto individualmente ou como um coeficiente agregado;
- *Market Capitalization Methods* (MCM), calculam a diferença entre o valor de mercado de uma empresa e o valor presente na sua contabilidade como o valor do seu capital intelectual ou ativos intangíveis;
- *Return on assets methods* (ROA), a média dos ganhos antes de impostos de uma empresa num período de tempo são divididos pela média do valor dos ativos tangíveis da empresa. O resultado é o ROA da empresa que depois é comparado com a média da indústria ou segmento. A diferença é multiplicada pela média dos ativos tangíveis para calcular uma média anual de ganhos dos intangíveis. Dividindo a média dos ganhos pela média do custo do capital da empresa ou uma taxa de juro, pode-se retirar uma estimativa do valor dos seus ativos intangíveis ou capital intelectual;
- *Scorecard Methods* (SC), os vários componentes dos ativos intangíveis ou do CI são identificados e os indicadores e índices são gerados e registados em *scorecards* ou gráficos. Os métodos SC são similares aos métodos DIC, esperando-se que nenhuma estimativa seja feita do valor monetário dos ativos intangíveis, um índice compósito pode ou não ser produzido.

Sveiby (2010) refere também que os métodos oferecem diferentes vantagens, por exemplo os ROA e os MCM são úteis nas situações de fusões e aquisições e nas valorizações de mercado, porque são métodos que oferecem avaliações monetárias. Podem ser usados em comparações entre empresas dentro da mesma indústria e são bons para ilustrar o valor financeiro dos ativos intangíveis porque são construídos com base em regras contabilísticas longamente estabelecidas. As suas desvantagens residem na tradução de tudo em termos monetários, o que pode tornar as análises superficiais e insuficientes, e além disso alguns destes métodos não têm utilização em organizações sem fins lucrativos ou organizações do sector público, como é o caso dos MCM. Por outro lado, é referido também que os métodos DIC e SC podem ser facilmente aplicados a qualquer nível numa organização, podem permitir um melhor diagnóstico de uma organização pois, o facto, de não implicarem, necessariamente medidas financeiras, torna-os úteis em organizações sem fins lucrativos, e organizações do sector público e em situações onde se tenham de cumprir objetivos ambientais e sociais. As suas desvantagens, as quais residem na utilização de indicadores contextuais os quais têm de ser adaptados para cada organização e cada objetivo, o que torna as comparações difíceis, por outro lado, não são facilmente aceites pelos gestores e empresas que estão habituados a ver tudo numa perspetiva financeira (Sveiby, 2010).

Figura 4: Modelos para medir os ativos intangíveis



Fonte: Adaptado de Sveiby (2010)

Para Sveiby (2010) nenhum método pode preencher todos os propósitos, e deve selecionar-se o método mais adequado de acordo com os objetivos, a situação e o público.

Desta forma, têm-se realizado numerosos estudos na busca por metodologias que permitam melhorar a gestão do capital intelectual. Para Malhotra (2003: 6-12) estão entre os mais conhecidos, os seguintes exemplos: *Balanced Scorecard* de Kaplan & Norton de 1992; *Technology Broker* de Brooking de 1996; *Skandia Navigator* de Edvinsson & Malone de 1997; *The Intangible Assets Monitor* de Sveiby de 1997.

Apesar de grande parte da investigação ter surgido inicialmente no âmbito empresarial, surgiram também por analogia modelos e estudos que aplicam o conceito de capital intelectual ao sector público identificando as dimensões de capital intelectual determinantes para estas organizações como fizeram Cinca *et al.* (2001), Queiroz (2003), Queiroz *et al.* (2005), Hyrkäs *et al.* (2009), Joia (2009).

Noutro tipo de investigação realizou-se a aplicação do conceito de capital intelectual aos territórios, surgindo modelos como o *The Intellectual Capital Monitor* (Andriessen & Stam, 2004) aplicado aos países da U.E.; o *CICBS: Cities' Intellectual Capital Benchmarking System* (Viedma, 2003) aplicado à cidade espanhola de Mataró; o *National Intellectual Capital Index* (NICI) (Bontis, 2004) aplicado a vários países da

região árabe; o modelo para pequenas ilhas de Sánchez Medina *et al.* (2007) aplicado à ilha espanhola de Gran Canaria; o modelo para cidades de Rybinski (2009) aplicado em cidades polacas.

Com o desenvolvimento tecnológico e da economia digital, a possibilidade de analisar o capital intelectual que circula nas redes digitais foi sugerida por Tapscott *et al.* (2000) propondo o termo capital digital. Para Tapscott *et al.* (2000) o capital intelectual presente nas redes digitais de negócios possibilitadas pela internet denomina-se de capital digital. Outros estudos que analisaram o capital intelectual nas redes digitais foram os de Callén *et al.* (2001), Cinca *et al.* (2001), Terra & Gordon (2002), Queiroz (2003), Mello *et al.* (2003), Srivihok & Intrapairote (2004), Carvalho & Ferreira (2007), Bailoa (2007), Ruta (2009), Liu (2009), Joia (2009), Liu & Chen (2009), Gholamian *et al.* (2010), Chen (2011). De uma forma geral, os estudos tentam identificar dimensões de capital intelectual determinantes para o sucesso e boa gestão das organizações, reconhecendo a importância da identificação destes fatores para melhorar as práticas de gestão dos portais e, no caso dos portais de organizações públicas, atingir melhores resultados nos projetos de *e-government*.

A diversidade de modelos que existem mostra que ainda não se chegou a um consenso, não existindo uma referência geralmente aceite relativa à identificação, medição, representação e difusão de informação sobre os ativos intangíveis (Fernández, 2007: 21). Esta situação também se justifica pelo facto de cada área em concreto ter um conjunto específico de ativos intangíveis determinantes para alcançar os objetivos das organizações ou situações em causa.

### 3. O Capital Intelectual na Administração Local

O primeiro objetivo específico deste trabalho pretende reconhecer a importância do capital intelectual na gestão das organizações públicas. Desta forma, apresentam-se neste capítulo alguns argumentos que justificam a utilidade dos ativos intangíveis na gestão das entidades públicas e, modelos de gestão do capital intelectual desenvolvidos para o sector público. Foi dada ênfase sobretudo aos estudos que analisaram o capital intelectual no âmbito da administração local, uma vez que, ao nível do sector público são as entidades com relevância para o presente trabalho. Apresentam-se igualmente um conjunto de dimensões de capital intelectual importantes para a gestão das administrações locais evidenciadas na literatura e estudos empíricos nesta área.

#### 3.1. Aplicabilidade da teoria do capital intelectual na gestão das organizações do sector público

A teoria do capital intelectual popularizou-se no sector privado encontrando-se menos desenvolvida no sector público (Joa, 2009: 1384). No entanto, qualquer executivo esteja no sector privado ou público gere ativos intangíveis e reconhece a sua importância para a gestão e tomada de melhores decisões apesar de, salvo algumas exceções, estes não constarem nos seus relatórios de contas e demonstrações financeiras (Queiroz *et al.*, 2005: 212).

Ao nível do sector público, os gestores regularmente têm de tomar decisões que envolvem ativos intangíveis (ex.: evento mundial onde benefícios como a imagem são difíceis de quantificar; a introdução de tecnologia das informação em serviços públicos onde benefícios como a satisfação do cidadão são difíceis de medir), os quais requerem grandes volumes de investimento e cujos benefícios não são totalmente percebidos ou possíveis de ser mensurados (Cinca *et al.*, 2001: 4). Apesar disso, os organismos públicos percebem a importância de identificar ativos intangíveis no sentido de tomarem melhores decisões e mostrar ao público a qualidade dos seus processos de gestão (Cinca *et al.*, 2001: 5).

Ao contrário do interesse que o sector privado tem mostrado na identificação e valorização de ativos intangíveis, o que inclui a elaboração de “*Balanços de capital intelectual*” como um anexo que acompanha as suas contas anuais, o sector público têm feito um menor esforço nesse sentido (Cinca *et al.*, 2001: 4) (Queiroz *et al.*, 2005: 215).

Joia (2009: 1384) indica como obstáculos para a implantação de projetos de capital intelectual na administração pública a baixa motivação para adoção de novas práticas de gestão no ambiente público e a pouca margem de manobra a que os gestores públicos estão submetidos.

Para Cinca *et al.* (2001: 20) não obstante a importância da informação financeira, o sector público representa um quadro ideal para a aplicação das ideias relacionadas com a teoria do capital intelectual, defendendo que uma boa gestão dos ativos intangíveis pode ajudar as instituições do sector público a alcançar os seus objetivos.

Segundo Cinca *et al.* (2001: 6) e Queiroz *et al.* (2001; 2005: 217) a intangibilidade é um aspeto com grande presença no sector público pelo que, a aplicação da teoria do capital intelectual a este sector tem de ter em conta as diferenças deste em relação ao privado. O sector público tem objetivos intangíveis, fornece serviços que são de natureza intangível, muitas dos recursos utilizados são intangíveis, e utiliza os ativos intangíveis de forma diferente em relação ao sector privado. Apresentam-se alguns aspetos discutidos por Cinca *et al.* (2001: 6), Queiroz *et al.* (2001; 2005: 217), Queiroz (2003), Wall (2005) e PwC (2005: 9) que justificam a aplicabilidade da teoria do capital intelectual na gestão das entidades do sector público:

#### 1- Objetivos intangíveis

No sector privado os objetivos recaem em aspetos como o lucro, a valorização de mercado das empresas, a rentabilidade e, a riqueza dos acionistas enquanto o sector público tem essencialmente objetivos intangíveis, muitos deles de natureza não financeira como, a segurança nacional, a administração da justiça, elevar o nível geral de cultura, procurando a oferta de serviços de qualidade (Queiroz, 2003: 159). O cumprimento desta diversidade de objetivos muitas vezes não pode ser medido por montantes quantitativos (Wall, 2005: 10), e portanto, indicadores como os preços de ações ou a análise de rácios financeiros, podem ter um uso limitado nesta situação (Cinca *et al.*, 2001: 6) (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 217).

Segundo a PwC (2005: 9) as metas nas empresas privadas são ganhar dinheiro, ou seja, lucro e, os negócios ou serviços que prestam são os meios pelos quais geram o lucro. Numa organização do sector público, como são os governos locais, o objetivo é a prestação de serviços e, os meios são fornecidos pelos impostos dos cidadãos (Tabela 3). Desta forma, consideram que é importante uma abordagem multidimensional para compreender qual o valor e benefícios que os cidadãos obtêm do seu "investimento" nos serviços públicos (PwC, 2005: 9).

Tabela 3:Objetivos para as organizações do sector público e privado

	Setor Público	Setor Privado
Objetivos	Atividade Serviços e benefícios	Dinheiro Lucro em £, \$ ou €
Meios	Dinheiro Impostos, Taxas	Atividade Serviços e benefícios

Fonte: Adaptado de PwC (2005: 9)

## 2- Output intangível

Wall (2005: 10) considera que as organizações do sector público sempre usaram os seus recursos para alcançar principalmente resultados intangíveis. Embora o sector público, por vezes, produza bens tangíveis, tais como estradas, o produto final das administrações públicas são maioritariamente serviços, tendo estes uma natureza essencialmente intangível (Queiroz *et al.*, 2005: 217) (Cinca *et al.*, 2001: 6) (Queiroz, 2003: 160).

Para a valorização de bens tangíveis, desenvolveram-se sistemas de apuramento de custos que permitem conhecer a produtividade, analisar o custo-benefício, gerir existências, controlar a qualidade do produto ou dos processos de fabrico. Na valorização dos serviços, não são aplicáveis muitos dos conceitos desenvolvidos para os ativos físicos, sendo determinante neste campo os indicadores de qualidade. Mesmo os controlos de qualidade apresentam diferentes formas para bens tangíveis e para os serviços, implicando neste 2º caso a aplicação de procedimento específicos como inquéritos para medir o grau de satisfação (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 218) (Cinca *et al.*, 2001: 6) (Queiroz, 2003: 160).

## 3- Recursos intangíveis

Os fatores de produção tradicionalmente considerados ao nível empresarial como: matérias-primas, maquinas, capital, recursos humanos e, o conhecimento, têm tido utilizações preferenciais consoante as épocas e sectores em causa, classificando-se os três primeiros como tangíveis e os dois últimos de ativos intangíveis (Queiroz *et al.*, 2005: 218). Se para a empresa industrial era determinante a maquinaria, para as financeiras, o capital, mais recentemente para as organizações baseadas em conhecimento, é preponderante o uso intensivo do conhecimento em que os recursos humanos e as TIC têm um papel central. No Sector Público desempenham um papel mais importante os recursos intangíveis como o conhecimento e os recursos humanos e com um papel menos proeminente as matérias-primas, maquinaria e capital (Cinca *et al.*, 2001: 6) (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 218) (Queiroz, 2003: 160). Para Wall (2005: 10) as organizações do sector público têm sido, tradicionalmente, embora a diferença tenha diminuindo, mais capital humano intensivas. Queiroz *et al.* (2005: 218) consideram que muitas

administrações públicas entram na categoria das organizações baseadas em conhecimento, algo que se acentuará com o desenvolvimento do governo eletrónico.

#### 4- Ferramenta de gestão interna/Menor urgência em quantificar

A utilidade dos ativos intangíveis na gestão interna das organizações está relacionada com a tomada de decisões dos gestores, com diferentes perspectivas para as empresas privadas e organizações públicas. Nas empresas privadas os ativos intangíveis servem para ganhar dinheiro em que a sua quantificação monetária é importante sobretudo em situações de venda ou alienação, já no sector público a questão da quantificação é menos proeminente e exigente, o que facilita a implantação das teorias do capital intelectual (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 219).

#### 5- Apresentação externa e transparência

As entidades públicas procuram dar conta das suas atividades aos cidadãos sobre as funções que desenvolvem em que para além de dados referentes ao cumprimento das legalidades, execução orçamental e indicadores económicos, de eficiência e de eficácia, sob a perspectiva do capital intelectual torna-se importante apresentar informação sobre os esforços em otimizar a racionalidade da organização interna, como desenvolver os seus recursos humanos, como melhorar a imagem, como melhorar o bem-estar social e o meio ambiente, entre outros (Queiroz, 2003: 161). Para Queiroz *et al.* (2001; 2005: 219-220) se ao nível empresarial, se considera o capital intelectual mais como uma ferramenta de gestão interna, no sector público poderia ser oportuno regular e controlar a apresentação de documentos sobre intangíveis para evitar investimentos ruinosos ou desperdícios desnecessários. Consideram que a transparência na publicação de informação por parte das administrações públicas deve ser considerada um verdadeiro ativo intangível para estas entidades.

#### 6- A responsabilidade social e ambiental

Queiroz *et al.* (2001; 2005: 220) consideram que muitas empresas encaram esta responsabilidade como um gasto no entanto, consideram-na como ativos intangíveis que melhoram a sua imagem, sendo frequente que publiquem informação acerca da repercussão das suas ações sobre a sociedade e o meio ambiente em documentos anexos às contas anuais. No caso das entidades públicas a exigência deve ser maior, este compromisso não deve considerar-se meramente como algo que melhorará a imagem da entidade devendo fazer parte dos seus objetivos (Queiroz, 2003: 160).

#### 7- Menor estímulo à adoção de novas técnicas de gestão

Joia (2009: 1384) indica como obstáculo para a implantação de projetos de capital intelectual na administração pública a baixa motivação para adoção de novas práticas de gestão neste ambiente. É

frequente que a gestão no sector público adote com lentidão as inovações ocorridas na iniciativa privada, em que esta última numa luta pela sobrevivência e ao operar num ambiente de concorrência precisa de adotar com rapidez as melhores práticas de gestão (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 220) (Queiroz, 2003: 159).

Queiroz *et al.* (2005: 221) refere que o sector público tem sido mais avesso à inovação e que esta falta de estímulo é um fator negativo que não favorece a adoção de novas técnicas de gestão, o que se tem manifestado também com a análise de ativos intangíveis. Estes autores referem que, o sector público mostra-se mais lento em adotar a medição e registo dos ativos intangíveis, devido à situação de monopólio natural e falta de concorrência de algumas entidades, que não é a melhor para estimular o seu desenvolvimento, embora noutros casos como universidades e hospitais se verifique competição (Queiroz *et al.*, 2005: 221).

Para Queiroz *et al.* (2001; 2005: 221) a moderna gestão do sector público tem como bandeira a atenção ao público e a qualidade dos serviços, o que justifica uma reflexão sobre as possibilidades do capital intelectual.

#### 8- Menor margem de manobra do gestor

Queiroz *et al.* (2001; 2005: 221) referem que apesar das ideias subjacentes ao capital intelectual serem atrativas para aplicação nas entidades públicas, reconhecem que é difícil a sua execução. Esta situação deve-se ao facto dos gestores estarem sujeitos a normas e procedimentos burocráticos e rígidos que dificultam a sua margem de manobra, estando as entidades públicas submetidas a um maior controlo e exigência de transparência na gestão (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 221). Também Joia (2009: 1384) indica como obstáculo para a implantação de projetos de gestão de capital intelectual na administração pública a pouca margem de manobra a que os gestores públicos estão submetidos.

### 3.2. As diferenças de aplicabilidade e a necessidade de adequação dos modelos

A utilização e aplicação da teoria do capital intelectual apresentam diferenças no ambiente empresarial e público. Ao nível da valorização dos ativos intangíveis, enquanto as empresas têm interesse na quantificação monetária destes fatores, algo indispensável em situações como vendas e fusões, Cinca *et al.* (2001: 7) consideram que um gestor no sector público pode não estar tão interessado no valor monetário de um ativo intangível, mas mais no seu uso racional.

Segundo Queiroz *et al.* (2005: 224) apesar de muitas ideias propostas nos modelos desenvolvidos para empresas privadas poderem ser aproveitadas para a sua implantação no sector público, nem todos os aspetos são de facto comparáveis. Muitos dos modelos aplicados no meio empresarial explicam o

conceito de capital intelectual assente na diferença entre o valor de mercado de uma empresa e o seu valor contabilístico, algo que não se traduz facilmente para o sector público. Um primeiro aspeto determinante tem a ver com o facto das organizações públicas não possuírem valor de mercado, que permita o cálculo do valor do capital intelectual (Joia, 2009: 1385). Cinca *et al.* (2001: 8) e Queiroz *et al.* (2001; 2005: 224) explicam que nesta lógica não faz sentido perguntar qual é o valor de mercado de uma câmara municipal ou de um serviço de polícia.

O valor de mercado, não é o único conceito que dificilmente se aplica na área pública, alguns conceitos contabilísticos podem não ter significado ou significar algo diferente no contexto público como o resultado líquido, o capital circulante, as marcas, os clientes, entre outros (Queiroz *et al.*, 2005: 224).

Para além destas questões contabilísticas, Cinca *et al.* (2001: 8) e Queiroz *et al.* (2005: 224) acrescentam que se deve ter em conta as diferenças existentes no significado das dimensões de capital intelectual nos sectores privado e público.

A dimensão de capital de clientes não tem o mesmo significado no sector público dada a falta de concorrência e de possibilidade de escolha dos cidadãos (os “*clientes*” a nível público) e, portanto em vez de indicadores como a percentagem de clientes retidos ou vendas provenientes de novos clientes fará mais sentido por exemplo, obter um índice de satisfação dos cidadãos (Cinca *et al.*, 2001: 8) (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 224). Outro aspeto são as marcas, em que no sector público faz mais sentido falar-se de imagem ou reputação, um ativo intangível importante para atrair investimentos a uma cidade, universidade, hospital, etc. que ajudarão por sua vez a cumprir os objetivos da organização (Cinca *et al.*, 2001: 8) (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 225).

Na dimensão do capital organizacional, Queiroz *et al.* (2005: 225) destacam aspetos como são os processos administrativos e a inovação. Em relação ao primeiro, é preciso ter presente a diferente cultura organizacional no sector público, a qual assenta num sistema menos flexível perante a mudança, numa administração burocrática, onde os processos administrativos são muito controlados e, onde a transparência na gestão é fundamental (Cinca *et al.*, 2001: 8) (Queiroz *et al.*, 2005: 225). Quanto à inovação, no sector público essa função e responsabilidade é muitas vezes atribuída a universidades ou centros de investigação (Queiroz *et al.*, 2005: 225).

Relativamente ao capital humano, o sector público também apresenta particularidades, quer na forma de captar colaboradores, de incentivá-los e na gestão de pessoal em geral (Queiroz *et al.*, 2005: 225). Queiroz *et al.* (2005: 225) referem ainda que quase todos os modelos destacam a importância do capital humano, considerando as pessoas como a base para gerar os outros tipos de capital intelectual, uma filosofia que vem de encontro com a importância que os colaboradores têm nas administrações públicas.

Apesar destas diferenças, muitas das contribuições e muitos dos indicadores propostos no sector privado são de relevância para o sector público (Cinca *et al.*, 2001: 8) (Queiroz *et al.*, 2005: 225).

Queiroz (2003) considera que o desenho de metodologias de medição de elementos de capital intelectual para o sector público pode ser de grande valor para uma avaliação mais completa e sistemática destas entidades. Queiroz *et al.* (2005: 225) propõem dois conceitos intangíveis para as administrações públicas que não têm sido incluídos nos modelos existentes desenvolvidos para empresas privadas, nomeadamente, o compromisso social e ambiental que consideram ser obrigatório para as entidades públicas e, a transparência na gestão que se manifesta em aspetos como a revelação de informação e a sua acessibilidade ao público.

Cinca *et al.* (2001: 8) e Queiroz *et al.* (2005: 224) argumentam que um modelo de gestão para o sector público que inclua indicadores de ativos intangíveis deve servir para mostrar a importância destes para atingir os fins e objetivos da instituição. O modelo deve destacar como os ativos intangíveis são usados para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos ao público, devem mostrar a sua relevância em conseguir uma gestão de excelência e, deve refletir o compromisso da instituição com o desenvolvimento social e ambiental (Cinca *et al.*, 2001: 8) (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 224). Algo diferente do sector privado onde os ativos intangíveis são utilizados sobretudo para atingir objetivos de rentabilidade e de criação de valor para os acionistas (Queiroz *et al.*, 2005: 224).

Cinca *et al.* (2001: 7) e Joia (2009: 1385) apresentam alguns exemplos de aplicação da teoria do capital intelectual na administração pública:

- Sveiby (1997) aplicou a teoria do capital intelectual no Departamento de Assistência Social de Adelaide, Austrália.
- Bontis (2004) desenvolveu um índice nacional de capital intelectual para a Península Arábica.
- Dragonetti & Roos (1998) analisaram a AusIndustry — agência pública associada ao Departamento de Indústria, Ciência e Turismo da Austrália.
- O modelo Balanced Scorecard de Kaplan & Norton (1992) foi usado de forma pioneira na gestão do município de Charlotte City (1994), Carolina do Norte, EUA.

### **3.3. Modelos de gestão do capital intelectual para o sector público**

Neste ponto apresentam-se diversas classificações de ativos intangíveis presentes em modelos de gestão do capital intelectual desenvolvidos para o sector público onde constam alguns indicadores de gestão do capital intelectual destinados especialmente a entidades públicas. São apresentados sobretudo

metodologias que estudaram o capital intelectual na administração local, dado que é esse o enquadramento necessário ao cumprimento do primeiro objetivo deste trabalho.

### 3.3.1. O modelo de Cinca, Molinero e Queiroz (2001)

Cinca *et al.* (2001) identificaram e classificaram uma série de ativos intangíveis de relevância para a gestão no sector público e, nomeadamente para a gestão dos municípios. Cinca *et al.* (2001) aplicaram o modelo desenvolvido num estudo sobre os *websites* de 72 municípios espanhóis, pretendendo identificar elementos de capital intelectual nas respetivas páginas *Web*. Cinca *et al.* (2001: 9) apresentam uma lista de ativos intangíveis classificando-os em 4 dimensões: organização interna, capital estrutural externo, capital humano e compromisso social e ambiental (Tabela 4).

Tabela 4: Classificação dos ativos intangíveis no sector público

Organização interna	Capital estrutural externo	Capital humano	Compromisso social e ambiental
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de inovar</li> <li>• <i>Know-How</i></li> <li>• Estrutura organizacional</li> <li>• Cultura organizacional</li> <li>• <i>Links</i> e contactos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços</li> <li>• Imagem</li> <li>• Transparência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competências dos funcionários públicos</li> <li>• Formação contínua</li> <li>• Condições de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso social</li> <li>• Compromisso ambiental</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Cinca *et al.* (2001: 25)

**Organização interna:** Os ativos intangíveis relativos à dimensão *organização interna* relacionam-se com processos, procedimentos de trabalho e habilidades que possibilitam a organização funcionar e atingir os seus objetivos. A capacidade de inovar permite que a organização se adapte às mudanças no ambiente; o *know-how* reflete o conhecimento acumulado, os procedimentos de trabalho e as formas de abordagem dos problemas; a organização estrutural refere-se à existência de um organograma eficiente que incentive fluxos de informação internos; a cultura corporativa, refere-se ao conjunto de valores partilhados pela instituição; *Links* e contactos, são mais um ativo intangível externo podendo manifestar-se quer ao nível de alianças estratégicas entre empresas no sector privado, quer no sector público as relações com outras instituições, agentes sociais, mass media, etc. (Cinca *et al.*, 2001: 9).

**Capital estrutural externo:** De entre os ativos intangíveis destaca-se o serviço, dado que os organismos públicos visam a satisfação do cidadão. A imagem da instituição ou do serviço oferecido pode ser um ativo intangível importante para atingir os seus objetivos ou aumentar os fluxos de capital e oportunidades de desenvolvimento. A transparência é determinante na tomada de decisões por parte dos políticos os quais necessitam mostrar ao eleitorado ausência de corrupção na gestão dos dinheiros públicos (Cinca *et al.*, 2001: 9).

**Capital humano:** A componente aptidões dos funcionários públicos refere-se aos recursos humanos que através das suas habilidades, conhecimentos e atitudes são cruciais para a realização dos objetivos da instituição, portanto uma equipa de pessoal bem qualificada, composta por pessoas ativas e competentes capazes de inovar e com influência positiva é um ativo intangível importante.

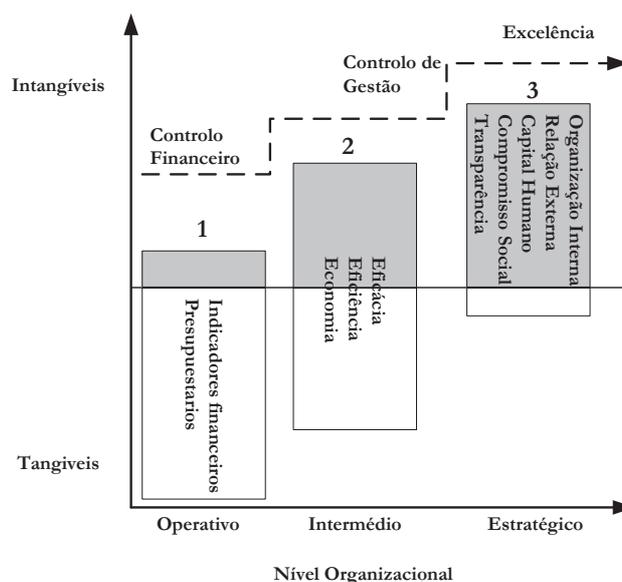
A formação permanente refere-se ao facto de que a organização deve assegurar que os seus funcionários se mantêm atualizados. As condições de trabalho, tais como ambiente de trabalho, oportunidades de promoção, incentivos e segurança no trabalho influenciam o desempenho do pessoal (Cinca *et al.*, 2001: 10).

**Compromisso social e ambiental:** Podem ser considerados ativos intangíveis embora ao nível empresarial são muitas vezes vistos como uma despesa que lhes pode trazer uma melhor imagem. Ao nível do sector público deve ser uma obrigação que não deve ser visto apenas como uma forma simples de melhorar a sua imagem mas, tornar-se um objetivo importante. Referem-se às medidas tomadas pelas administrações públicas no âmbito social e com o objetivo de salvaguardar o meio ambiente (Cinca *et al.*, 2001: 10).

### 3.3.2. O modelo de Queiroz, Callén e Cinca (2001, 2005)

Queiroz *et al.* (2001, 2005) propõem um modelo de capital intelectual para o sector público representado graficamente mediante uma escada com três degraus num gráfico XY, que pode visualizar-se na Figura 5

Figura 5: Modelo de capital intelectual para o sector público de Queiroz *et al.* (2005: 226)



Fonte: Adaptado de Queiroz *et al.* (2001); (2005: 226)

Queiroz *et al.* (2005: 237) referem que o seu modelo não tem como objetivo valorizar ativos intangíveis somando-os para obter um dado valor mas, documentar os intangíveis que as entidades detêm e, analisar como contribuem para atingir os objetivos.

Queiroz *et al.* (2001; 2005: 225-229) descrevem o modelo da seguinte forma:

- No eixo do X são representados os níveis de gestão que correspondem aos três níveis clássicos de Simon (1960), operacional, intermédio e estratégico e, consoante avançamos para a direita, os responsáveis tomam decisões cada vez mais estratégicas.
- No eixo do Y é representado o grau de intangibilidade dos ativos, quanto mais acima menos tangíveis são os conceitos que o gestor gere.
- A forma de escada do modelo deve-se ao facto de que no nível tático predominam os aspetos tangíveis e no nível estratégico os intangíveis, assim consoante se avança no nível de gestão (eixo do X), os conceitos são cada vez mais intangíveis (eixo do Y), surgindo uma diagonal que ao ser descontínua adota a forma de uma escada ascendente.
- O modelo é representado por uma escada com três degraus o que, significa que qualquer que seja o objetivo concreto da administração (segurança nacional, educação, limpeza...), o gestor deve seguir o caminho da excelência e da qualidade do serviço. De forma metafórica a escada percorre esse caminho e, em cada degrau podem ser encontrados os conceitos ou fatores que o gestor deve gerir em cada altura, e para cada conceito são detalhados os indicadores que o quantificam. A escada é cumulativa em que para chegar ao último degrau tem de se percorrer os anteriores, portanto, o caminho para a excelência passa necessariamente por cumprir requisitos de controlo de contas, ajuste orçamental, economia, eficácia e eficiência.
- O 1º degrau da escada corresponde ao nível operacional onde o administrador lida com conceitos típicos da contabilidade pública (faturas, pagamentos a fornecedores, etc.) e a partir deles obtêm-se indicadores que pretendem revelar aspetos sobre o controlo das operações ou financeiros. Estes indicadores obtidos a partir de informação contabilística refletem a importância que têm os dados históricos para a gestão. Queiroz *et al.* (2001) (2005: 228) referem que a contabilidade tradicional abarca alguns aspetos intangíveis que no esquema apresentado se reflete na linha horizontal que separa os conceitos tangíveis dos intangíveis. Referem também que as administrações públicas devem cumprir na perfeição os aspetos administrativos e financeiros que predominam neste degrau mas, devem aspirar cumprir as tarefas relacionadas com a eficácia, eficiência e economia requeridas no 2º degrau.

- O 2º degrau corresponde ao nível de gestão intermédio e aqui os conceitos de gestão referem-se a aspetos como a economia, eficiência e eficácia e, habitualmente trata-se de ativos tangíveis quantificáveis mediante indicadores de gestão (controlo de custos, produtividade, etc.). Segundo Queiroz *et al.* (2001; 2005: 228), neste nível estão presentes numerosos conceitos intangíveis mais difíceis de quantificar que no nível anterior, daí que pela sua natureza como pela sua função, a seleção de indicadores tangíveis e intangíveis que compõem este nível têm o objetivo de revelar o dia-a-dia da entidade. Referem ainda que as administrações públicas não devem conformar-se em serem eficientes, eficazes ou económicas mas, devem aspirar a dar um passo maior e caminhar para o 3º degrau que consideram como o da excelência da gestão.
- No 3º degrau o gestor encontra conceitos estratégicos tangíveis como o saneamento das contas, o cumprimento orçamental, o equilíbrio financeiro, etc. que se quantificam segundo indicadores orçamentais e financeiros como o nível de endividamento, o grau de execução dos recebimentos e pagamentos, a taxa de investimento, a evolução dos gastos correntes, entre outros. Queiroz *et al.* (2001; 2005: 228) referem que neste nível surgem numerosos conceitos intangíveis como a imagem da organização, a motivação do pessoal, a responsabilidade social, a equidade da gestão perante os diversos grupos de cidadãos, a transparência na publicação de informação, etc., e como se trata do nível estratégico, onde ocorre mais o tipo de planeamento de longo prazo, os indicadores que compõem este nível têm uma orientação em direção ao futuro da entidade: grau de satisfação do cidadão, nível de formação dos empregados, índices de qualidade de vida, número de reclamações no serviço, etc. O elevado nível de abstração dificulta encontrar indicadores que representem ou quantifiquem os conceitos com fidelidade.

Queiroz *et al.* (2005: 229) referem que para desenvolver o modelo seria preciso elaborar um *scorecard* que incluía indicadores relativos a conceitos tangíveis e intangíveis para cada um dos degraus. No 1º incluem-se indicadores operacionais, a maioria extraídos da contabilidade. No 2º degrau, temos os indicadores de gestão cujo objetivo é medir aspetos como a eficiência, economia e eficácia dos serviços públicos. No 3º degrau, os indicadores estratégicos.

Queiroz *et al.* (2005: 229) mencionam que como os indicadores de ativos tangíveis são bem conhecidos limitam-se a descrever os indicadores para os ativos intangíveis e, entre estes apenas os de nível estratégico, objeto do seu estudo e que agruparam em organização interna, relações externas, capital humano, compromisso social e ambiental e, transparência. A Tabela 5 apresenta os principais conceitos para cada categoria (Queiroz *et al.*, 2005: 230).

**Tabela 5: Classificação dos ativos intangíveis no sector público**

Organização Interna	Relações Externas	Capital Humano	Compromisso Social e Ambiental	Transparência
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inovação</li> <li>• <i>Know-How</i></li> <li>• Capital estrutural</li> <li>• Cultura organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade do serviço</li> <li>• Imagem</li> <li>• Relações da organização com outros agentes externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competências dos funcionários públicos</li> <li>• Formação contínua</li> <li>• Condições de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso social</li> <li>• Compromisso ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revelação de informação</li> <li>• Acessibilidade</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Queiroz *et al.* (2005: 230)

O modelo de Queiroz *et al.* (2001) não apresentava inicialmente a categoria da transparência, a qual só aparece no modelo com referência de 2005. Para cada uma das cinco categorias são definidos os ativos intangíveis correspondentes e, para os quantificar são sugeridos alguns indicadores. Queiroz *et al.* (2005: 229) referem que este procedimento não está livre de dificuldades, uma vez que, os indicadores apresentam limitações práticas pois, podem apresentar uma imagem parcial ou distorcida da organização principalmente, quando se utilizam indicadores que tratam de quantificar conceitos intangíveis.

No modelo apresentado à medida que se avança no eixo do Y, os conceitos são menos tangíveis, mais difícil é a sua quantificação e os indicadores propostos mais controversos.

Como o sector público pode englobar entidades como autarquias, universidades, bombeiros, hospitais, etc., torna-se necessário seleccionar e adequar os indicadores, podendo cada entidade adaptar o esquema, que se considera como um guia genérico, e desenhar os indicadores adequados (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 230). Na Tabela 6 apresenta-se a classificação dos ativos intangíveis no sector público e a seleção de indicadores para cada categoria.

A dimensão *Organização interna* engloba os processos, métodos de trabalho e capacidades que permitem que a organização funcione e cumpra os seus objetivos, incluindo como ativos intangíveis a inovação, o *know-how*, o capital estrutural organizacional e a cultura corporativa.

A dimensão *Relações externas* inclui como ativos intangíveis a imagem, a qualidade dos serviços e as relações da organização com outros agentes externos.

A dimensão *Capital humano* engloba os recursos humanos, os seus conhecimentos, habilidades e atitudes que são fundamentais para que a organização atinja os seus objetivos, incluindo como ativos intangíveis as atitudes dos funcionários públicos, a aprendizagem permanente e as condições de trabalho.

A dimensão *Compromisso social e ambiental* inclui como ativos intangíveis o compromisso social que se refere às medidas que a administração tomou para melhorar o bem-estar da população e, o compromisso ambiental que se refere às medidas que a administração tomou para favorecer o meio ambiente.

Tabela 6: Classificação dos ativos intangíveis no sector público e seleção de indicadores

Dimensões de capital intelectual	Ativos intangíveis	Indicadores
Organização interna	<b>Inovação</b> (a capacidade de inovar, a criatividade)	Indicadores a partir da contabilidade: "Gastos em I & D", "Patentes" Outros indicadores: "Projetos de investigação em que participa a entidade", "Prémios ou reconhecimentos de inovação"
	<b>Know-how</b> (o conhecimento acumulado, uma forma de trabalhar e operar própria)	"Novos desafios que a organização assumiu e que incrementaram o seu saber fazer", "As novas competências que a entidade assume"
	<b>Capital estrutural organizacional</b> (existência de um organograma eficiente que favoreça os fluxos internos de informação e conhecimento internos, o tipo de organização, o grau de descentralização da tomada de decisão, o nível de burocracia interna, a capacidade de trabalho em grupo)	"Grau de automatização das tarefas administrativas", "Nº de documentos que deixaram de ser processados em formato papel", "O nº de passos para desenvolver um processo", "A percentagem de pessoal que trabalha com o público e nos escritórios", "A percentagem de administrativos versus administradores", "A percentagem de pessoal insubstituível", "A percentagem de teletrabalhadores", "As atividades realizadas com ferramentas informáticas de trabalho em grupo", "A percentagem de pessoal com acesso à intranet e grau de utilização".
	<b>Cultura corporativa</b> (conjunto de valores partilhados pela instituição, o seguimento de um código de conduta ou ético na atuação dos membros, a sua coesão, o seu compromisso com a entidade ou dedicação ao serviço)	Os indicadores obter-se a partir de estudos sociológicos, questionários internos, testes de personalidade, verificação de atitudes, etc.
Relações Externas	<b>Imagem</b> (a imagem que se transmite da entidade e dos seus serviços aos cidadãos em geral, ao governo central e a terceiros)	Indicadores a partir da contabilidade: "Os gastos em marketing, em publicidade, patrocínio de eventos, participação em obras sociais" Outros indicadores: "O grau de conhecimento do serviço"; "Índices de valorização do serviço"; "Referências à entidade nos meios de comunicação"; "Eventos de impacto internacional organizados que arrastam outros"
	<b>Qualidade do serviço</b> (pode ser analisada através de critérios objetivos segundo se cumpre uma determinada norma de qualidade e, com critérios subjetivos segundo a perceção do utilizador)	Indicadores com base em critérios objetivos: "Prémios de qualidade", "Certificados de qualidade obtidos", "Pontuações obtida em auditorias de qualidade", "Número de serviços que não tiveram êxito", "Nível de utilização dos serviços que se oferecem via internet". Indicadores com base em critérios subjetivos: "Evolução do número de reclamações e queixas dos utilizadores dos serviços"; "Valorização que os cidadãos fazem do serviço"; "Grau de satisfação com o prazo de entrega do serviço", etc.
	<b>Relações da organização com agentes externos</b> (as relações da entidade com outras entidades, agentes sociais ou meios de comunicação, a capacidade de influência política)	"A capacidade para atrair utilizadores de âmbitos geográficos diferentes que procuram o serviço" "O impacto internacional dos eventos que organiza" "A capacidade para convocar aos meios de comunicação- os Media" "Os contactos com serviços equivalentes noutras localidades" "A capacidade para obter ajuda internacional recíproca em caso de necessidade", etc.
Capital Humano	<b>Atitudes dos funcionários públicos</b> (a disponibilidade de colaboradores competentes, capacitados, com um nível de formação adequado ao posto de trabalho, integrados em equipas de trabalho, pessoas ativas com capacidade para inovar e, até influenciar politicamente)	"A qualificação obtida em provas de acesso à função pública" "O número de anos de experiência no serviço" "Desvios ao equilíbrio óptimo por exemplo entre antiguidade e juventude" "O número de pessoas disponíveis para trabalhar em distintos ambientes geográficos ou funcionais".
	<b>Aprendizagem permanente</b> (atualização permanente e formação contínua dos colaboradores)	"Gastos em formação", "O número de horas de formação por pessoa e ano", "A percentagem de pessoas que receberam formação no ano", "Os cursos a que se assistiu no último ano e que foram frutíferos", "O índice de satisfação com a formação", "O pessoal que participou em projectos realizados pela organização que contribuíram para melhorar as suas competências profissionais", "A percentagem de formação aplicada na função desempenhada"
	<b>Condições de trabalho</b> (o ambiente laboral, a segurança no trabalho, as possibilidades de promoção, os incentivos)	O ambiente laboral: "As horas de absentismo", "As baixas por número de empregados", "Demissões", "Horas perdidas por greves", "Grau de satisfação dos empregados", "Crescimento de sugestões dos empregados", "Queixas de empregados", "Participação em actividades de voluntariado ou extra-laborais" A segurança no trabalho: "O número de acidentes de pessoal", "As horas perdidas por acidentes" As possibilidades de promoção: "Vagas oferecidas e sua evolução", "Percentagem de pessoal funcionário, laboral, interino ou a tempo parcial", "Tempo médio de promoção", "Queixas por injustiça e falta de equidade nos sistemas de promoção", "Percentagem de pessoal a tempo parcial e contratado que não renovou", "Matriz real versus matriz ideal segundo os objetivos da organização", "Ritmo de crescimento do departamento em relação à entidade". Os incentivos: "Percentagem de salário proveniente de complementos de produtividade", "Percentagem de empregados com remuneração variável", "Perda ou ganho de poder de compra", "Diferença de salários em relação ao sector privado", "Gratificações por cumprimento de objetivos"
Compromisso Social e Ambiental	<b>Compromisso social</b> (medidas que a administração toma para melhorar o bem-estar da população)	Indicadores a partir da contabilidade: "os gastos com bolsas de estudo", "donativos", "obras sociais" Outros indicadores: "Cursos ou palestras oferecidos gratuitamente à população", "O apoio a colectivos menos favorecidos", "As políticas de reinserção", "O que a entidade faz pela conservação do património histórico", "O índice de analfabetismo", "O uso de bibliotecas", "Indicadores de vitalidade do associativismo do município", "O número registado de votantes nas eleições"
	<b>Compromisso ambiental</b> (medidas que a administração toma para favorecer o meio ambiente)	"A percentagem de reciclagem", "Ponpança de água", "Emissão de ruídos", "Prejuízos causados ao meio ambiente", "Os níveis de poluição sonora", "Níveis de poluição atmosférica", "O consumo de energia municipal", "O número de empresas da cidade que conseguiram o certificado de gestão ambiental".
Transparência	<b>Revelação de informação</b> (dar conhecimento aos cidadãos da atuação do governamental)	"Publicação de informação financeira e certificado de auditoria pública", "Informação sobre a agenda e órgãos concelbrios", "Publicação das ofertas de emprego público", "Empreitadas de obras públicas"
	<b>Acessibilidade</b> (acesso à informação do organismo, processo através do qual as pessoas podem solicitar documentos)	"A utilização da internet como instrumento de abertura ao público", "O nível de dificuldade no acesso à informação", "usabilidade"

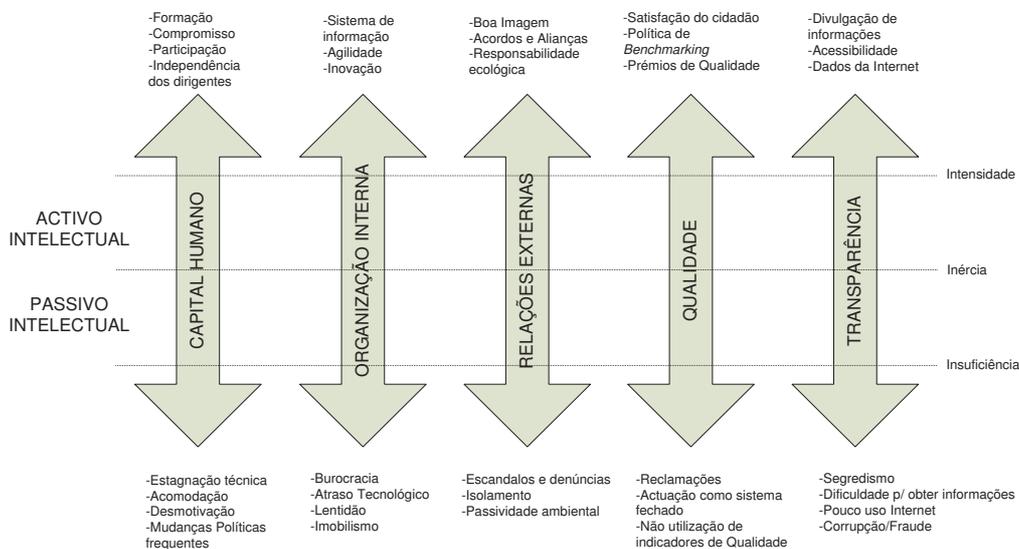
Fonte: Adaptado de Queiroz et al. (2005: 230-239)

A dimensão *Transparência* incluiu como ativos intangíveis a revelação de informação, de forma a possibilitar dar conhecimento aos cidadãos da atuação do governamental e, a acessibilidade que se refere ao acesso por parte dos cidadãos à informação do organismo e a forma como podem solicitar documentos.

### 3.3.3. O modelo de Queiroz (2003)

Queiroz (2003) desenvolveu o modelo a partir da avaliação do capital intelectual dos tribunais de contas e, aplicou-o posteriormente na análise de páginas *web* de 72 municípios em Espanha. Queiroz (2003: 209) classifica os elementos do capital intelectual no sector público em cinco dimensões que incluem as três variáveis tradicionais do capital intelectual (capital humano, estrutural e relacional) e, destaca mais dois grupos de intangíveis: a qualidade e a transparência. A primeira, pela constante necessidade de a administração pública buscar a excelência e a segunda, porque na ausência de mercado disciplinam a atividade pública (Mello *et al.*, 2003: 41). O modelo consta da Figura 6.

Figura 6: Modelo de capital intelectual para o sector público de Queiroz



Fonte: Adaptado de Queiroz (2003: 209)

Em relação a cada uma das dimensões do capital intelectual no sector público apresentados devem ser avaliados os seguintes aspetos (Mello *et al.*, 2003: 41):

- Capital humano, para saber se a entidade dispõe de capital humano adequado, devem ser avaliados aspetos como a existência de programas de formação contínua imprescindíveis para a

qualificação e melhoramento do conhecimento organizacional, assim como a existência de estímulos à participação e criatividade do funcionário;

- Capital estrutural ou Organização Interna, neste campo, são indicados os indicadores usados a nível privado aplicáveis ao sector público:
  - Indicadores de estrutura física, permitem avaliar o nível de informatização, e a existência de sistemas de gestão e controlo;
  - Indicadores de processos, permitem avaliar aspetos relacionados com a racionalidade e lógica dos processos internos, e em especial os aspetos burocráticos;
  - Indicadores de posição, avaliam aspetos como cultura corporativa, clima organizacional, capacidade de aprendizagem organizacional, etc.
- Capital relacional ou Relações externas, o ambiente em que as entidades públicas estão inseridas é importante devido ao facto de as entidades terem permanentemente relações com o exterior, desta forma o bom relacionamento com os cidadãos em geral, os utilizadores dos serviços, fornecedores, empresas, outras entidades governamentais, imprensa, etc., é um importante elemento de capital intelectual.
- Qualidade, para além de ser difícil de medir, o estudo refere que não havendo padrões nem tradição de medição, a qualidade só pode ser percecionada pela participação dos cidadãos nos serviços públicos.
- Transparência, esta possibilita dar conhecimento aos cidadãos acerca da atuação governamental, e também um maior controlo da gestão pública, onde as situações de corrupção podem ser reduzidas e haver maior participação dos cidadãos na gestão destas entidades.

O modelo de Queiroz (2003) apresenta duas partes principais que fazem lembrar um balanço tradicional, onde podemos observar um ativo intelectual e um passivo intelectual. Aparecem em relação a cada componente do capital intelectual já referenciadas, as atitudes ou ações positivas que poderão contribuir para o aumento do capital intelectual e as negativas que poderão gerar um passivo intelectual.

Esta ideia de passivo intelectual é utilizada no sentido de que não só os resultados de uma gestão eficaz devem ser realçados, como também caso se verifiquem situações de gestão inadequada, estas devem ser igualmente mostradas, quer a nível interno quer a nível externo (Mello *et al.*, 2003: 42).

Os elementos de capital intelectual aparecem em forma de setas, as quais quando projetadas para cima representam metas a atingir e quando projetadas para baixo representam uma tendência a situações de insuficiência. As 3 linhas pontilhadas que atravessam as setas representam (Queiroz, 2003: 210):

- Intensidade de capital intelectual que marca a situação de excelência;
- Inércia que representa a acomodação ou mediocridade;
- Insuficiência que representa a situação em que os serviços públicos não atendem às necessidades da população de forma satisfatória.

É utilizada uma escala de -100 a +100, em que o valor zero representa a situação de inércia, os números negativos representam uma gestão de capital intelectual inadequada e os números positivos a boa gestão deste e no caso do +100, a máxima aplicação de gestão do conhecimento (Queiroz, 2003: 210).

Queiroz (2003: 214), apresenta para cada elemento os fatores positivos que contribuem para a formação do capital intelectual e, os negativos ou prejudiciais, à formação do mesmo:

### **Capital Humano**

Atitudes positivas:

- Formação: a entidade desenvolve uma política de formação, englobando desde a realização periódica de cursos até à própria avaliação dos resultados da formação no trabalho;
- Compromisso: a entidade tem credibilidade para os funcionários e estes acreditam no seu trabalho e têm orgulho e satisfação nele;
- Participação: quando há uma postura ativa por parte dos funcionários em que a estes é permitida a participação nas decisões;
- Independência dos dirigentes: a entidade tem liberdade e critérios próprios de eleição dos seus dirigentes,

Atitudes negativas:

- Estagnação técnica: não existem programas de formação de recursos humanos;
- Acomodação: quando os funcionários têm atitudes de passividade perante os desafios e se limitam a executar as suas rotinas;
- Desmotivação: os funcionários não creem na entidade nem no seu trabalho, no qual não sentem satisfação;
- Mudanças políticas frequentes: quando os cargos de direção são trocados com muita frequência e por influência política e não por mérito;

## Organização interna

Atitudes positivas:

- Sistemas de informação: a entidade dispõe de um sistema de informação para gestão e utilização de Intranet;
- Agilidade: existe racionalidade nos processos internos, procurando-se conseguir melhor tempo de execução e movimentos;
- Inovação: existe criatividade na resolução de problemas e desenvolvem-se novas ideias procurando melhorar o funcionamento dos serviços;

Atitudes negativas:

- Burocracia: se existe pouca flexibilidade na tomada de decisões devido à existência de grande quantidade de normas a cumprir nos procedimentos; excesso de papel;
- Atraso tecnológico: pouca utilização dos meios informáticos, falta de cultura de uso da Internet e Intranets;
- Lentidão: nos processos internos, pouca preocupação pela celeridade na conclusão dos processos;
- Imobilismo: situações de falta de estímulo à inovação;

## Relações externas

Atitudes positivas:

- Boa imagem: o trabalho da entidade tem reconhecimento público, credibilidade, é valorizado pela sociedade;
- Acordos e alianças: a entidade tem boas relações com outros órgãos ou entidades e participa em associações nacionais ou internacionais com o intuito no intercâmbio de ideias pela participação em cursos, congresso e seminários;
- Responsabilidade ecológica: executa programas de reciclagem, reutilização e redução de uso de energia, papel, água, etc.;

Atitudes negativas:

- Escândalos e denúncias: a entidade encontra-se envolvida em ações negativas e duvidosas que podem empobrecer e prejudicar a sua imagem;
- Isolamento: verificam-se poucas e fracas relações exteriores com entidades similares e escassa participação em cursos, congressos e seminários;

- Passividade ambiental: quando a entidade não apresenta preocupação ou controlo em relação às suas atitudes sobre o ambiente;

## Qualidade

Atitudes positivas:

- Satisfação do cidadão: quando há preocupação com a satisfação dos cidadãos, e estes utilizadores valorizam bem os seus serviços;
- Políticas de *benchmarking*: quando se verifica preocupação na adoção das melhores praticas, quer imitando bons exemplos, quer apresentando propensão para aprender com os outros;
- Prémios de qualidade: por exemplo a participação em concursos para avaliação da qualidade organizacional;

Atitudes negativas:

- Reclamações: quando se verificam consideráveis queixas e reclamações contra a entidade;
- Atuação como sistema fechado: verifica-se introspeção organizacional;
- Não utilização de indicadores de qualidade: se a entidade não se preocupa no acompanhamento da evolução da qualidade dos serviços oferecidos;

## Transparência

Atitudes positivas:

- Divulgação de informação: quando a entidade utiliza diferentes meios para informar e comunicar as suas atividades à sociedade;
- Acessibilidade: os dados e as informações da entidade estão disponíveis para consulta dos interessados;
- Dados na Internet: se a entidade usa a Internet para divulgar informações;

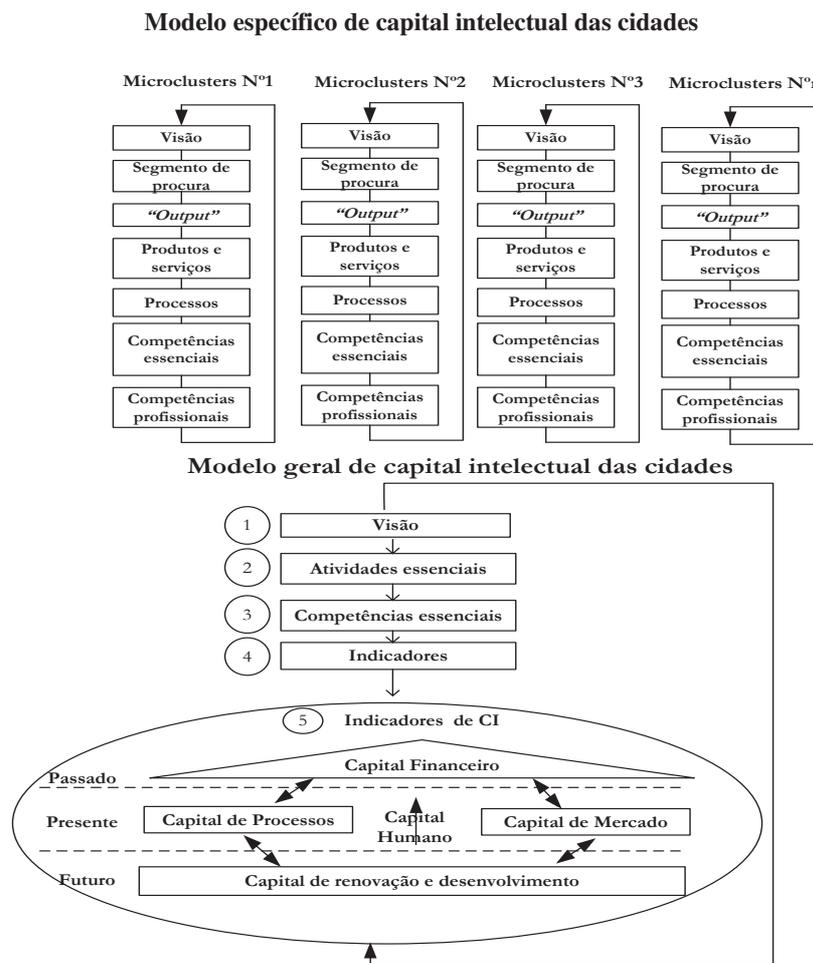
Atitudes negativas:

- Secretismo: quando a entidade tem como procedimento ocultar dados e informações;
- Dificuldades em obter informações: são colocados obstáculos no acesso a informação;
- Pouco uso da Internet: pouca utilização da Internet para divulgar informações;
- Corrupção e fraude: quando estes casos ocorrem com alguma frequência.

### 3.3.4. O modelo de Viedma (2003): CICBS - Cities' Intellectual Capital Benchmarking System

Viedma no seu artigo de 2003 – “*CICBS: Cities' Intellectual Capital Benchmarking System*” desenvolve uma metodologia para medir e gerir o capital intelectual das cidades. Este modelo pode ser observado na Figura 7.

Figura 7: CICBS: *Cities' Intellectual Capital Benchmarking System*



Fonte: Adaptado de Viedma (2003: 5)

A metodologia CICBS é constituída por duas partes (Viedma, 2003: 5):

- 1- “Modelo geral de capital intelectual das cidades”

Esta parte do modelo é uma abordagem transversal que engloba todas as atividades económicas da cidade, ou seja, todos os microclusters em que essas atividades se agrupam. Esta abordagem está essencialmente baseada no modelo “*Skandia Navigator*” (Edvinsson & Malone, 1997) na sua versão

aplicada a países desenvolvida por Bontis (2002) (Viedma, 2003: 5). Este é um modelo geral para a gestão do capital intelectual das cidades e baseia-se na medição e gestão de ativos intangíveis que pertencem à cidade. Para desenvolver as diversas atividades econômicas os ativos intangíveis são agrupados em microclusters de acordo com certos critérios de homogeneidade. O objetivo é criar uma *Plataforma de Capital Intelectual* para fortalecer os microclusters existentes na cidade e que por sua vez, alimente e estimule a criação de novos. Este processo geral de gestão do capital intelectual da cidade engloba cinco etapas (Viedma, 2003: 6):

- Fase 1: Criar a visão.
- Fase 2: Identificar as atividades essenciais necessárias para realizar a visão.
- Fase 3: Identificar as principais competências necessárias para realizar as atividades.
- Fase 4: Identificar os indicadores chave para cada atividade e cada competência.
- Fase 5: Atribuir os indicadores em uma das cinco categorias de capital intelectual.

As dimensões de capital intelectual consideradas são: capital financeiro, capital humano, capital de processo, capital de mercado e, capital de renovação e desenvolvimento (Viedma, 2003: 5,7).

O modelo usa a ideia de uma casa como uma metáfora para a organização da cidade em que o capital financeiro reflete a história da cidade e o seu passado, as colunas que sustentam a casa são o capital processo e o capital de mercado. O capital de renovação e desenvolvimento está localizado sobre as fundações da casa representando a forma como a cidade se prepara para o futuro. O capital humano está localizado no centro da casa, interagindo com outros tipos de capital e representa o coração da cidade, ou seja, as capacidades, profissionalismo e sabedoria das pessoas (Viedma, 2003: 6-7). Viedma (2003: 7) refere a este respeito que as funções mais importantes do governo municipal são atender, orientar e ajudar a sua população a alcançar os objetivos estratégicos que se pretendem para a cidade.

Viedma (2003: 7) descreve da seguinte forma as dimensões do capital intelectual:

- O capital humano inclui o conhecimento, as capacidades, conhecimento e sabedoria dos indivíduos para atingir os objetivos e as tarefas da cidade.
- O capital de processos inclui os sistemas de informação, "*software*", bases de dados, laboratórios, estruturas organizacionais, sistemas de gestão, etc.
- O capital de mercado refere-se às relações da cidade com os mercados nacional e internacional, incluindo ativos como a lealdade à cidade, a satisfação dos clientes, o valor das marcas, etc.
- O capital de renovação e desenvolvimento refere-se aos investimentos em investigação e desenvolvimento, patentes, marcas, entre outros ativos similares.

A metodologia permite o *benchmarking* sistemático e repetitivo dos diferentes elementos do conjunto do processo, com os correspondentes elementos da melhor cidade do mundo que foi previamente escolhida como modelo de referência (Viedma, 2003: 7).

## 2- “Modelo específico de capital intelectual das cidades”

Refere-se especificamente a cada atividade económica relevante da cidade, ou seja, a cada microcluster económico importante. O objetivo do modelo é medir e gerir o capital intelectual de cada um dos microclusters industriais relevantes que existem na área geográfica do município (Viedma, 2003: 8). O primeiro passo consiste em identificar os microclusters relevantes numa cidade em particular e, uma vez identificados, o modelo é aplicado a cada um deles. Este inclui as seguintes fases (Viedma, 2003: 9): visão (como a administração local quer o microcluster no futuro), segmento da procura (classificação dos diversos segmentos de procura dos produtos e serviços do microcluster), output (medição ou avaliação de diversos segmentos da procura), produtos e serviços (funções e atributos dos produtos e serviços avaliados em cada segmento), processos (análise das cadeias de valor e operações de inovação para cada segmento para determinar as atividades essenciais e competências essenciais destas), competências essenciais (identificação das competências essenciais que permitem as atividades essenciais em cada uma das cadeias de valor) e competências dos profissionais (identificação e avaliação, para cada cadeia de valor e para cada tipo de segmento, dos profissionais que são necessários para construir e desenvolver as competências essenciais que permitam atividades essenciais).

A finalidade destes procedimentos é identificar os conhecimentos e tecnologias essenciais que constituem a vantagem competitiva sustentável do microcluster (Viedma, 2003: 10). O modelo permite a comparação de cada microcluster com os seus homólogos nas melhores cidades concorrentes, facilitando os processos de *benchmarking* das diversas fases (Viedma, 2003: 10).

Este modelo foi aplicado à cidade espanhola de Mataró tendo sido feita a comparação com a cidade de Treviso na Itália por ser uma boa referência no *cluster* têxtil, que é considerado como o mais importante em Mataró (Viedma, 2003: 11).

### 3.3.5. O modelo da Price waterhouse Coopers (2005)

O relatório da PwC (2005) analisou 44 casos de cidades a nível mundial com o intuito de perspetivar novas formas de desenvolver a gestão estratégica das cidades. A PwC (2005) analisou as soluções e abordagens adotadas por cidades de todo o mundo e apresentou as ideias, sucessos e boas práticas para

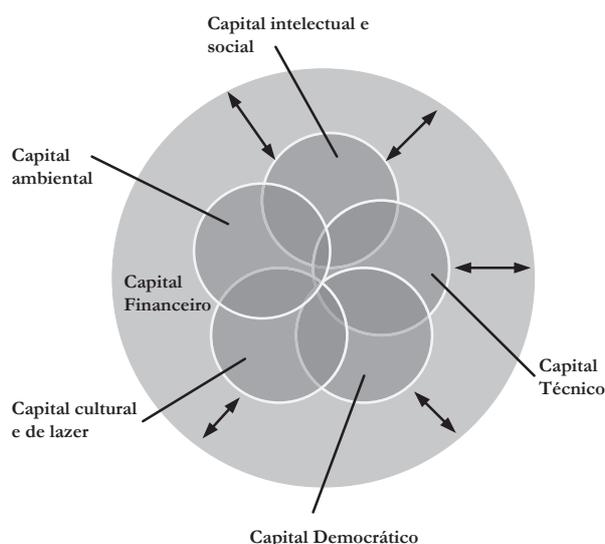
aprender com as experiências de vários países e avançar o debate sobre a importância do papel das cidades na sociedade.

O relatório desenvolveu o conceito de "gestão de capitais", para examinar e explicar a ampla variedade de questões económicas, sociais, práticas e de gestão que enfrentam as cidades globais (PwC, 2005: 8). "O termo "capital" refere-se ao conjunto de ativos estratégicos e recursos dentro de uma cidade." (PwC, 2005: 8) O relatório apresenta os elementos constitutivos das cidades num número de diferentes grupos de ativos ou capitais, que formam a base para o desenvolvimento de uma agenda estratégica. O modelo resultante da investigação apresenta seis tipos diferentes de capitais (PwC, 2005: 2):

- Capital intelectual e social - pessoas e conhecimentos;
- Capital democrático - participação, colaboração, transparência;
- Capital cultural - valores, comportamentos e expressões públicas (atrações, eventos, marca para a cidade, etc.);
- Capital ambiental - recursos naturais, qualidade de vida, desenvolvimento sustentável;
- Capital técnico - capital construído e infraestruturas;
- Capital financeiro - dinheiro e ativos.

Segundo a PwC (2005: 9) cada um destes capitais está inter-relacionado com os restantes, e deve ser gerido de uma forma holística e integrada no sentido de desenvolver as cidades de forma sustentável. Esta ideia está representada no modelo de gestão estratégica das cidades que a PwC (2005) desenvolveram e que pode ser visualizado na seguinte figura.

Figura 8: A integração de capitais



Fonte: Adaptado de PwC (2005: 1, 9)

Esta pesquisa permitiu, com base nos capitais do modelo, identificar seis áreas de grande desafio que têm de ser tidos em conta na criação de uma estratégia para o futuro das cidades (PwC, 2005: 2):

- O capital intelectual e social - competir na economia do conhecimento internacional significa garantir que as pessoas, competências e capacidades apropriadas são desenvolvidas, com os líderes das cidades a demonstrar que entendem como estas qualidades podem ser apreendidos e utilizadas para prosperar.
- O capital democrático – as administrações locais precisam de melhorar a prestação de contas e a transparência no diálogo com os cidadãos, a fim de alcançar o compromisso de toda a cidade na sua jornada futura.
- O capital cultural e de lazer - A competição entre as cidades é intensa, e uma marca forte da cidade é uma potente arma para maximizar a visibilidade das qualidades de uma cidade e permite que se diferencie das suas concorrentes.
- O capital ambiental - As questões ambientais estão no topo da agenda de todos os municípios e, como a qualidade de vida se tornou uma importante fonte de vantagem competitiva, as cidades têm de oferecer um ambiente limpo, verde e seguro aos seus cidadãos.
- O capital técnico – As demandas por infraestrutura nas cidades muda e expande-se constantemente, desta forma as cidades têm de assegurar que os seus ativos físicos e tecnológicos podem apoiar a evolução das necessidades dos cidadãos.
- O capital financeiro - As crescentes exigências sobre os orçamentos dos municípios, combinadas com a diminuição nas bases de receita significa que as cidades precisam de ser criativas e flexíveis nas suas estratégias financeiras e, cada vez mais parceiras com o setor privado.

O relatório examina a forma como as diferentes cidades a nível mundial entendem cada tipo de capital e avaliam como podem assegurar que desenvolvem a inteligência da cidade fazendo o melhor uso dos capitais de que dispõem e desenvolvem os que possam ter menor oferta (PwC, 2005: 1).

A PwC (2005) apresenta também o conceito de capital intelectual de uma cidade:

*“O capital intelectual de uma cidade é uma combinação dos seus capitais humano e organizacional.”* (PwC, 2005: 38)

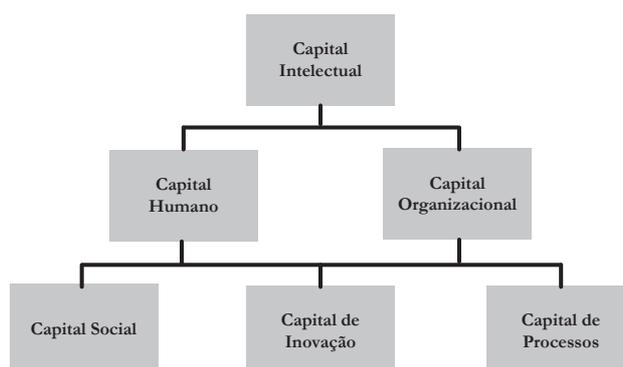
Considera também que os elementos que, em conjunto, criam e influenciam o *stock* de capital intelectual de uma cidade são (PwC, 2005: 38-39):

- O capital humano: Na economia do conhecimento, representa um dos mais importantes fontes de valor, inclui o conhecimento, a criatividade e a capacidade de inovar.

- O capital organizacional: Refere-se aos *stocks* de conhecimento não-humanos incorporados no hardware, software, bases de dados e os conceitos e valores, estruturas organizacionais e os princípios orientadores de organizações ou empresas que apoiam o trabalho diário das pessoas.
- O capital social: Inclui ambas as redes sociais formais e informais, incluindo a interação entre os cidadãos e conectividade social.
- O capital de processos: Envolve o capital humano e capital organizacional, o qual realiza a maior parte do investimento feito em capital social.
- O capital de inovação: Refere-se à forma como a cidade se renova e se adapta seu capital humano e organizacional às exigências do ambiente económico global em rápida mutação.

A construção da metodologia de análise dos fatores que contribuem para o desenvolvimento do capital intelectual, baseou-se no modelo “*IC Navigator*” desenvolvido por Leif Edvinsson que se pode observar na figura seguinte.

Figura 9: Componentes do capital intelectual



Fonte: Adaptado de PwC (2005: 38)

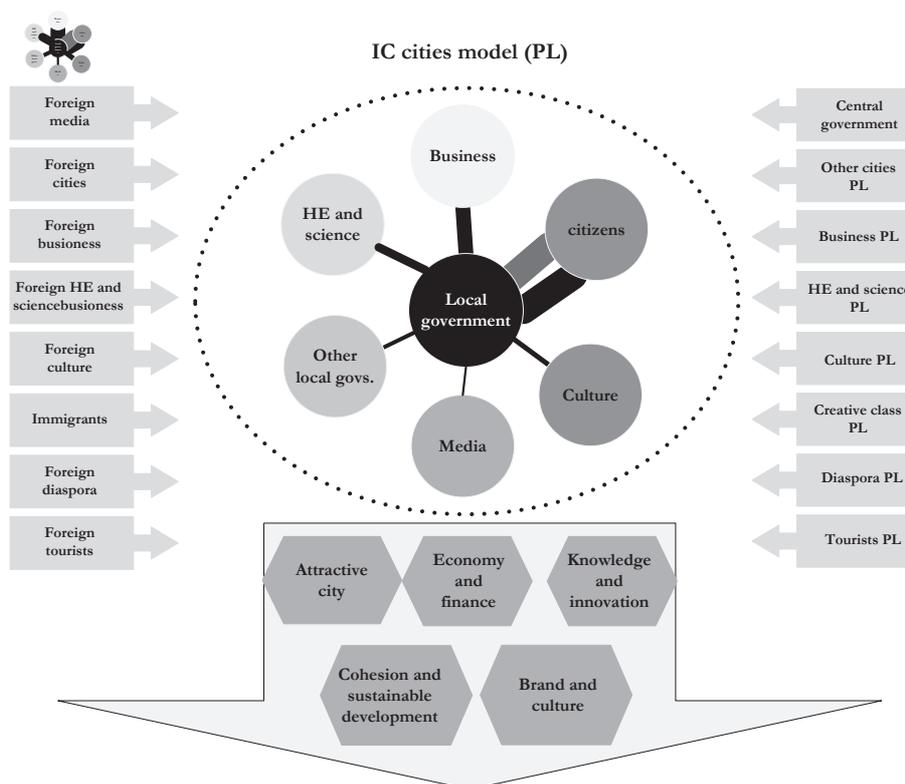
A linha inferior do modelo mostra três tipos diferentes de capital que apoiam o desenvolvimento do capital humano e organizacional: o capital social, de processos e de inovação (PwC, 2005: 39). A natureza da interação entre estes três capitais irá determinar a força e extensão do capital humano e organizacional presente em qualquer organização ou cidade, que por sua vez irá determinar o nível geral de capital intelectual (PwC, 2005: 39).

A PwC (2005: 38) considera que mapear e medir o capital intelectual fornece informações valiosas sobre as habilidades e os recursos disponíveis nas organizações governamentais e na população em geral, as quais permitirão aos governos uma melhor posição para tomar decisões estratégicas sobre o uso de recursos e planejar o crescimento económico da cidade.

### 3.3.6. O modelo de Rybinski (2009)

O modelo de Rybinski (2009) apresenta um modelo para medir o capital intelectual de cidades, uma metodologia proposta para as cidades Polacas. Este modelo pode ser visualizado na figura seguinte.

Figura 10: Methodology of measuring intellectual capital of Polish cities



Fonte: Adaptado de Rybinski (2009: 16)

O modelo mede o potencial de todos os *stakeholders* internos importantes da cidade: o governo, as empresas, os cidadãos, as instituições de cultura, os *média*, outros governos locais, instituições de ensino superior e ciência. A dimensão do círculo corresponde ao potencial medido de acordo com um conjunto de indicadores normalizados adotados. As ligações entre os círculos medem a qualidade das relações internas da cidade, entre os principais *stakeholders* internos. As ligações espessas referem-se a relações de boa qualidade, as mais finas referem-se a falta de cooperação dos serviços. As caixas externas referem-se a importantes *stakeholders* externos na Polónia e no exterior, a espessura das linhas que ligam descreve a qualidade do relacionamento (Rybinski, 2009: 17).

A parte inferior define os resultados, divididos em cinco grupos: cidade atrativa, cidade financeiramente estável, cidade rica em conhecimento e inovação, cidade sustentável (por exemplo, verde) com elevada

coesão (por exemplo, sem exclusão social), boa “marca” da cidade e oferta cultural bem conhecida. O tamanho dos hexágonos depende do valor dos indicadores dos resultados (Rybinski, 2009: 17).

Segundo Rybinski (2009: 17) podem-se comparar muito rapidamente várias cidades e, avaliar os seus pontos fortes e fracos, permitindo que o acompanhamento das políticas se faça de forma rápida e eficiente evitando a leitura de centenas de páginas de relatórios de avaliação complicados.

Este modelo define o capital intelectual como o potencial interno dos principais *stakeholders* (círculos no centro) (capital humano), a qualidade das relações internas entre os principais *stakeholders* (capital social e estrutural), exibidos como as linhas que ligam os círculos e, a qualidade das relações com *stakeholders* externos (capital relacional), listados nas caixas do lado esquerdo e direito do gráfico. A qualidade dos relacionamentos é medida pela largura das linhas ou das setas de ligação (Rybinski, 2009: 17).

Dado que esta definição não evidencia as dimensões genéricas habituais usadas na representação do capital intelectual no entanto, podemos assumir a classificação que Rybinski (2009: 12) adotou para o relatório de capital intelectual da Polónia 2008 em que o capital intelectual foi dividido em quatro categorias: capital humano, capital estrutural, capital social e capital relacional. As definições foram usadas para o país mas, facilmente adaptáveis para o contexto das cidades: o Capital intelectual de um país (cidade) é definido como *stock* de ativos intangíveis detidos por pessoas, empresas, comunidades, regiões e instituições. Divide-se em:

- O capital humano refere-se a cada uma das competências individuais, que inclui educação, experiência, atitudes, habilidades.
- O capital estrutural refere-se à área da educação e infraestrutura de inovação existentes - instituições de ensino, instituições de investigação, infraestrutura de TIC, a propriedade intelectual.
- O capital social é definido por normas sociais existentes, confiança e compromisso social que pautam os relacionamentos.
- O capital relacional compreende a perceção do país no exterior, o nível de integração na economia global, a atratividade perante agentes externos - investidores, parceiros comerciais, turistas.

Para além destas categorias podemos ainda considerar os cinco grupos apresentados no modelo explicitamente: Atratividade da cidade, economia e finanças, conhecimento e inovação, coesão e desenvolvimento sustentável, marca e cultura.

### 3.3.7. O estudo de Hyrkäs *et al.* (2009)

A investigação de Hyrkäs *et al.* (2009) analisou a aplicabilidade e utilidade da teoria do capital intelectual para os municípios. O estudo teve como objetivos identificar os ativos intangíveis mais importantes nos municípios, avaliar o estado desses ativos e, mostrar as necessidades de desenvolvimento mais importantes (Hyrkäs *et al.*, 2009: 263). A pesquisa incidiu sobre quatro estudos de caso, ou seja, quatro municípios localizados no sudeste da Finlândia. Hyrkäs *et al.* (2009: 266) consideraram na sua investigação as seguintes dimensões para o capital intelectual dos municípios:

- Capital humano inclui competências, conhecimento e nível de instrução dos colaboradores.
- Capital relacional refere-se às relações com grupos de interesse e habitantes, colaboração entre os municípios, imagem e reputação.
- Capital estrutural refere-se aos valores, cultura organizacional, ambiente de trabalho, processos e sistemas.

Hyrkäs *et al.* (2009: 270) concluíram que os ativos intangíveis mais importantes nos municípios são as competências dos funcionários, trabalhar numa atmosfera de cooperação, e a imagem do município. Concluíram também que o mais importante desafio para os municípios será tornar o capital intelectual como uma ferramenta para desenvolver a gestão.

### 3.3.8. O estudo de Joia (2009)

O estudo de Joia (2009) recaiu sobre organizações do sector público embora não tenham sido administrações locais. Joia (2009: 1389) estudou a variação de capital intelectual em 30 projetos government-to-government (G2G), que pretenderam ligar o banco central e os tribunais de justiça no Brasil. Joia (2009: 1389) desenvolveu uma metodologia a fim de avaliar o impacto dos referidos projetos G2G nas dimensões do capital intelectual das organizações públicas envolvidas onde subdividiu o capital intelectual em: capital humano, capital organizacional, capital de relacionamento e, capital de inovação.

Joia (2009: 1383) considerou que o capital intelectual de uma organização é composto pelo capital humano e pelo capital estrutural:

$$\text{Capital intelectual} = \text{capital humano} + \text{capital estrutural}$$

O capital humano consiste no conjunto de competências e capacidades dos funcionários, portanto não pertence à organização.

O capital estrutural pertence à organização e representa o ambiente desenvolvido por esta para gerar e gerir o seu conhecimento adequadamente, é composto (Joia, 2009: 1384):

- O capital organizacional, o qual representa a estrutura interna da organização, processos, bases de dados, códigos, cultura, estilo de gestão e redes internas (como intranets);
- O capital de relacionamento, que diz respeito ao valor das ligações da organização com seus clientes, fornecedores, subcontratados e outros atores;
- O capital de inovação, uma consequência direta da cultura da organização e da sua capacidade de criar conhecimento novo a partir do existente.

Segundo Joia (2009: 1384) a fórmula do capital intelectual pode ser escrita da seguinte forma:

**Capital intelectual = capital humano + capital organizacional + capital de relacionamento + capital de inovação**

Os principais resultados do estudo mostraram que se verificou um impacto positivo dos projetos G2G no capital intelectual das organizações públicas envolvidas, verificando-se que influenciaram as dimensões do capital intelectual de forma homogênea (Joia, 2009: 1395).

### **3.4. As dimensões de capital intelectual na administração local**

A partir da revisão da literatura sobre a gestão do capital intelectual nas organizações públicas com enfoque nas administrações locais apresenta-se na Tabela 7 uma síntese das dimensões descritivas do capital intelectual importantes para a gestão das administrações locais e cidades encontradas nas estruturas conceituais das diversas análises.

Analisando a Tabela 7 pode observar-se que as dimensões do capital intelectual mais estudadas neste âmbito são o capital humano, o estrutural e, o relacional, ou seja, a classificação tripartida tradicional das teorias desta área. O ênfase no capital humano mostra a importância que a disponibilidade de colaboradores competentes, com formação adequada e integrados num ambiente de trabalho favorável, é uma condição essencial para as organizações atingirem os seus objetivos. Os ativos da dimensão capital estrutural incluem os procedimentos de trabalho, o conhecimento acumulado, as formas de abordagem dos problemas, a organização estrutural, o nível de burocracia interna, a capacidade de trabalho em grupo, os sistemas de informação, entre outros, que representam os processos e objetos de trabalho da organização essenciais para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos ao público.

Os ativos da dimensão capital relacional incluem as relações da entidade com os cidadãos em geral, os utilizadores dos serviços, fornecedores, empresas, outras entidades governamentais, a colaboração entre os municípios, os acordos e alianças e, ainda a imagem, reputação, reconhecimento público e credibilidade da organização, os quais são valorizados pela sociedade e fundamentais para a organização aumentar os fluxos de capital e as oportunidades de desenvolvimento da organização.

Tabela 7: Síntese dos estudos e dimensões de capital intelectual na administração local

Dimensões de capital intelectual	Estudos							
	Cinca <i>et al.</i> (2001)	Queiroz <i>et al.</i> (2001, 2005)	Queiroz (2003)	Viedma (2003)	PwC (2005)	Rybinski (2009)	Hyrkäs <i>et al.</i> (2009)	Joia (2009)
Capital humano	X	X	X	X	X	X	X	X
Organização interna/Capital estrutural/Capital de processos	X	X	X	X	X	X	X	X
Capital estrutural externo/Relações externas/ Capital relacional/Capital de mercado	X	X	X	X		X	X	X
Compromisso social e ambiental/Capital ambiental/ Coesão e desenvolvimento sustentável	X	X	x		X	X		
Transparência/ Capital democrático	x	X	X		X			
Qualidade	x	x	X					
Capital financeiro/ Economia e finanças				X	X	X		
Capital de renovação e desenvolvimento/Capital de inovação/ Conhecimento e inovação	x	x	x	X	X	X		X
Capital social					X	X		
Capital técnico					X			
Capital cultural e de lazer/ Marca da cidade e cultura/ Atratividade da cidade					X	X		

Legenda:

X – Dimensão principal do modelo

x – Subdimensão do modelo (ou seja, encontra-se integrada numa dimensão principal)

Para além destes ativos, surgem também nos modelos e estudos outras dimensões relativas a aspetos considerados determinantes na gestão das organizações públicas como os aspetos sociais e ambientais, a transparência, a qualidade, a inovação e os aspetos financeiros. As dimensões que se referem aos compromissos sociais e ambientais incluem o conjunto de medidas e ações que as administrações implementam quer para melhorar o bem-estar da população, quer para favorecer o meio ambiente, no sentido de proporcionar melhor qualidade de vida e de desenvolvimento no município, dando assim cumprimento à sua principal missão.

A dimensão transparência incluiu como ativos intangíveis o conjunto de ações relativas à publicação e revelação de informação de forma a possibilitar dar conhecimento aos cidadãos acerca da atuação governamental e, também um maior controlo da gestão pública, aspetos fundamentais para a redução das situações de corrupção na gestão dos dinheiros públicos, no sentido de permitir ao cidadão uma maior participação nas decisões e atividades governamentais.

A dimensão qualidade é fundamental para o desenvolvimento da atividade principal das administrações locais que consiste na prestação de serviços, portanto a melhoria na qualidade dos serviços visa a preocupação das organizações com a satisfação dos cidadãos e é percebida pela sua participação nos serviços públicos.

A dimensão capital de inovação é também bastante apontada na literatura como fundamental para procurar melhorar o funcionamento dos serviços através de novas ideias para os processos de trabalho, flexibilidade na tomada de decisões e novas formas de resolução dos problemas que permitam à organização a adaptação às exigências do ambiente económico global e em rápida mutação dos dias de hoje. No entanto, esta tarefa encontra maiores dificuldades no sector público dado que as organizações se encontram associadas em muitos casos a sistemas burocráticos, normativos, muito controlados e menos flexíveis perante a mudança.

Por último e não menos importante, temos a dimensão capital financeiro, a qual é realçada sobretudo nos modelos que estudam o capital intelectual de cidades e diz respeito ao dinheiro e outros ativos. Neste âmbito e devido à situação de crise económica que se vive, as crescentes pressões sobre os orçamentos, mostram que os municípios precisam de fazer uma gestão muito prudente dos recursos e meios financeiros.

Deve referir-se ainda que nos estudos que analisam o capital intelectual das cidades (Viedma (2003); PwC (2005); Rybinski (2009)), as dimensões consideradas são mais abrangentes e mais desagregadas que nos estudos com enfoque organizacional (Cinca *et al.* (2001), Queiroz *et al.* (2001, 2005), Queiroz (2003), Hyrkäs *et al.* (2009)) no entanto é sempre enfatizado o papel da administração local na gestão da cidade.

Face ao exposto, e dada a presença constante dos ativos intangíveis no quotidiano das administrações públicas locais, justifica-se que se estude a importância e influência que estes têm nos processos de trabalho, no desenvolvimento de competências e, sobretudo na concretização dos objetivos destas organizações. Os modelos e estudos apresentados mostram que existe uma linha de investigação que mostra a relevância do capital intelectual no sector público, permitindo reconhecer a importância que os ativos intangíveis têm para a gestão das organizações públicas.

## 4. O Capital Digital

Na economia do conhecimento os objetivos principais das organizações não se modificaram, as empresas continuam a pretender maximizar lucros e as organizações do sector público a maximizar a utilidade e benefícios aos utilizadores/utentes dos seus bens e serviços. A forma como estes objetivos se têm alcançado é que se tem modificado e, necessita de maior atenção e pesquisa que permita uma maior compreensão dos aspetos em causa.

Apesar de, ao longo das últimas décadas se terem desenvolvido múltiplos estudos e metodologias para analisar e gerir o capital intelectual ao nível organizacional, de facto a investigação ao nível das redes digitais tem tido menor atenção. Além disso, trata-se de uma forma diferente de organização do trabalho e das atividades das organizações privadas e públicas que vai para além do seu contexto de existência física, com características específicas e que importa ter em conta.

Os estudos sobre *websites* da administração pública têm surgido sobretudo na área do *e-government*, no entanto, ao longo da última década surgiram também algumas referências na área do capital intelectual.

Na área da gestão do conhecimento e capital intelectual, os portais são considerados como ferramentas estratégicas de gestão do conhecimento, porém, são poucos os modelos para a gestão e avaliação de portais nesta base e, os que existem, são sobretudo para o meio empresarial. Desta forma, o objetivo principal deste trabalho consiste em propor um modelo para gestão de portais autárquicos que tenha como base a linha de pensamento e as teorias da área do capital intelectual.

Assim, neste capítulo é apresentado o conceito de capital digital e são apresentados alguns estudos e modelos de gestão de portais na área do capital intelectual. A investigação nesta área pretende sobretudo definir um conjunto de dimensões de capital intelectual que sejam importantes para o desenvolvimento e gestão dos portais. Inicia-se o capítulo com algumas considerações sobre a economia digital.

### 4.1. Alguns aspetos da economia digital

A Internet foi uma inovação cujo impacto na capacidade humana de comunicação tem alcançado níveis jamais atingidos. Este meio de comunicação e, de trabalho tem afetado a interação humana, o desenvolvimento de comunidades e os modelos de negócios. Terra & Gordon (2002: 22) referem que esta inovação tem paralelo com outros momentos da história em que se observaram igualmente evoluções na capacidade humana de comunicar resultantes de grandes inovações como a invenção da escrita; a imprensa de Gutenberg, a habilidade de circunavegar o globo, o telégrafo e o satélite.

A Internet fornece ferramentas que permitem aos indivíduos encontrarem-se, partilharem informações e conhecimento, fazerem apresentações, tomarem decisões em conjunto e em tempo real, estando presente nos diversos sectores da vida em sociedade. A internet tornou-se uma infraestrutura digital que disponibiliza ferramentas que permitem fazer pesquisas, gestão do conhecimento, o desenvolvimento de *software*, entre outras possibilidades, gerando novas formas de criar riqueza (Tapscott *et al.*, 2000: 9).

A era digital veio trazer novas formas de trabalhar e de negociar numa economia que Tapscott *et al.* (2000: 5) denomina de economia digital. Enquanto a economia industrial dependia de bens físicos, em que a produção em massa implicava problemas de escassez e de elevados custos de mobilização de matérias-primas, fabricação e montagem de produtos, bem como a sua distribuição, na economia digital muitos produtos como o *software* e entretenimento eletrónico não são físicos, são produtos baseados em conhecimento e, mesmo o valor dos bens físicos como medicamentos e automóveis dependem do conhecimento incorporado no seu design e produção (Tapscott *et al.*, 2000: 5).

Neste sentido Callén *et al.* (2001: 4) referem que a terceira revolução computacional foi caracterizada pelo surgimento de uma nova forma de fazer negócios, a empresa “*dot com*”. As atividades de *e-business* ou *e-commerce* são exemplos destas atividades de negócio na internet. Callén *et al.* (2001: 4) referem que neste tipo de unidade empresarial, os *inputs* tradicionais, homens, máquinas, dinheiro e materiais, não são suficientes para descrever o processo produtivo destas empresas “*dot com*”, onde os inputs na forma de ativos intangíveis têm um papel fundamental e preponderante no respetivo desempenho. Esta ideia é também reforçada por Chen (2011: 3590) ao referir que a internet e outros recursos multimédia fornecem oportunidades eficazes para lidar com a natureza intangível dos serviços, apresentando novos desafios na construção e gestão de relacionamentos com clientes no sentido de as empresas ganharem vantagens competitivas.

A internet tem gerado novas forma de criar riqueza, tem trazido transformações na forma de divisão do trabalho transcendendo a tradicional empresa, transformando a forma de projetar, fabricar, distribuir, comercializar (Tapscott *et al.* (2000: 9). Podem apontar-se um conjunto de diversos efeitos resultante da utilização desta plataforma.

Segundo Tapscott *et al.* (2000: 6) a economia digital em rede conduz a fenómenos interligados como a verificação de retornos crescentes na produção e os efeitos de rede. Os retornos crescentes, verificam-se nas situações em que se podem produzir e distribuir produtos baseados em conhecimento, como *software*, entretenimento eletrónico e publicações eletrónicas com um custo marginal de produção que se aproxima de quase zero, ou seja, depois de absorvido o custo de produzir a primeira cópia digital, o custo marginal de reprodução aproxima-se de zero resultando em enormes lucros potenciais (Tapscott *et*

*al.*, 2000: 6). Também para Roos *et al.* (1997: 27 e 107) as empresas intensivas em conhecimento seguem a lei dos rendimentos crescentes, ou seja, o uso do conhecimento provoca retornos crescentes, porque ao aumentarmos a sua utilização o output que se obtém cresce numa taxa superior à que cresce o *input*, pois podemos usar e voltar a usar este recurso sem se esgotar de imediato. Pelo contrário, os fatores de produção tradicionais estão de uma forma geral sujeitos à lei dos rendimentos decrescentes, isto é, a partir de um certo nível de produção estão sujeitos a retornos decrescentes.

Outro fenómeno são os efeitos de rede que resultam do facto de quanto mais amplamente um bem é usado, maior o seu valor, como acontece com os sistemas operativos para computadores PCs, a *Web*, jogos para computador, software de processamento de texto, entre outros (Tapscott *et al.*, 2000: 6).

Tapscott *et al.* (2000: 9) referem também que graças à internet, os custos empresariais de vários tipos de transação (custos de pesquisa, custos contratuais, custos de coordenação) têm sido drasticamente reduzidos, aproximando-se por vezes de zero, pela facilidade no acesso à informação necessária à tomada de decisão e pela coordenação de atividades complexas.

Um aspeto adicional a referir, é o facto da economia digital permitir que muitas atividades das empresas funcionem de forma separada, à distância e com eficiência, sem implicarem formas de organização verticalmente integradas (Tapscott *et al.*, 2000: 9). Para Tapscott *et al.* (2000: 10-11) a internet afeta o *design* de negócios das empresas, podendo as empresas criar valor através de uma arquitetura de negócios mais desagregada e, noutros casos, uma oportunidade, de procurar através das tecnologias de rede digital, o redesenho das estruturas organizacionais que permitam uma maior criação de valor.

Em conclusão a internet trouxe toda uma forma diferente de organização do trabalho não só ao nível empresarial, que se torna importante perceber de que forma se pode aproveitar este poder para incrementar o capital digital e criar valor e benefícios aos seus utilizadores.

## 4.2. Noção de capital digital

O termo "*capital digital*" foi proposto por Tapscott *et al.* (2000) e surge a partir da aplicação da teoria do capital intelectual às redes digitais de negócios possibilitadas pela internet. Para Tapscott *et al.* (2000: 26) "*quando o capital intelectual se movimenta para as redes digitais, transforma indústrias inteiras e cria riqueza de maneiras totalmente novas.*" O novo valor que é criado é o capital digital, considerando Tapscott *et al.* (2000: IX) as redes digitais de negócios *B-webs* (*business webs*) como um mecanismo de acumulação de capital digital e como a plataforma de negócios cada vez mais universal.

Para Tapscott *et al.* (2000: 26) o capital digital vem acrescentar novas dimensões aos três tipos de capital intelectual (humano, estrutural e de clientes) descritos pelos pensadores da área da gestão do conhecimento como Leif Edvinsson e Hubert Saint-Onge.

O capital digital consiste numa representação típica de ativos baseados no conhecimento resultando do trabalho através da internet de três tipos de ativos: o capital humano (que reside no que as pessoas sabem e partilham), o capital relacional (que se pode obter a partir de complexas relações mútuas com clientes e fornecedores, entre outros utilizadores), e o capital estrutural (que se pode obter construindo riqueza através de novos modelos de negócios ou modelos e-business) (Tapscott *et al.*, 2000: 5).

Para Tapscott *et al.* (2000: 26) o capital humano é a soma das capacidades dos indivíduos na empresa incluindo habilidades, conhecimento, intelecto, criatividade e *know-how*, portanto é a capacidade dos indivíduos de criar valor para os seus clientes. Na sua extensão digital, o capital humano da empresa estende-se às pessoas que participam na *b-web* que interconectados partilham conhecimento e compromissos (Tapscott *et al.*, 2000: 26).

O capital de clientes consiste na riqueza contida nas relações da organização com os seus clientes e fornecedores (Tapscott *et al.*, 2000: 27). Este quando interconectado através de uma *b-web* torna-se capital relacional envolvendo e intensificando-se em ligações profundamente recíprocas e multidirecionais entre todos os participantes, clientes e fornecedores de conteúdo, contexto, serviços comerciais e infraestrutura (Tapscott *et al.*, 2000: 27).

O capital estrutural inclui o conhecimento codificado e os processos de negócio que permitem às empresas responder às exigências do mercado como sistemas de gestão de vendas, descrições de produtos, cursos de formação, bases de dados de *marketing*, assim como, processos de fabrico, apoio a clientes, entre outras funções (Tapscott *et al.*, 2000: 27). A extensão digital do capital estrutural inclui por um lado, o conhecimento em rede, processos e ferramentas disponíveis e, por outro, novos modelos de negócios baseados em *b-webs* que alterem as regras de liderança no mercado (Tapscott *et al.*, 2000: 27).

Para Chen (2011: 3592) o conceito de capital digital desenvolvido por Tapscott *et al.* (2000) corresponde ao capital intelectual específico das redes digitais de negócios e, representa os recursos estratégicos principais para obter vantagens competitivas na economia digital.

Segundo Tapscott *et al.* (2000: 26) uma das explicações para a elevada valorização de ações de empresas que atuam na internet é o reconhecimento crescente do mercado de capital digital (Tapscott *et al.*, 2000: 26). “Quando as *business-Webs* crescem, o capital digital também aumenta.” (Liu, 2009: 508)

### 4.3. Estado da Arte na Gestão do Capital Digital

Na área do capital intelectual, os estudos sobre *websites* procuram mostrar que estas infra-estruturas têm um papel a desenvolver na gestão do conhecimento, pois permitem incentivar a sua criação, uso e disseminação. Terra & Gordon (2002) e Ruta (2009) consideram os *websites* como ferramentas essenciais de gestão de capital intelectual, propondo a gestão de portais com base nas fontes de capital intelectual da organização como forma de impulsionar a criação, uso e difusão de recursos intangíveis como a informação e o conhecimento e, aperfeiçoamento de processos como a inovação, a criatividade e a aprendizagem.

A utilização dos portais é vista como uma ferramenta estratégica de apoio à tomada de decisão. Por exemplo, no caso dos portais da administração pública local, pode estar em causa o apoio à tomada de decisão de todo um conjunto de agentes como: a autarquia, os municípios, as empresas locais, potenciais investidores, turistas, entre outros. Deste modo, o portal acaba por servir múltiplos interesses exigindo desta forma um adequado modelo de governação organizacional.

Como foi referido no capítulo anterior, ao longo das últimas décadas foram desenvolvidos múltiplos estudos e metodologias para analisar e gerir o capital intelectual ao nível organizacional, no entanto a investigação ao nível das redes digitais não manifestou a mesma intensidade. Apesar disso, esta área deve ser merecedora de atenção por parte dos investigadores dado que se trata de uma forma diferente de organização do trabalho e das atividades das organizações com características específicas que se devem conhecer melhor.

Devido às particularidades inerentes à economia digital anteriormente apontadas, a utilização de modelos desenvolvidos para as organizações para análise do capital digital dos portais torna-se desadequada pois, não contempla todos os aspetos desta realidade. Liu & Chen (2009: 9416) referem que os estudos existentes ao nível empresarial são inadequados para medir a escala das atividades de *cyber-empendedorismo* ou análise dos seus determinantes.

Desta forma, apesar de não serem numerosos, podem apontar-se algumas investigações que têm analisado o capital digital como os estudos de Tapscott *et al.* (2000), Callén *et al.* (2001), Cinca *et al.* (2001), Terra & Gordon (2002), Queiroz (2003), Mello *et al.* (2003), Srivihok & Intrapairote (2004), Carvalho & Ferreira (2007), Bailoa (2007), Ruta (2009), Liu (2009), Liu & Chen (2009), Joia (2009), Gholamian *et al.* (2010) e Chen (2011).

De uma forma geral, os estudos sobre o capital digital tentam identificar dimensões de capital intelectual importantes para a gestão dos portais das organizações e, no caso dos portais de organizações públicas,

para atingir melhores resultados nos projetos de *e-government*. Os modelos que representam o capital digital dos portais estruturam os conteúdos e funcionalidades dos *websites* pelo conjunto de dimensões de intangíveis consideradas.

Na Tabela 8 pode observar-se as dimensões de capital digital consideradas em cada estudo e os portais objeto de estudo.

**Tabela 8: Estudos sobre capital digital**

Estudos	Dimensões de capital digital	Portais analisados
Estudos na área empresarial		
Tapscott <i>et al.</i> (2000)	Capital humano, capital relacional e capital estrutural.	170 B-webs
Callén <i>et al.</i> (2001)	Estrutura interna: a eficiência na gestão, e estrutura externa das empresas: a imagem externa e fidelização de clientes	76 Empresas
Terra & Gordon (2002)	Capital de liderança, capital social, capital estrutural, capital humano e, capital de rede.	12 Empresas
Srivihok & Intrapairote (2004)	Capital humano, estrutural e relacional	55 PME's tailandesas
Carvalho & Ferreira (2007)	Capital organizacional	98 Organizações brasileiras
Ruta (2009)	Capital humano, capital social e capital organizacional	1 Empresa multinacional de consultoria
Liu (2009)	Capital relacional de Internet, capital de cliente de Internet e capital de serviços de Internet	12 Agências de serviços imobiliários em Taiwan
Gholamian <i>et al.</i> (2010)	Capital humano e, capital estrutural, este dividido em capital de clientes, capital de processos e capital de inovação	42 Empresas iranianas
Estudos em organizações públicas		
Cinca <i>et al.</i> (2001)	Organização interna, capital estrutural externo, capital humano e, compromisso social e ambiental	72 Municípios espanhóis
Queiroz (2003)	Capital humano, organização interna, relações externas, qualidade e transparência	Tribunais de contas e 72 Municípios espanhóis
Mello <i>et al.</i> (2003)	Capital humano, capital estrutural, capital relacional e transparência	25 Assembleias Legislativas Brasileiras
Bailoa (2007)	Capital humano, capital estrutural, capital relacional e transparência	27 Câmaras municipais portuguesas
Joia (2009)	Capital humano, capital organizacional, capital de relacionamento e, capital de inovação	30 Projetos G2G entre o Banco Central e os tribunais de justiça no Brasil
Liu & Chen (2009)	Capital relacional de Internet, capital de clientes de Internet e, capital de serviços de Internet.	Websites de recrutamento das forças armadas de Taiwan
Chen (2011)	Capital relacional de Internet, capital de clientes de Internet, capital de inovação de Internet, e capital de serviços de Internet.	Websites da TradeVan uma empresa do Ministério das Finanças de Taiwan

Na Tabela 8 são apresentados o conjunto de estudos sobre capital digital identificados na literatura, os quais se apresentam agrupados em dois conjuntos, os estudos que incidiram sobre portais de empresas e os que incidiram sobre portais de organizações do sector público.

As metodologias de análise apresentam alguma diversidade e muitos das análises são aplicações de modelos desenvolvidos e metodologias concebidas para analisar o capital intelectual ao nível organizacional, que são adaptadas ao contexto e objeto de estudo que neste caso são os portais.

De entre os estudos que analisaram o capital digital em *websites*, apenas alguns propõem modelos para a gestão de portais como os trabalhos de Terra & Gordon (2002), Ruta (2009), Liu & Chen (2009), Liu (2009) e Chen (2011). Nos pontos seguintes apresentam-se esses modelos.

#### 4.3.1. O Modelo de Terra & Gordon (2002)

Terra & Gordon (2002: XVII) investigaram o uso dos portais corporativos aplicados à gestão de conhecimento e capital intelectual. Para Terra & Gordon (2002: 188) *”Os serviços digitais, que podem ser incorporados em uma infra-estrutura de PdCC, estão sendo aplicados, cada vez mais, para facilitar um melhor aproveitamento do recurso conhecimento ou capital intelectual.”*

Os autores realçam a importância em mapear e classificar as diferentes aplicações internet voltadas para a gestão de conhecimento para ajudar as empresas a priorizar os seus projectos baseados em internet e em Portais de Conhecimento Corporativo (PdCC), colocando a seguinte questão: *“Quais aplicações devem ser integradas no PdCC?”* (Terra & Gordon, 2002: 124)

Terra & Gordon (2002: 123-129) desenvolveram para o meio empresarial um modelo para construção e gestão de Portais de Conhecimento Corporativo. O framework associa e categoriza as ferramentas de gestão do conhecimento consideradas as fontes essenciais de capital intelectual na empresa. Os portais devem ser desenvolvidos com base nas fontes de capital intelectual das empresas: as fontes internas como o capital de liderança, o capital social, o capital estrutural, o capital humano e, a fonte externa, o capital de rede (Network Capital). Para cada fonte de capital intelectual são definidos os objectivos de gestão do conhecimento e as aplicações de internet correspondentes que podem e devem ser integradas no portal. O modelo pode ser observado na Figura 11.

As dimensões de capital intelectual foram definidas da seguinte forma (Terra & Gordon, 2002: 125-129):

- O Capital de liderança, refere-se ao valor intangível que uma equipa activa de líderes pode disseminar numa organização, o papel da liderança pode explicar porque umas empresas são bem sucedidas enquanto outras com condições similares fracassam, a liderança da organização define o nível de comprometimento dos empregados com a criação de valor, inovação, partilha de conhecimento, atitudes de tomada de risco, etc.

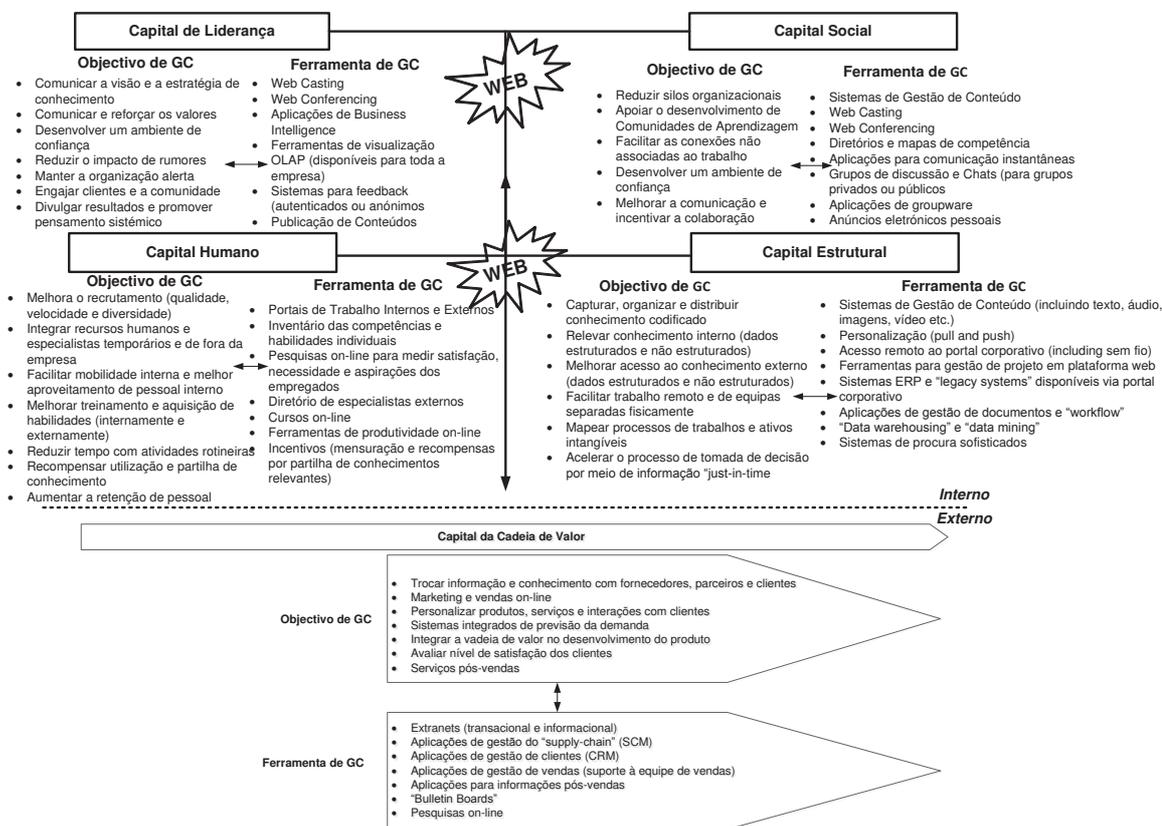
- O Capital social, refere-se ao conjunto de intercâmbios que os indivíduos fazem ou têm numa organização, uma vez que a saúde global dessas trocas tem um grande impacto no estabelecimento de um ambiente de criação de conhecimento e é afectado por uma série de aspectos como a frequência, o conteúdo, tons e canais de comunicação escolhidos pelos indivíduos, pelos pequenos grupos e pela organização como um todo.
- O Capital estrutural, afecta a capacidade da organização de criar e produzir efectivamente conhecimento e inclui tudo o que permanece na organização quando os trabalhadores do conhecimento vão para casa, ou seja, os activos físicos da organização, incluindo os sistemas de informação (bancos de dados, arquivo de clientes), ferramentas de workgroup para colaboração (manuais, documentos, software) e processos de negócios.
- O Capital humano inclui uma grande parte da riqueza organizacional que vai embora para casa todos os dias, incluindo ainda todas as actividades relacionadas com a gestão pró-activa de funcionários, capazes de influenciar o ciclo completo da vida do individuo na organização e, englobam contratação, formação, alocação em projectos, avaliação, promoção e término de contractos.
- Capital da cadeia de valor ou capital de rede pode ser definido como a alavanca efectiva de informação, conhecimento e experiência na aquisição, desenvolvimento e retenção de uma carteira rentável de clientes, onde são usadas medidas muito comuns como a satisfação e fidelidade de clientes. Consideram também outros parceiros e fornecedores no processo de criação de valor.

A diversidade de aplicativos de software em cada fonte de capital intelectual mostra que um único pacote de software não responde por si só aos desafios de gestão do conhecimento nas organizações. Segundo Terra & Gordon (2002: 124) a gestão do conhecimento pode tocar cada ponto digital da organização sendo difícil existir “a” solução de software. Portanto, classificar as diferentes aplicações Internet é importante para saber quais devem ser integradas num PdCC. Desta forma, Terra & Gordon (2002: 136) afirmam que *“Não existe um mapa universal que a administração possa usar para direccionar o desenvolvimento de seus portais de conhecimento corporativo. Entretanto, ao ligar, claramente, o desenvolvimento do PdCC às fontes de capital intelectual da empresa, a alta administração terá um papel importante e impulsionador para as equipes de desenvolvimento.”*

Para Terra & Gordon (2002: 125) as organizações farão as suas escolhas baseando-se em diversos factores como: impacto nos negócios, plataformas existentes na empresa, equilíbrio dos benefícios das soluções diferentes com os níveis necessários de desenvolvimento customizado de código,

interoperabilidade, facilidade de manutenção, necessidade das equipas internas versus externas, preço, etc.

Figura 11: Modelo conceptual para o relacionamento



Fonte: Adaptado de Terra & Gordon (2002: 124-128)

### 4.3.2. O Modelo de Ruta (2009)

Ruta (2009: 565) considera que uma apropriada e estratégica configuração dos portais das organizações contribui para a criação e desenvolvimento do seu capital intelectual.

Subdividiu o capital intelectual em capital humano, capital social e capital organizacional, considerando que estes três subdomínios agrupam toda a base de conhecimento das organizações de acordo com a sua natureza e proveniência na entidade, individual, rede e organização, respectivamente (Ruta, 2009: 563).

Ruta (2009) explica as dimensões de capital intelectual da seguinte forma:

- O capital humano refere-se ao conhecimento pessoal e individual que cada funcionário tem dentro da organização, os seus conhecimentos, habilidades e competências fazem parte do tesouro de conhecimento da empresa e, constituem uma fonte única de inovação e renovação estratégica (Ruta, 2009: 563, 569).

- O capital social é o conhecimento que está nos grupos e nas redes de pessoas, é composto por recursos de conhecimento incorporado, disponível e derivado de uma rede de relações (funcionários, instituições, clientes, ex-funcionários, etc.) (Ruta, 2009: 563, 569).
- O capital organizacional inclui o somatório do conhecimento organizado, formalizado ou codificado presente em bases de dados, manuais, patentes, rotinas, estruturas, programas de gestão do conhecimento, valores, processos, missão, entre outros (Ruta, 2009: 564, 569).

Para Ruta (2009: 566) apesar da importância das infra-estruturas digitais enquanto tecnologias de informação proporcionarem um suporte fundamental nas actividades de gestão do conhecimento constituindo parte do capital organizacional de uma empresa, o seu papel estende-se em impulsionar o desenvolvimento das três dimensões de capital intelectual que considera, através de uma serie de aplicações que podem ter impacto nas habilidades, conhecimentos, redes, documentos, etc..

O estudo de Ruta (2009) permitiu desenvolver um modelo para os portais de gestão de recursos humanos em que os dispositivos do *website* são organizados com base nas dimensões de capital intelectual em que tenham mais impacto. Na Figura 12 pode observar-se a classificação das funcionalidades do portal numa escala de 0 a 3 estrelas segundo o seu impacto nas diversas dimensões de capital intelectual: humano, social e organizacional.

**Figura 12: O *framework* para as funcionalidades do portal de recursos humanos**

<i>Generic HR applications</i>	<i>Forms of capital supported</i>		
	<i>Human Capital</i>	<i>Social Capital</i>	<i>Capital Organizational</i>
Personal folder (updating)	*	*	*
Training (e-learning, course selection)	***		*
Performance appraisal: management of the process and report of feedbacks	***		*
Competence Mapping: self-assessment or third party evaluation	***		*
Career development	***		
e-Recruitment (external)	***		
Job posting (internal)	***	*	
People finder		***	
Expertise finder		***	
Community of practice (forum, <i>chat</i> , blog)	*	***	
Community of practice (report, documents, best practices, etc.)	*		***
Vision, Mission and Strategy			***
Organizational Structure (macrostructure and positions)			***
Process and methods			***
Organizational values			***
Customer's profiles			***
Payroll data			***

The number of stars (from 0 to 3) identifies the impact of applications on capital development

**Fonte: Adaptado de Ruta (2009: 566)**

Segundo Ruta (2009: 574) os gestores ao decidirem como construir o portal, tomam decisões através da adopção de diferentes aplicações, componentes e desenho de práticas, originando configurações que vão apoiar e orientar as actividades da organização. Este cenário poderá dar origem a diferentes configurações de portais, significando que diferentes práticas poderão ter um impacto diferente sobre a expansão do capital humano, social e organizacional. Para Ruta (2009: 574) a configuração do portal contribui para o desenvolvimento do capital intelectual, pelo que as diferentes aplicações a integrar podem ser consideradas de acordo com a sua contribuição para o desenvolvimento dos diferentes componentes do capital intelectual.

#### 4.3.3. Os Modelos de Liu (2009), Liu & Chen (2009) e Chen (2011)

Liu (2009), Liu & Chen (2009) e Chen (2011) realizaram diversos estudos sobre *websites* partindo do trabalho e das definições de capital digital de Tapscott *et al.* (2000) adequando e dimensionando esse capital consoante a tipologia de sites analisados. Na Tabela 9 pode observar-se as dimensões de capital digital consideradas em cada estudo e os portais objeto de estudo.

Tabela 9: Estudos de Liu (2009), Liu & Chen (2009) e Chen (2011)

Estudos	Portais analisados	Dimensões de capital digital	Nº de Subdimensões (ou indicadores para a avaliação do capital digital)
Liu (2009)	<i>Websites</i> de 12 agências de serviços imobiliários em Taiwan	Capital relacional de Internet, capital de clientes de Internet e capital de serviços de Internet	12
Liu & Chen (2009)	<i>Websites</i> de recrutamento das forças armadas de Taiwan	Capital relacional de Internet, capital de clientes de Internet e, capital de serviços de Internet.	11
Chen (2011)	<i>Websites</i> da TradeVan uma empresa do Ministério das Finanças de Taiwan	Capital relacional de Internet, capital de clientes de Internet, capital de inovação de Internet, e capital de serviços de Internet.	16

Os estudos referidos propõem metodologias semelhantes para analisar o capital digital dos *websites*. O capital digital foi dividido num determinado número de dimensões principais e subdimensões (ou indicadores) que são ajustadas aos casos concretos objeto de estudo.

O estudo de Liu (2009) teve como objetivo a construção de uma metodologia para analisar o capital digital de *websites* de serviços imobiliários em Taiwan. Na metodologia construída, o capital digital foi dividido em três dimensões, o capital relacional de Internet, o capital de clientes de Internet e o capital de serviços de Internet, tendo sido desenvolvidas 12 subdimensões para a avaliação do capital digital (Liu, 2009: 509):

- O Capital relacional de Internet, refere-se às relações externas da organização com os fornecedores, parceiros e outras partes interessadas através da Internet, incluindo como subdimensões: a rede de ligações, o relacionamento com o cliente, agentes ligados e a imagem do *website*;
- O capital de clientes de Internet refere-se às relações de uma organização com os clientes / utilizadores e abrange a fidelidade do cliente, reputação da organização e serviços de valor agregado através da Internet, incluindo como subdimensões: bases de dados de clientes, transações, tratamento de reclamações de clientes, e navegação inovadora;
- O Capital de serviço de Internet: refere-se às capacidades de prestação de serviços através da Internet, incluindo como subdimensões: as respostas em tempo real, a segurança da informação, a possibilidade de visualizar a casa *online* e, a estabilidade do sistema.

Pode observar-se a metodologia na Figura 13.

Figura 13: Dimensões do capital digital dos *websites* de imobiliárias

Dimension	Sub-dimension
Internet relational capital	Connect networks
	Customer relationship
	Websites image
	Connect agents
Internet customer capital	Customer database
	Match transaction
	Innovative navigation
	Customer complaint handling
Internet service capital	Real-time respond
	Information safety
	Watch house online
	System stability

Fonte: Adaptado de Liu (2009: 509)

Num outro estudo, Liu & Chen (2009: 9415) construíram uma metodologia para analisar o capital digital de *websites* de recrutamento das forças armadas de Taiwan. O estudo identificou três dimensões principais e 11 subdimensões para descrever o capital digital (Liu & Chen, 2009: 9417):

- O capital relacional de internet, refere-se às relações externas da organização com fornecedores, utilizadores, parceiros e outros *stakeholders* através da Internet, incluindo como subdimensões: redes de *websites* relevantes, relacionamentos com o público e escolas e promoção da imagem do Ministério da Defesa Nacional.

- O Capital do cliente de Internet, refere-se à relações de uma organização com os clientes / utilizadores, incluindo fidelização de clientes, reputação da organização e serviços de valor acrescentado através da internet, incluem como subdimensões: a palavra/opinião dos utilizadores, a confiança do público, e resposta oportuna a reclamações do público.
- O capital de serviço de Internet: refere-se às capacidades de prestação de serviços através da Internet, inclui quatro subdimensões: o processamento e velocidade de resposta, a segurança de informações pessoais, serviços de planeamento de carreira e estabilidade do sistema de informação.

Na Figura 14 pode observar-se a metodologia desenvolvida.

Figura 14: Dimensões do capital digital dos *websites* de recrutamento do Ministério da Defesa Nacional de Taiwan

Definitions and description of digital capital of websites.

	Major dimensions	Subdimensions	Descriptions
Digital capital of recruiting website of National armed forces	Internet relational capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Websites network</li> <li>• Public relationships</li> <li>• School relationships</li> <li>• Images creation</li> </ul>	Hyperlink with relevant websites Building relationships with the public Building and maintain relationships with schools Creating the image of national armed force
	Internet customer capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Word of mouse</li> <li>• Public trust</li> <li>• Timely response</li> </ul>	Word of mouse like word of mouth, but with the ability to spread much faster because of the Internet Trust from the public Quick response from websites administrators
	Internet service capital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processing speed</li> <li>• Security</li> <li>• Career planning</li> <li>• Stability</li> </ul>	Efficient service delivery processes Secure all personal information Providing lifetime career planning Stability of information system

Fonte: Adaptado de Liu & Chen (2009: 9417)

De referencia ainda o estudo de Chen (2011: 3590) que teve como objetivo propor uma metodologia para analisar o capital digital dos *websites* de serviços alfandegários da empresa *TradeVan* que atua na dependência do Ministério das Finanças de Taiwan. Chen (2011: 3593) identificou quatro dimensões para medir o capital digital: o capital relacional de Internet, o capital de cliente de Internet, o capital de inovação de Internet, e o capital de serviços de Internet, as quais englobaram uma totalidade de 16 subdimensões ou indicadores.

Chen (2011: 3593) descreve as quatro dimensões de capital digital da seguinte forma:

- O *capital relacional de Internet*, refere-se à ligação com outras redes *web* e às relações externas com fornecedores, utilizadores, transportadoras, associações, parceiros, entre outros, através da Internet, e inclui como subdimensões: a rede de ligações, ou seja, redes de *websites* relevantes, ligações a redes de clientes, ligações com o meio académico e com indústrias e, a reputação da marca do *website* ou a imagem do *website*;

- O *capital de clientes de Internet*, refere-se à relação da organização com os seus clientes através do *website* e, inclui como subdimensões: fidelidade do cliente, confiança do cliente, reclamações e recuperação de clientes e, bases de dados de clientes;
- O *capital de serviços de Internet*, refere-se à prestação de serviços pela internet e, inclui como subdimensões: rapidez nas transacções e acompanhamentos on-line, bases de dados de conhecimento, segurança da informação e estabilidade do sistema;
- O *capital de inovação de Internet*, refere-se à propriedade intelectual e serviços de inovação relacionados e, inclui subdimensões como funcionalidade do portal, desconto automático no preço do serviço (redução de custos), a disponibilização da função de ajuda e, ter interface amigável.

Na Figura 15 pode observar-se a metodologia desenvolvida por Chen (2011).

**Figura 15: Dimensões do capital digital dos *websites* da TradeVan**

Main dimensions	Sub-dimensions	Descriptions
<i>Measures of digital capital of TradeVan business website</i>		
Internet <i>linkage</i> capital	Connected network	Connect with other stakeholders <i>Website</i> portals
	Connected with customers' <i>webs</i>	<i>Web</i> service providers provide useful information and business opportunities to users periodic
	Connected with the academic and industrial <i>Website</i> brand reputation	<i>Web</i> service provider offer an exchange platform for the academy and the industrial to communication and coordination The whole brand image of <i>web</i> service provider
Internet customer capital	Databank of customer	Databank of current customers and members
	Customer trust	Customers and members trust the <i>web</i> service provider
	Customer recovery	<i>Web</i> service provider handing customer complaints and service failure adequately
Internet service capital	Customer loyalty	The frequency of reuse this <i>web</i> service by customers and members
	Fast timely <i>online</i> transaction and tracking	The speed of finishing the service processes, such as <i>online</i> transactions and tracking cargos
	Knowledge database	Valuable knowledge database open to customers and members to free download
	Information security	Protect transactions information and other personal data from hacker and other without authorization users
Internet innovative capital	System stability	Keep the system always works without any interruptions
	Portal functional innovation	<i>Web</i> service provider design a more simple and convenient log in process
	Cost savings innovation	<i>Web</i> service provider offer automated price discount function
	Helping function innovation	<i>Web</i> service provider offer help functions to clearance through foreign customs
	Friendly user interface innovation	<i>Web</i> service provider design the <i>website</i> friendly based on user's need, such as site maps and accessible to people with disabilities

Fonte: Adaptado de Chen (2011: 3593)

#### 4.3.4. Considerações sobre a gestão do capital digital de portais de organizações do sector público

As vantagens e benefícios associados à utilização da internet foram percebidas não só pelas empresas mas, também pelas organizações e administrações públicas, as quais têm tentado adquirir essas vantagens desenvolvendo *websites* e projetos de *e-government*.

Joia (2009: 1380) refere que à medida que a internet se tornou mais acessível, os governos em diferentes níveis têm procurado maiores níveis de eficiência na sua relação com os seus *stakeholders*, pelo que foi possível o redesenho de processos manifestando-se em casos como o governo eletrónico. Outro caso a nível da administração pública é também a utilização da internet em projetos de government-to-government (G2G), ou seja, redes interorganizacionais que pretendem trazer novas soluções de comunicação e trabalho com menos custos e uma maior responsabilização (Joia, 2009: 1386).

Estas iniciativas envolvem diversos atores e, geram diversos resultados tangíveis e intangíveis, que é necessário compreender para que a sua gestão se faça da melhor forma possível. Para Joia (2009: 1387) os gestores públicos e formuladores de políticas públicas devem considerar como relevantes as questões relacionadas com a mensuração dos ativos intangíveis derivados de redes interorganizacionais na administração pública (redes entre organizações de governo), como os projetos G2G. “*O governo, como uma coleção de agentes públicos, cada um com seu próprio conhecimento e informação, precisa assegurar-se de que essas agências estão ligadas para compartilhar seus ativos intangíveis.*” (Joia, 2009: 1387) Também para Liu & Chen (2009: 9415) medir o capital digital pode ser usado para ajudar as autoridades a formular estratégias, oferecendo serviços mais valiosos e interface personalizada para atuais e potenciais utilizadores de Internet.

Joia (2009: 1397) considera que a avaliação de iniciativas de governo eletrónico é ainda um desafio para académicos e gestores públicos uma vez que, grande parte dos benefícios que advêm destes projetos é intangível. Liu & Chen (2009: 9416) referem que tem sido rara a pesquisa empírica que tem investigado sobre as questões de capital digital em organizações públicas.

Apesar da maioria dos estudos sobre *e-government* não provir da área da gestão do conhecimento e capital intelectual, podem apontar-se algumas, embora pouco numerosas, referências de análises de ativos intangíveis em *websites* de organizações públicas como os trabalhos de: Cinca *et al.* (2001), Queiroz (2003), Mello *et al.* (2003), Bailoa (2007), Joia (2009), Liu & Chen (2009) e Chen (2011). Estes estudos já foram apresentados na Tabela 8.

Na tabela seguinte podemos visualizar uma síntese das dimensões de capital digital consideradas nas diversas análises.

**Tabela 10: Síntese dos estudos e dimensões de capital digital em organizações públicas**

Dimensões de capital digital	Estudos						
	Cinca <i>et al.</i> (2001)	Queiroz (2003)	Mello <i>et al.</i> (2003)	Bailoa (2007)	Joia (2009)	Liu & Chen (2009)	Chen (2011)
Capital humano	X	X	X	X	X		
Capital estrutural /Organização interna	X	X	X	X			
Capital relacional /Capital estrutural externo	X	X	X	X	X	X	X
Compromisso social e ambiental	X	x					
Transparência	x	X	X	X			
Capital organizacional					X		
Capital de inovação	x	x			X		X
Capital de clientes						X	X
Capital de serviços/Qualidade	x	X	x	x		X	X

Legenda:

X – Dimensão principal do modelo

x – Subdimensão do modelo (ou seja, encontra-se integrada numa dimensão principal)

Analisando a Tabela 10 pode observar-se que as dimensões mais estudadas e consideradas como elementos determinantes na gestão do capital digital das organizações públicas são o capital relacional e o capital de serviços. O capital relacional é referenciado em todos os estudos o qual inclui ativos digitais que representam as relações da organização com agentes externos como as ligações a portais de fornecedores, parceiros, órgãos do governo, instituições, entre outros; incluindo também a promoção da imagem da organização, assim como, a imagem e reputação do *website* enquanto fornecedor de serviços. Estes ativos são importantes para transmitir uma imagem positiva da organização podendo contribuir para a tornar mais atrativa a novos investimentos, recursos e oportunidades de desenvolvimento.

O capital de serviços, que nalguns estudos tem a designação de qualidade dos serviços, representa o conjunto de funcionalidades e conteúdos disponibilizados pelas organizações nos portais destinadas à prestação de serviços através da internet revelando a preocupação da organização com a satisfação dos cidadãos que assim têm acesso a serviços para além da opção presencial.

Assim, de acordo com a maioria das análises a criação de valor para os utilizadores dos portais das organizações públicas está associada sobretudo à manutenção de uma relação com os cidadãos utentes dos seus serviços, entre outros agentes.

Para além destas dimensões, destacam-se também a transparência que inclui a disponibilização nos portais de informação sobre as ações e atividades da organização no sentido de dar conta da sua atuação junto dos interessados; o capital de inovação que representa a procura da organização pela disponibilização de novas funcionalidades, conteúdos e procedimentos nos portais que possibilitem a prestação de melhores serviços, Chen (2011) associa-a com a funcionalidade do portal; e ainda o capital humano e o estrutural que correspondem à disponibilização nos portais de informação sobre os recursos humanos, a estrutura organizacional, missão e estratégia da organização, entre outras.

#### **4.3.5. Análise crítica do estado da arte**

Os estudos e modelos apresentados mostram que ao longo da última década têm sido realizados esforços para analisar e gerir o capital intelectual inerente aos benefícios intangíveis que resultam das redes digitais proporcionadas pela internet.

Dado que um dos objetivos deste trabalho consiste em tipificar, com base na literatura, as dimensões de capital intelectual determinantes no desenvolvimento dos portais da Administração pública local, procurou-se com este capítulo analisar o estado da arte na gestão do capital digital verificando quais os contributos existentes na literatura. Nesse sentido, na Tabela 11 apresenta-se uma síntese comparativa dos diversos estudos apresentados neste capítulo.

As pesquisas e modelos expostos apresentam alguma diversidade quer nos sectores em que as organizações actuam, quer nas metodologias utilizadas. Mesmo no caso em que as metodologias se aproximam como nos estudos de Liu (2009), Liu & Chen (2009) e Chen (2011) as dimensões em que o capital digital é subdividido nem sempre convergem e, em cada situação são ajustadas aos casos concretos objeto de estudo, apresentando dificuldades em generalizar ou confirmar os resultados e, adotar implicações gerais devido à natureza pioneira e exploratória dos estudos, limitações que são igualmente apontadas pelos autores em causa. Chen (2011: 3593) refere mesmo que após a realização de uma série de pesquisas, conclui que o capital digital pode apresentar diferentes dimensões quando se aplica a diferentes indústrias.

Tabela 11: Síntese comparativa dos estudos

Estudos		Pontos Fortes	Pontos Fracos
Estudos na área empresarial	Tapscott <i>et al.</i> (2000)	- Estudam dimensões do capital digital de empresas.	- Não propõem dimensões de capital digital para o sector público; - Estudam apenas portais de empresas.
	Callén <i>et al.</i> (2001) Srivihok & Intrapairote (2004) Carvalho & Ferreira (2007) Gholamian <i>et al.</i> (2010)	- Estudam dimensões do capital intelectual para a gestão de empresas através da análise dos respectivos portais.	- Não propõem modelos para a gestão do capital digital; - Estudam apenas portais de empresas.
	Terra & Gordon (2002) Ruta (2009) Liu (2009)	- Propõem modelos para a gestão do capital digital de portais de empresas; - O uso de variáveis mensuráveis para identificar os elementos e dispositivos dos portais que representem activos intangíveis.	- Não propõem modelos para o sector público; - Estudam apenas portais de empresas.
Estudos em organizações públicas	Cinca <i>et al.</i> (2001) Queiroz (2003)	- Propõem dimensões de capital intelectual para a gestão de organizações do sector público; - O estudo recaiu sobre portais de municípios; - Os estudos têm em conta aspectos de e-government; - O uso de variáveis mensuráveis para identificar os elementos e dispositivos dos portais que se relacionam com os ativos intangíveis importantes no sector público.	- Não propõem modelos para a gestão do capital digital.
	Mello <i>et al.</i> (2003)	- Estudam dimensões de capital intelectual para a gestão de organizações do sector público; - O estudo tem em conta aspectos de e-government; - O uso de variáveis mensuráveis para identificar os elementos e dispositivos dos portais que se relacionam com os ativos intangíveis importantes no sector público.	- Não propõe modelos para a gestão do capital digital; - O estudo não recaiu sobre administrações locais.
	Bailoa (2007)	- O estudo recaiu sobre portais de municípios; - O estudo tem em conta aspectos de e-government; - O uso de variáveis mensuráveis para identificar os elementos e dispositivos dos portais que se relacionam com os ativos intangíveis importantes no sector público.	- Não propõe modelos para a gestão do capital digital
	Joia (2009)	- Propõe dimensões de capital intelectual para a gestão de organizações do sector público; - O estudo incide sobre projectos de e-government.	- Não propõe modelo para a gestão do capital digital; - O estudo não recaiu sobre administrações locais; - O estudo não identifica elementos ou dispositivos dos portais que representem activos intangíveis.
	Liu & Chen (2009) Chen (2011)	- Propõem modelos para a gestão do capital digital de portais de organizações do sector público; - O uso de variáveis mensuráveis para identificar os elementos e dispositivos dos portais que representem activos intangíveis.	- Modelos não generalizáveis para outros casos; - Os estudos não recaíram sobre administrações locais; - Os estudos não enfocam aspectos de e-government.

A investigação tem apresentado maior intensidade na área empresarial onde as vantagens e potencialidades dos *websites* foram percebidos mais rapidamente. No sector público os estudos e desenvolvimento de metodologias tem tido menor atenção, onde os estudos têm apresentado um carácter mais exploratório e pontual. Apesar da relevância das redes digitais e dos seus benefícios intangíveis para as organizações públicas e respectivos utentes, existe um reduzido número de trabalhos de investigação que identifiquem o capital digital presente nos portais das entidades públicas. A

identificação e mensuração de activos intangíveis em portais públicos têm estado em segundo plano quer nos estudos da área da gestão do conhecimento, quer da área do *e-government*.

De entre os estudos apresentados neste capítulo, Cinca *et al.* (2001) e Queiroz (2003), apesar de estudarem *websites* de municípios, propõem modelos gerais de gestão de capital intelectual para as organizações no sector público, não o fazem directamente para a gestão dos portais. Portanto, nestes estudos os portais foram utilizados como meio para apurar o capital intelectual das organizações.

Quanto aos estudos de Mello *et al.* (2003), Bailoa (2007) e Joia (2009) incidem sobre *websites* de organizações do sector público mas, também não propõem modelos de gestão para os portais ou para projectos de *e-government*.

Quanto aos trabalhos de Liu & Chen (2009) e Chen (2011) apesar de serem propostas ao nível do sector público, estas limitam-se à gestão de portais específicos de determinadas organizações (os *websites* de recrutamento das forças armadas e, *websites* da TradeVan uma empresa semi-pública prestadora de serviços alfandegários, respetivamente) não se podendo generalizar para outros casos, como já referido.

De qualquer forma, apesar dos estudos de Cinca *et al.* (2001), Queiroz (2003), Mello *et al.* (2003), Bailoa (2007) e Joia (2009) não produzirem modelos de gestão do capital digital, neles encontramos contributos importantes no que diz respeito aos ativos intangíveis que são determinantes na gestão das organizações e dos portais. De forma semelhante, os estudos de Tapscott *et al.* (2000) e os modelos de Terra & Gordon (2002), Ruta (2009) e Liu (2009) apesar de incidirem na análise de portais de empresas, deixam pistas importantes para perceber múltiplas questões inerentes à gestão do capital digital.

Na figura seguinte podemos observar novamente uma síntese dos estudos e das conclusões referidas.

Figura 16: Síntese comparativa dos estudos



Desta forma, a literatura deixa em aberto a possibilidade de projectar modelos de gestão para portais da administração pública com base nas teorias do capital intelectual. Nomeadamente ao nível da administração pública local, não se encontram propostas de modelos de capital intelectual para gestão dos portais autárquicos.

## 5. O Local e-government

No capítulo anterior concluiu-se que são pouco numerosos os estudos da área do capital intelectual que analisam *websites* de organizações públicas. De facto a área em que encontramos a maior proliferação de análises de *websites* relativos a entidades da administração pública é a área do *e-government*.

Como o segundo objetivo específico deste trabalho consiste em identificar os modelos de governança eletrónica a nível local, este capítulo pretende apresentar diversos estudos que analisam o processo de *e-government* em cidades e municípios (*local e-government*).

A partir da análise da literatura foi possível identificar dois conjuntos de abordagens, por um lado, alguns trabalhos que pretendem identificar as práticas de governança eletrónica, e por outro lado, os estudos que analisam os níveis de maturidade do processo de *e-government*. Inicia-se o capítulo com algumas considerações sobre os conceitos de *e-government* e *local e-government*.

### 5.1. Noção de e-government e local e-government

Nas últimas décadas, as TICs provocaram impactos na vida das entidades do sector público. A construção da Sociedade da informação tem trazido muitos desafios à Administração Pública nomeadamente a modernização dos seus processos, tantas vezes conotados de normativos e burocráticos. A procura de novas formas de prestação de serviços públicos com recurso às tecnologias da informação e, em particular recorrendo à internet, tem resultado no desenvolvimento de projetos de *e-government* desde os anos 90 do século passado. Os governos nas suas diferentes escalas têm promovido projetos de *e-government* com o objetivo de fornecer informação e serviços aos cidadãos e empresas através da internet. O governo eletrónico trouxe grandes mudanças na forma como o governo funciona, fornece serviços e interage com outros agentes na sociedade. Segundo Batlle-Montserrat *et al.* (2009: 4) “O governo eletrónico é a verdadeira revolução na administração pública.” É um processo de transformação radical que pode ser realizado graças a tecnologias de informação e comunicações permitindo uma ampla gama de possibilidades de repensar as formas de trabalho das organizações públicas (Batlle-Montserrat *et al.*, 2009: 4).

Na literatura podemos encontrar diversas definições de *e-government*. Para Santos & Amaral (2002: 25): “Quando falamos de *e-government* referimo-nos à utilização que os organismos públicos, sejam eles centrais, regionais ou locais, fazem das tecnologias da informação e da comunicação.”

De acordo com Gouveia (2003: 189): “O conceito de *e-government*, engloba o recurso a novas formas de fazer o que o governo faz e de suportar o funcionamento do estado e dos serviços associados (administração pública), adotando práticas de base digital que permitem ganhos substanciais em termos de eficiência, acesso à informação, tempos de resposta e proximidade ao cidadão.”

Segundo West (2004: 16): “*E-government* refere-se à entrega online de informações e serviços do governo através da Internet ou outros meios digitais.”

Se quando pensamos em resolver certos assuntos junto da administração pública, isso implica ou implicava normalmente uma deslocação ao local onde estaria a organização em questão, o *e-government* permite que se tenha acesso a esses serviços a partir de qualquer local, para o cidadão ou empresas. O *e-government* inclui o uso das tecnologias como a Internet, as redes locais de computadores, a computação móvel, as quais vieram transformar as relações da administração pública com os cidadãos e com as empresas ou outras entidades, assim como, as relações com os diferentes níveis de governo ou mesmo com outros governos (Santos & Amaral, 2002: 25).

Portanto, o *e-government* é um processo que vai além da simples disponibilização de informação e serviços via net. “Uma definição estendida de *e-government*: Utilização de tecnologias de informação para suporte de operações do Governo e Administração Pública, envolvendo cidadãos e promovendo serviços de base eletrónica que relacionem o poder político e a Administração Pública com o cidadão e com as empresas.” (Gouveia, 2004: 23)

Embora pela tradução do termo inglês *e-government* encontremos o termo governo eletrónico, Gouveia (2004: 20) e Vidigal (2005: 2) consideram que o termo mais adequado a usar é o de administração pública eletrónica. Gouveia (2004: 20) considera esta uma noção mais abrangente que inclui para além do poder central, o poder político, uma vez que, se pretende abranger os serviços, regulação e demais órgãos da Administração Pública. “Quando falamos em Administração Pública Eletrónica falamos de sistemas administrativos horizontais que se traduzem no fornecimento contínuo de serviços Eletrónicos aos cidadãos e às empresas, através da adequada partilha e reutilização da informação recolhida na sociedade.” (Vidigal, 2005: 2)

Segundo Gouveia (2004: 23) o *e-government* representa uma oportunidade para redefinir as relações de poder e responsabilidade, da Administração Pública com os diversos atores da sociedade, o que se pode materializar na existência de diversos tipos distintos de interações de base eletrónica. Torres (2006: 5-6) considera que os serviços públicos que podem ser oferecidos aos cidadãos são orientados pelos tipos de relacionamento entre governo e outras entidades como cidadãos, empresas, funcionários públicos, investidores em governo, agências governamentais e outros governos, nomeadamente:

- G2B (Governo-Empresas) – interação do governo com as empresas do setor privado na troca de informações e processamento de transações eletrónicas;
- G2C (Governo-Cidadãos) – interação do governo com o cidadão, fornecendo-lhe informações e serviços públicos;
- G2E (Governo- Empregados) – interação do governo com os funcionários públicos, fornecendo informações e prestação de serviços necessários para o desenvolvimento das suas atividades profissionais;
- G2I (Governo-Investidores) – caracterizada pela interação do governo com os agentes de investimento em governos e estruturas governamentais, cidades e estados, fornecendo informações para facilitar o acesso desses investidores às oportunidades de investimentos em municípios, regiões e organismos de governo;
- G2G (Governo-Governo) – caracterizada pela interação das diferentes entidades governamentais e governos nas diferentes esferas, fornecendo informações, prestação de serviços e processamento de transações para o desenvolvimento de suas atividades.

As TICs quando aplicadas a nível da administração local permitem encontrar uma outra faceta do *e-government*, o *local e-government*. “Trata-se da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação que oferecem ao indivíduo e às empresas de um dado território serviços e condições para o fomento da democracia e qualidade de vida, relacionando o poder político e a Administração Pública local com o cidadão e com as empresas, recorrendo à troca de informação de base eletrónica.” (Gouveia, 2004: 25)

Baseando-se nos mesmos princípios do *e-government*, apresenta como elemento diferenciador, uma maior proximidade territorial ao cidadão, onde este toma a vertente de munícipe (Gouveia, 2003: 189). Os conceitos de *e-antarquia* e de *cidades digitais* inserem-se na lógica do *local e-government* (Gouveia, 2004: 24).

A responsabilidade pela condução e administração do *local e-government* cabe ao poder local, o qual se pode apresentar organizado de forma variável consoante o país em causa mas, que em Portugal está subjacente à atuação das Câmaras Municipais e das Juntas de Freguesia (Gouveia, 2004: 26).

Gouveia (2004: 36) apresenta um conjunto de funções do *local e-government*: publicar informação; interagir com o cidadão; efetuar transações com o cidadão e restante Administração Pública local; integrar informação com a restante Administração Pública local; e transformar informação.

À medida que estas transformações afetam a administração pública local, os gestores municipais precisam de conduzir estes processos de forma a ter resultados satisfatórios, necessitando de informação que reflita os progressos. Segundo Batlle-Montserrat *et al.*, (2009: 4) dois aspetos importantes são

necessários para conduzir este processo de transformação com sucesso: a existência de um modelo *e-government* para as cidades e, a medição do desenvolvimento do *e-government* nas cidades. Referem que para o processo de transformação ter sucesso os gestores municipais têm de refletir em torno de questões como: “*How is the city doing the journey? Where is the city going? At which stage of this journey is the city?*” (Batlle-Montserrat *et al.*, 2009: 4)

## 5.2. Estudos sobre local e-government

Na área do *e-government*, a Internet é hoje vista como uma ferramenta de governação e, nesse sentido, são muitos os organismos públicos que conceberam os seus *websites*, disponibilizando conteúdos e fornecendo serviços na rede, como as câmaras municipais. Nas cidades, os portais municipais têm permitido a modernização dos serviços, pelo que a administração local tem conseguido perceber o potencial que o bom uso das redes digitais pode ter no desenvolvimento e inovação a nível regional e local, assim como, no bem-estar dos cidadãos e empresas. Tendo em conta a economia digital, onde proliferam os relacionamentos em rede, são consideradas cidades inteligentes as cidades onde o sistema local de inovação é apoiado e atualizado por meio de redes e aplicações digitais (Komninos, 2007).

Segundo Batlle-Montserrat *et al.* (2009: 4) na Europa, o princípio da subsidiariedade garante que as decisões sejam tomadas tão próximo quanto possível do cidadão, permitindo que as cidades beneficiem de autonomia num elevado número de competências e desempenhem um papel importante na organização da sociedade europeia, o que faz com que o governo eletrónico possa ter um impacto muito forte a nível local.

Devido a essas potencialidades, o processo de *e-government* tem sido amplamente estudado. A investigação tem incidido sobre os benefícios, estágios de evolução, entraves ao seu desenvolvimento, aspetos da governança eletrónica, avaliação de *websites*, entre outros assuntos.

No âmbito da literatura que estuda e avalia os processos de *local e-government*, foi possível identificar diferentes grupos de abordagens. Por um lado, os trabalhos que analisam dimensões da governança eletrónica e, por outro lado, os trabalhos que analisam o nível de maturidade do governo eletrónico.

### 5.2.1. Estudos sobre a governança eletrónica

A utilização intensiva das TIC, com destaque para a internet, em diversos domínios da sociedade e, no seio da administração pública em particular, têm permitido novas formas de relacionamento do estado

com os cidadãos e têm influenciado a gestão pública. É no âmbito da gestão dos processos de *e-government* que surgem novos paradigmas de gestão para o sector público que advêm da utilização das TIC na governação, possibilitando novas formas de governação, onde se pode destacar entre outros, o conceito de governança eletrónica. “*Com o advento das TICs, a governança eletrónica aparece como uma tendência emergente para reinventar o funcionamento do governo, especialmente na oferta de serviços públicos e participação cidadã na gestão, de maneira online.*” (Mello & Slomski, 2010: 378)

Segundo a UN (2002: 53-54) a governança eletrónica não corresponde ao governo enquanto entidade física, nem ao ato de governar indivíduos, deve ser entendida como um processo pelo qual as instituições, organizações e cidadãos se guiam. “*A governança eletrónica é a utilização pelo sector público de tecnologias de informação e comunicação inovadoras, como a internet, para oferecer aos cidadãos melhores serviços, informação confiável e mais conhecimento, de modo a facilitar o acesso aos processos de governo e encorajar a participação do cidadão. É um compromisso inequívoco dos decisores para o reforço da parceria entre o cidadão privado e o sector público.*” (UN, 2002: 54)

A governança eletrónica tem sido uma das temáticas alvo de múltiplos estudos aparecendo representada em modelos formados por diversas dimensões que enquadram os dispositivos componentes dos portais. Desta forma, esta linha de investigação tenta identificar as características, recursos e ferramentas dos *websites*, agrupando e classificando as funcionalidades.

Neste âmbito, os modelos desenvolvidos para analisar a governança eletrónica em portais de governos locais são compostos por dimensões assentes em critérios sobretudo de natureza técnica e tecnológica (segurança e privacidade, acessibilidade, navegabilidade, serviços, usabilidade, etc.), manifestando preocupação em mostrar a funcionalidade e qualidade dos *websites*.

A partir da revisão da literatura sobre esta primeira linha de abordagens em que são estudadas as características e atributos dos *websites* dos governos locais, apresenta-se na Tabela 12 uma síntese das dimensões descritivas da governança eletrónica encontradas nas estruturas conceituais consideradas em diversas análises.

A análise da literatura permite constatar que os estudos sobre governança digital a nível local se têm desenvolvido ao longo da década passada. Os modelos desta linha de investigação explicam as práticas de governança eletrónica adotadas pelos governos locais agrupando e classificando as características e ferramentas dos *websites* em dimensões representativas de determinadas funcionalidades. As diferenças entre os modelos estão essencialmente na forma como agrupam e classificam as características dos portais. Algumas funcionalidades aparecem como categorias principais em alguns estudos, aparecendo noutros como subdimensões, ou seja, funcionalidades integradas noutras dimensões principais.

Tabela 12: Estudos sobre governança eletrónica a nível da administração local

Estudos	Dimensões	Websites analisados
Holzer & Kim (2003, 2006, 2008), Holzer <i>et al.</i> (2010), Holzer & Manoharan (2012)	Privacidade e segurança, usabilidade, conteúdos, serviços e, participação do cidadão	100 Cidades de todo o mundo (a maior de cada um dos 100 países selecionados)
Goldberg (2009)	Privacidade e segurança, usabilidade, conteúdos, serviços e, participação do cidadão	31 Governos municipais do estado do Texas, E.U.A.
Carrizales <i>et al.</i> (2011)	Privacidade e segurança, usabilidade, conteúdos, serviços e, participação do cidadão	22 Distritos administrativos da cidade de Praga, República Checa
Stoica & Ilas (2009)	Privacidade e segurança, usabilidade, conteúdos, serviços e, participação do cidadão	165 Cidades da Roménia
Mello (2009), Mello & Slomski (2010), Moura <i>et al.</i> (2011), Moura <i>et al.</i> (2012), Souza <i>et al.</i> (2012)	Privacidade e segurança, usabilidade e acessibilidade, conteúdos, serviços e, participação do cidadão	-27 Estados Brasileiros e Distrito Federal (Mello, 2009; Mello & Slomski, 2010) - 57 Municípios do estado de Santa Catarina, Brasil (Moura <i>et al.</i> , 2011) - 26 Estados brasileiros (Moura <i>et al.</i> , 2012) - 26 Capitais estaduais, Brasil (Souza <i>et al.</i> , 2012)
Fan (2011)	Privacidade/Segurança; Usabilidade; E-conteúdo; E-serviços; E-participação; e, Feedback sobre o <i>website</i>	14 Governos locais na região Great Western Sydney (GWS) na Austrália
West (2003)	Legibilidade, acessibilidade para pessoas com deficiência, serviços <i>online</i> , disponibilização de informação, privacidade e segurança	1933 <i>Websites</i> das 70 maiores cidades dos EUA
Vrabie (2010, 2012), Vrabie & Öktem (2012)	Transparência, documentos eletrónicos, métodos de comunicação bidirecional, conteúdos úteis e elementos gerais	-103 Municípios da Roménia (Vrabie, 2010, 2012) -2 Municípios na Roménia e 2 da Turquia (Vrabie & Öktem, 2012: 12)
Rover <i>et al.</i> (2010),	Disponibilização dos serviços, Interação, Navegabilidade/Usabilidade, Mecanismo de busca; Atualização; Conteúdo embeded; RecomendaçãoWAI ( <i>Web Accessibility Initiative</i> )	18 <i>Websites</i> do governo federal do Brasil
Santos & Amaral (2000, 2003, 2005b, 2006, 2008, 2008c, 2012), Santos <i>et al.</i> (2003), Santos <i>et al.</i> (2005)	Conteúdos, atualização dos conteúdos, acessibilidade, navegabilidade, facilidades para cidadãos com necessidades especiais e, serviços <i>online</i>	- 305 <i>Websites</i> disponíveis de 308 câmaras municipais portuguesas com presença na internet (Santos & Amaral, 2012) - 1197 <i>Websites</i> acessíveis de 1243 juntas de freguesia portuguesas com presença na internet (4261 freguesias existentes) (Santos & Amaral, 2008c)
KEeLAN (2002), Arslan (2008)	Formulação de políticas, desenvolvimento económico, documentos pessoais, crédito e empréstimos / apoio financeiro, educação, licenças de construção, meio ambiente, cultura e lazer, e divulgação de informações.	- 700 Autoridades locais da U.E. (KEeLAN, 2002) - 63 Governos locais Turcos (Arslan, 2008)
Battle-Montserrat <i>et al.</i> (2009)	Participação dos cidadãos, <i>Channelling Services</i> , Educação, Emprego e Negócios, Meio Ambiente, Ciclo de vida, Assistência Social, Transporte e Planeamento Urbano.	15 Cidades europeias de 10 países
Abordagens qualitativas		
Musso <i>et al.</i> (1999)	A cidade como um sistema de prestação de serviços: Reforma empresarial: desenvolvimento empresarial e, a reforma dos serviços; e A cidade como sistema político cívico: Reforma participativa: pluralista (grupos de interesse) e, comunitária (redes sociais ou "capital social")	270 Municípios da região da Califórnia, EUA
Teixeira (2005), Teixeira & Gouveia (2005)	Análise do papel atual das tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública Local: a complexidade organizativa e a natureza multifacetada das Juntas de Freguesia, o grau de introdução das TIC, entraves e expectativas associados à introdução de soluções de <i>e-government</i> , o posicionamento face ao Governo Eletrónico, entre outras questões.	24 Juntas de Freguesia do Concelho de Vila Nova de Gaia
Simões (2007)	Presença na Internet, Navegação, Facilidade para cidadãos com necessidades especiais, Conteúdos, Actualização e Publicação da Informação.	15 Municípios do distrito de Leiria
Deloitte & Eurocities (2003, 2004, 2005)	Reengenharia, <i>e-Learning</i> , e-segurança e, e-democracia (Deloitte & Eurocities, 2003, 2004); Governança, educação, emprego, e programa <i>e-Europe</i> (Deloitte & Eurocities, 2005)	Rede EUROCITIES que envolve mais de 100 cidades em cerca de 32 países europeus (Deloitte & Eurocities, 2005)
UBI_CES (2007)	Segurança e Privacidade, Acessibilidade, Navegabilidade, Conteúdos e Serviços	4 Estudos de caso: Évora Distrito Digital, Leiria Região Digital, Gaia Global e Beja Digital
Rodríguez <i>et al.</i> (2007)	Análise dos modelos de <i>e-government</i> de sete cidades europeias e, caracterização dos fatores de sucesso na adoção dos e-serviços.	7 Cidades europeias: Barcelona, Viena, Munique, Birmingham, Estocolmo, Haia e Turim

O modelo desenvolvido no estudo de Holzer & Kim (2003) está entre os mais referenciados, tendo surgido diversos exemplos de avaliação das práticas de governança digital a nível municipal na sequência destes estudos, como os trabalhos de Goldberg (2009), Mello (2009), Mello & Slomski (2010), Moura *et al.* (2011), Moura *et al.* (2012), Stoica & Ilas (2009), Carrizales *et al.* (2011), Souza *et al.* (2012), Vrabie & Öktem (2012), Vrabie (2010, 2012), Carrizales *et al.* (2011), Fan (2011).

Holzer & Kim (2003) consideram que a governança eletrónica inclui o governo eletrónico (prestação de serviços públicos) e a democracia eletrónica (participação do cidadão no governo) e, que esses dois grupos são representados por 5 subgrupos de práticas: “conteúdo”, “serviços”, “participação do cidadão”, “privacidade e segurança” e “usabilidade”.

Na tentativa de mensurar estas práticas, o estudo de Holzer & Kim (2003) teve como objetivo propor um índice de desempenho da governança eletrónica para avaliar os *websites* municipais de cem cidades de todo o mundo (a maior de cada um dos cem países selecionados). O estudo foi replicado em 2005, 2007, 2009 e 2011.

O instrumento de pesquisa é composto por 104 medidas distribuídas pelas 5 categorias de governança consideradas (Holzer & Manoharan, 2012: 20), cuja versão mais atual se pode observar de forma resumida na tabela seguinte.

**Tabela 13: Medidas de Desempenho de E-Governança**

E-governance Category	Key Concepts	Raw Score	Weighted Score	Keywords
Privacy/Security	19	27	20	Privacy policies, authentication, encryption, data management, cookies
Usability	20	32	20	User-friendly design, branding, length of homepage, targeted audience <i>links</i> or channels, and site search capabilities
Content	26	63	20	Access to current accurate information, public documents, reports, publications, and multimedia materials
Services	21	61	20	Transactional services - purchase or register, interaction between citizens, businesses and government
Citizen and Social Engagement	18	48	20	<i>Online</i> civic engagement/policy deliberation, social media applications, citizen based performance measurement
Total	104	231	100	

Fonte: Adaptado de Holzer & Manoharan (2012: 20)

As cinco categorias de governança eletrónica incluem medidas específicas que foram usadas para avaliar os *websites* (Holzer & Manoharan, 2012: 22, 105-6):

- A segurança e privacidade examinaram as políticas de privacidade e as questões relacionadas à autenticação (ex.: declaração de privacidade/segurança, opção para divulgação de informações

personais, permitir a revisão dos registos de dados pessoais, uso de criptografia, servidor seguro, uso de cookies, permitir o acesso a informações públicas através de uma área restrita, utilização de assinaturas digitais, etc.);

- A usabilidade examina os aspetos relativos a páginas *web* tradicionais, formulários e ferramentas de pesquisa (ex.: tamanho da página, barra de navegação, mapa do site, formulários, ferramenta de busca, atualização do site, etc.);
- Os conteúdos examinam o acesso às informações de contacto, aos documentos públicos e acesso para deficientes, bem como o acesso a informação em formato multimédia e atualizada (ex.: endereço de localização, lista de *links* externos, contactos, regulamentos, mapa da cidade, informação orçamental, disponibilização de documentos, relatórios ou livros (publicações), capacidades GIS, acesso para deficientes, idiomas de acesso, calendário de eventos, etc.);
- Os serviços examinam serviços interativos que permitem aos utilizadores comprar ou pagar por serviços, e a capacidade de se registarem para eventos municipais ou serviços *online* (ex.: pagar serviços públicos, impostos e multas, solicitar autorizações e licenças, *e-procurement*, bases de dados, reclamações, boletim informativo, FAQ, pedido de informações, comprar bilhetes para eventos, etc.);
- As medidas de participação do cidadão examinam como os governos locais envolvem e fornecem mecanismos para a participação dos cidadãos no governo eletrónico (ex.: comentários ou sugestões, *newsletter*, *chat*, fórum de discussão, agenda de e-reuniões, inquéritos, etc.).

Em Portugal, têm sido realizados diversos estudos sobre *websites* da administração pública local, com destaque para a avaliação da presença na Internet das câmaras municipais Portuguesas de Santos & Amaral (2000, 2003, 2006, 2008, 2012) e Santos *et al.* (2005), assim como, os realizados de forma semelhante para as Juntas de freguesia de Santos & Amaral (2005b, 2008c). Os diversos estudos têm sido conduzidos pelo Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação desde 1999 e, têm sido realizados no seguimento da resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001 que determina a avaliação periódica dos sítios *Web* dos organismos da administração direta e indireta do Estado, a qual pretende aferir o seu nível de maturidade (Santos & Amaral, 2012: 9).

A metodologia utilizada teve por base o modelo descrito no "*Método de Avaliação dos Web Sites dos Organismos da Administração Direta e Indireta do Estado*" (Santos *et al.* 2003) e apoiado nas recomendações do Guia de Boas Práticas na Construção de *Web Sites* da Administração Direta e Indireta do Estado (Oliveira *et al.* 2003). O Método de Avaliação tem por base duas vertentes complementares referentes à qualidade e, à maturidade dos *websites*. A avaliação da qualidade dos *Websites* é realizada pela análise dos

critérios: conteúdos, atualização dos conteúdos, acessibilidade, navegabilidade e, facilidades para cidadãos com necessidades especiais; e a avaliação da maturidade (descrita no ponto seguinte) é realizada através da observação dos serviços *online* e interatividade permitida (Santos *et al.* 2003: 2). Os estudos referidos utilizam um sistema de pontuação que dá origem aos rankings da presença das autarquias portuguesas na internet e, têm permitido a construção de índices de maturidade dos sítios *Web*.

A totalidade das dimensões pode ser observada nas tabelas seguintes.

**Tabela 14: Método de Avaliação dos *Web Sites* dos Organismos da Administração Direta e Indireta do Estado**

Grelha de Avaliação Qualitativa dos <i>websites</i> da Administração Direta e Indireta do Estado	
Critérios (Qualitativos)	Indicadores
1. Conteúdos	1. Descrição dos organismos: a) Missão; b) Estrutura orgânica; c) Serviços prestados
	2. Contactos
	3. Publicações
	4. Novidades
	5. FAQ (perguntas mais frequentes)
	6. Serviços e respetivos contactos incluindo e-mail
	7. Informação sobre os formulários e documentos do serviço para <i>download</i> (com indicação do tamanho do formato, do software especial necessário e <i>link</i> para empresa), ou em HTML
	8. Data da última e da próxima atualização dos documentos (quando se aplicar)
	9. Diversidade dos conteúdos
	10. Apresentação da política de privacidade e segurança
	11. Versão em outras línguas sempre que se justifica
2. Atualização dos conteúdos	1. Legislação
	2. Informação sobre o organismo (organigrama, lei orgânica)
	3. Eventos programados ou em curso
	4. Contas, relatório de atividades e plano de atividades
	5. Plano de atividades
	6. Estatísticas, publicações e estudos
	7. Outra informação
3. Acessibilidade	1. A página principal deve correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a) NetScape6; b) Internet Explorer 6; c) NetScape4; d) Internet Explorer 5
	2. URL em toda a documentação publicada
	3. Principais motores de busca: (SAPO (WWW.SAPO.PT), AEIOU (WWW.AEIOU.PT), ALTAVISTA (WWW.ALTAVISTA.COM), YAHOO (WWW.YAHOO.COM))
	4. Tempo de carregamento da página (inferior a 8 segundos)
4. Navegabilidade	1. As páginas devem correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a) NetScape6; b) Internet Explorer 6; c) NetScape4; d) Internet Explorer 5
	2. Mapa do <i>Web Site</i>
	3. Tempo de carregamento da página (inferior a 20 segundos)
	4. Barra de navegação na página principal com <i>links</i> (para página do governo/Administração Pública/sectorial ou Ministerial, contactos, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, caixa de sugestões)
	5. Nas outras páginas, barra de navegação com <i>links</i> (para página principal, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, voltar, caixa de sugestões)
	6. Motor de busca
	7. <i>links</i> ativos
5. Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais	1. Conformidade com o nível A, correspondente à Prioridade 1, das Diretivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>Web</i> do W3C
	2. Conformidade com o nível <i>Double-A</i> , correspondente à Prioridade 2, das Diretivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>Web</i> do W3C
	3. Conformidade com o nível <i>Triple-A</i> , correspondente à Prioridade 3, das Diretivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>Web</i> do W3C
	4. Símbolo de acessibilidade na primeira página a que reconhecidamente sejam associadas características de desenho universal e um texto explicativo

Fonte: Adaptado de Santos *et al.* (2003: 7-8)

Tabela 15: Avaliação da Maturidade dos *Websites* da Administração Direta e Indireta do Estado

Critério (Maturidade)	Indicadores
Serviços <i>on-line</i>	1. Declarações / formulários <i>on-line</i> para <i>download</i>
	2. Preenchimento e entrega <i>on-line</i>
	3. Sugestões e reclamações <i>on-line</i>
	4. Pagamentos <i>on-line</i>
	5. Segurança nos pagamentos <i>on-line</i>
	6. Respostas aos <i>e-mails</i> recebidos
	7. <i>newsletter</i> , <i>forum</i> , <i>chat on-line</i> e outras facilidades <i>on-line</i>
	8. <i>e-mail</i> , telefone, fax, <i>chat on-line</i> com acesso a <i>help-desk</i> dedicados a apoio aos utilizadores

Fonte: Adaptado de Santos *et al.* (2003: 8)

Foi possível constatar que grande parte dos estudos tenta estabelecer uma forma de quantificar o nível de desenvolvimento das práticas de governança eletrónica implementadas nos *websites*, através de um sistema de pontuação, produzindo-se um indicador ou índice de desempenho da governança eletrónica. Esta constatação pode observar-se nos trabalhos de Holzer & Kim (2003, 2006, 2008), Holzer *et al.* (2010), Holzer & Manoharan (2012), West (2003), Santos & Amaral (2000, 2003, 2006, 2008, 2012, 2005b, 2008c), Rover *et al.* (2010), Vrabie (2010, 2012), Mello (2009), Mello & Slomski (2010), Moura *et al.* (2011), Moura *et al.* (2012), Souza *et al.* (2012), Stoica & Ilas (2009), Carrizales *et al.* (2011), KEeLAN (2002), Arslan (2008).

A exceção é encontrada na investigação de Batlle-Montserrat *et al.* (2009) cujo objetivo foi evitar a construção de *rankings* de cidades. Consideram que a classificação com recurso a *rankings* não são adequados para os casos locais devido à grande variedade de casos (Batlle-Montserrat *et al.*, 2009: 8).

De qualquer forma, e dado que os trabalhos com abordagens mais qualitativas, apesar da sua relevância para melhor compreender a gestão dos processos de governo eletrónico, no entanto, o seu carácter pontual ou estático, parece apontar para a falta da dimensão quantitativa e de medição que permite mostrar como as administrações locais ou as cidades vão progredindo e evoluindo neste processo (Batlle-Montserrat *et al.*, 2009: 5).

Com abordagens mais qualitativas que quantitativas devem referir-se os estudos de Musso *et al.* (1999), de Teixeira & Gouveia (2005), de Simões (2007), da Deloitte & Eurocities (2003, 2004, 2005), de Rodríguez *et al.* (2007), da UBI\_CES (2007). Nestes trabalhos são analisados aspetos que vão além das características dos *websites*, têm intenção de constituir reflexões sobre a direção de desenvolvimento dos processos de *e-government* nas cidades, analisando nomeadamente, políticas de *e-government*, planeamento estratégico dos projetos, os fatores de sucesso, liderança dos processos, entre outros aspetos.

Relativamente às metodologias encontradas na literatura, apesar da relevância no apuramento do estado de desenvolvimento da governança digital, apresentam algumas fraquezas. Uma dos aspetos a apontar é

o demasiado e, em alguns casos quase exclusivo, enfoque tecnológico em que se baseiam as metodologias. A maioria dos modelos é composta por dimensões muito focadas em critérios sobretudo de natureza técnica e tecnológica, como a segurança, usabilidade, navegabilidade, acessibilidade, etc. Portanto, encontram-se essencialmente focados em mostrar as práticas de governança digital através da qualidade e funcionalidade dos portais. Desta forma, verifica-se que as metodologias têm subvalorizado aspetos de ordem social, económica e política, resultantes dos contextos das organizações e territórios em que coexistem.

Mesmo quando se consideram dimensões como a *Participação do cidadão* com um enfoque menos funcional, não existem ainda suficientes garantias e estudos que comprovem que a participação seja totalmente garantida pela disponibilização de dispositivos que permitem uma maior interação ou presença do cidadão nas questões da vida pública e política. Norris (2003: 15) refere que os *websites* da administração pública local, não operam ainda como agentes de *e-democracia* na medida em que não promovem ainda ativamente pela via eletrónica a participação em atividades, programas e decisões governamentais ou a possibilidade de votar. A maioria dos estudos refere que os esforços de *e-government* em muitos governos locais ainda se encontra longe de atingir a maturidade que os modelos sugerem, encontrando-se em fases iniciais de informação e interação e que têm sido projetados principalmente para fornecer informações e serviços (Moon, 2002: 431) (Norris, 2003: 15) (Santos & Amaral, 2008c: 85, 2012: 70) (Stoica & Ilas, 2009: 180) (Rover *et al.*, 2010: 35) (Vrabie, 2010: 18) (Fan, 2011: 932) (Wescott, 2001: 26). Batlle-Montserrat *et al.* (2009: 69) referem que o desenvolvimento do governo eletrónico local na Europa ainda está abaixo do nível de transação.

Os modelos pouco valorizam, ao nível da classificação, a definição de dimensões ou categorias importantes na gestão das organizações públicas como é a transparência, a qual apenas aparece representada no modelo de Vrabie (2010).

Por outro lado, ignoram as análises da linha de investigação da área da gestão de conhecimento onde é dado enfoque aos aspetos intangíveis como determinantes na boa gestão das organizações. Entre os ativos intangíveis importantes no sector público são por exemplo o capital relacional, aspetos do âmbito social, o capital humano, aspetos da responsabilidade ambiental, incluindo-se aqui também a transparência como ativo intangível. Este tipo de enfoque ou de prática de governança digital estão muito ausentes dos modelos encontrados na literatura. No entanto, é possível encontrar alguns trabalhos que agrupam as características dos *websites* por exemplo de acordo com as áreas de ação municipal, como os trabalhos de Batlle-Montserrat *et al.* (2009), KEeLAN (2002) e Arslan (2008), os quais usam metodologias que enfatizam um pouco menos os aspetos técnicos.

### 5.2.2. Estudos sobre o nível de sofisticação do *local e-government*

A análise e revisão da literatura na área do *e-government* aponta também para a existência de uma linha de investigação onde têm sido desenvolvidos diversos modelos que explicam a implementação do governo eletrónico classificando e esquematizando, o estado de maturidade dos *websites* como um conjunto de fases de desenvolvimento.

As diversas fases mostram como se desenvolve a oferta governamental de informação e serviços através das plataformas de internet, resultando num processo de integração e incorporação continua de diferentes níveis de tecnologia e diferentes níveis de sofisticação de utilidades, serviços e, funções nos portais das organizações.

Os modelos presentes na literatura têm sido utilizados para análise das especificidades do *e-government* abrangendo o *local e-government*, apresentando diferentes números de estágios de evolução consoante os autores e a intenção dos estudos. A partir da revisão da literatura sobre a segunda linha de abordagens em que é estudado o nível de sofisticação do governo eletrónico, apresenta-se na tabela seguinte uma síntese dos estudos e dos níveis de maturidade considerados.

Na Tabela 16 pode observar-se que a maioria dos modelos que abordam a evolução do governo eletrónico apresentam algumas diferenças quer no número, quer na classificação dos estágios considerados. Apesar disso, quando analisada a descrição das etapas, a grande maioria acaba por coincidir pela apresentação de características semelhantes ou pontos em comum, variando o número de fases consoante se vão agregando ou desagregando os fatores que se estão a analisar.

Cada fase acaba por representar um maior grau de sofisticação dos portais pelo aumento da capacidade para fornecerem informação, serviços e melhor comunicação, o que é realizado pela integração continuada de dispositivos de diferentes níveis de tecnologia e sofisticação das utilidades que se pretendem oferecer.

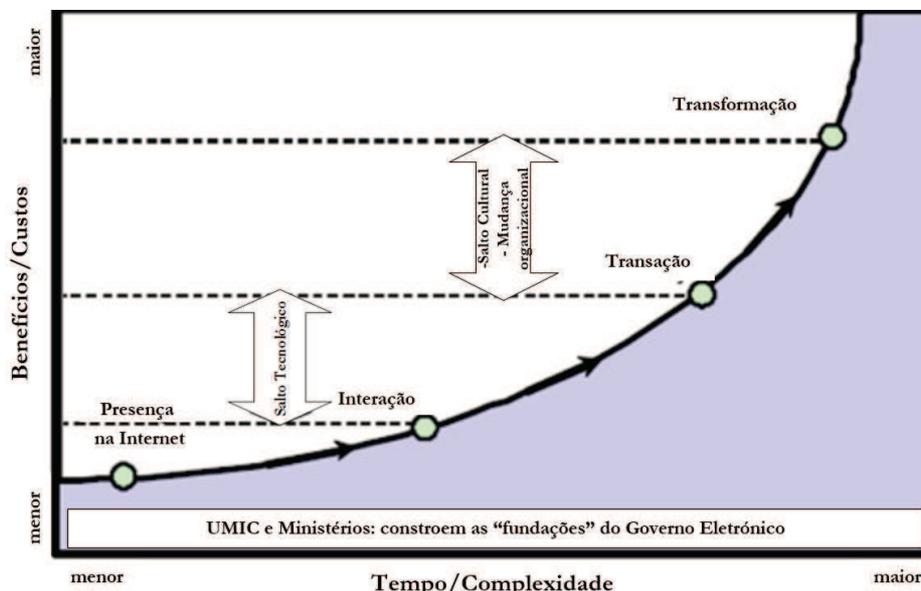
Tabela 16: Estudos sobre o nível de maturidade do governo eletrónico

Modelos e Estudos	Estágios de maturidade do governo eletrónico
Baum & Di Maio (2000)	1 – Presença; 2 – Interação; 3 – Transação; 4 – Transformação
Layne & Lee (2001)	1 – Catálogo; 2 – Transação; 3 - Integração vertical; 4 - Integração horizontal
Hiller & Bélanger (2001)	1 – Informação; 2 - Comunicação bidirecional; 3 – Transação; 4 – Integração; 5 - Participação política
Wescott (2001)	1 - Criação de um sistema de e-mail e rede interna; 2 - Acesso inter-organizacional e público à informação; 3 - Comunicação bidirecional; 4 - Troca de valor; 5 - Democracia digital; 6 - <i>Joined-up government</i> Governo integrado
European Commission (2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006)	1 – Informação; 2 - Interação unidirecional; 3 - Interação bidirecional; 4 – Transação
European Commission (2007, 2009, 2010)	1 – Informação; 2 - Interação Simples; 3 - Interação Bidirecional; 4 – Transação; 5 - Personalização/ <i>Targetisation</i>
KEeLAN (2002), Arslan (2008)	0 - Sem presença na <i>web</i> ; 1 – Informação; 2 - Interação unidirecional; 3 - Interação bidirecional; 4 – Transação; 5 - Integração de serviços
Moon (2002)	1 - Divulgação de informações (comunicação unidirecional); 2 - Comunicação bidirecional; 3 - Serviços e transações financeiras; 4 - Integração vertical e horizontal; 5 - Participação política
Norris (2003)	1 - Informação e serviços; 2 – Interação; 3 - Transações <i>online</i> ; 4 - Participação do cidadão em atividades governamentais rotineiras; 5 - Participação do cidadão nas decisões governamentais; 6 - Votar
UMIC (2003)	1 - Presença na Internet; Informação; 2 – Interação; 3 – Transação; Interação bidirecional; 4 - Transformação
Santos <i>et al.</i> (2003)	1 – Informação; 2 – Interação; 3 - Interação bidirecional; 4 - Transação
Santos & Amaral (2003, 2005b, 2006, 2008, 2008c, 2012) e Santos <i>et al.</i> (2005)	1 - A publicação de informação; 2 - O <i>download</i> de formulários; 3 - O <i>download</i> e <i>upload</i> de formulários e consultas ao estado dos processos; 4 - Transação, existência de pagamentos <i>online</i> e respetivo acompanhamento processual
UN (2003, 2004, 2005, 2008)	1 - Presença Emergente; 2 - Presença Reforçada; 3 - Presença Interativa; 4 - Presença Transacional; 5 - Presença integrada (em rede)
UN (2010, 2012)	1 - Serviços de informação Emergentes; 2 - Serviços de informação Reforçados; 3 - Serviços Transacionais; 4 - Serviços Interligados
Deloitte & Eurocities (2003, 2004)	1 – Informação; 2 – Interação; 3 – Transação; 4 - Integração
Siau & Long (2004)	1 - Presença na <i>web</i> ; 2 – Interação; 3 – Transação; 4 – Transformação; 5 - E-democracia
West (2004)	1 - Fase de <i>panel</i> ; 2 - Fase de prestação de serviços parcial; 3 - Fase <i>portal</i> ; 4 - Democracia interativa
Esteves (2005), Esteves & Sousa (2006), Aramouni <i>et al.</i> (2006), PUCChile (2006), Esteves (2006), Sousa & Lopez (2007), Gómez (2007), Salazar <i>et al.</i> (2010), Almeida (2011)	1 – Presença; 2 - Informação urbana; 3 – Interação; 4 – Transação; 5 - E-democracia
Torres (2006)	1 - Presença inicial; 2 - Presença intensiva e interação; 3 - Transações financeiras e serviços; 4 - Integração vertical e horizontal; 5 - Integração aberta e sem fronteiras
Pratas (2007)	0 - O município não disponibiliza qualquer informação administrativa dos seus arquivos e registos; 1 - O município disponibiliza muito pouca informação dos seus arquivos e registos (até cinco documentos administrativos); 2 - O município disponibiliza alguma informação dispersa dos seus arquivos e registos (seis ou mais documentos administrativos); 3 - O município disponibiliza informação dispersa onde se incluem: a) Ou as opções do plano e orçamento do ano em curso e o relatório de contas do ano anterior; b) Ou as decisões da Câmara Municipal e da Assembleia Municipal; 4 - O município disponibiliza toda a informação que é objeto de publicação em papel; 5 - O município disponibiliza todas as decisões dos respetivos órgãos; 6 - O município disponibiliza todas as decisões dos seus órgãos. Para além disso, disponibiliza o acesso à totalidade dos documentos (não reservados) de pelo menos 10 processos administrativos; 7 - O município disponibiliza toda a informação administrativa (não reservada) dos seus arquivos e registos
Fernández Arroyo & Pando (2007, 2009), Boix <i>et al.</i> (2010), Nacke & Calamari (2011) e Nacke <i>et al.</i> (2012)	1 – Presença; 2 – Informação; 3 – Interação; 4 – Transação; 5 - Transformação
Batlle-Montserrat <i>et al.</i> (2009)	1 – Informação; 2 – Interatividade; 3 – Transação; 4 – Transformação; 5 - Participação
Vrabie (2010, 2012) Vrabie & Öktem (2012:17)	1 - Divulgação de informações -comunicação unidirecional; 2 - Comunicação bidirecional; 3 - Sistemas financeiros e transações <i>web</i> ; 4 - Integração vertical e horizontal dos serviços públicos disponíveis <i>online</i> ; 5 - Participação dos cidadãos na atividade do governo
Jayashree & Marthandan (2010)	1 - Presença na <i>Web</i> ; 2 – Interação; 3 – Transação; 4 – Integração; 5 - E-sociedade
Fan (2011)	1 - Informação/comunicação unidirecional; 2 - Comunicação bidirecional; 3 - Capacidade transacional; 4 - Participação do cidadão; 5 - “ <i>One-stop portal capability</i> ” - Um balcão único de atendimento

Essa constatação pode visualizar-se no modelo apresentado pela UMIC (2003: 16) no *Plano de Ação para o Governo Eletrónico* em Portugal que considera quatro fases de maturidade base de grande parte dos modelos: presença, interação, transação e transformação. Os benefícios associados às quatro fases de desenvolvimento do governo eletrónico apresentam uma correlação direta com o tempo e complexidade

associada à respetiva implementação (UMIC, 2003: 16). Na figura seguinte são apresentadas as fases referidas.

Figura 17: Fases de desenvolvimento do governo eletrónico



Fonte: Adaptado de UMIC (2003: 16)

As fases de desenvolvimento do governo eletrónico são caracterizadas pela UMIC (2003: 17) na figura seguinte.

Figura 18: Caracterização das fases de desenvolvimento do governo eletrónico

<b>Fase 1:</b> <b>Presença na Internet/ Informação</b>	Sítios Internet que disponibilizam informação básica ao público. A grande parte dos organismos públicos portugueses já ultrapassou esta fase, passando a publicar informação tendo em conta os públicos -alvo. No entanto, ainda há melhorias a fazer, nomeadamente no que se refere à actualização regular dos sítios Internet e à acessibilidade dos mesmos.
<b>Fase 2:</b> <b>Interação</b>	Disponibilização em linha de informação crítica e formulários, podendo os interessados contactar a entidade através do correio electrónico. No entanto, há que evitar a colocação de informação redundante e burocrática na Internet. Alguns organismos públicos já atingiram esta fase.
<b>Fase 3:</b> <b>Transacção/ Interação bi-direccional</b>	Sítios Internet com aplicações informáticas que os utilizadores operam sem assistência, completando uma transacção em linha. A partir deste ponto, a Internet passa a complementar os canais de prestação de serviços tradicionais, proporcionando serviços alargados e a partilha de serviços entre entidades. A grande parte dos projectos do Governo Electrónico, agora despoletados, estão desenhados para ajudar as entidades públicas a passar para esta fase.
<b>Fase 4:</b> <b>Transformação</b>	Nesta fase, a prestação de serviços públicos e as operações do próprio Estado são redefinidas. Os serviços disponibilizados são cada vez mais integrados, sobrepondo-se à lógica de fronteiras entre entidades públicas. A identidade do organismo que presta o serviço torna-se irrelevante para o utilizador dado que a informação se encontra organizada de acordo com as suas necessidades. O Governo Electrónico revolucionará as relações entre o Governo, Administração Pública, Cidadãos e Empresas.

Fonte: UMIC (2003: 17)

Anes (2009: 48) refere que: “*exemplos de transformação incluem sítios na Web muito sofisticados ou “serviços virtuais” onde a AP (www.seg-social.pt) ou (www.dgci.min-financas.pt/) fornecem informação e serviços de forma proactiva e onde se podem obter diversos serviços em um só lugar, com interfaces automáticas e integradas com os diversos departamentos envolvidos nas transações.*”

Entre as referências acima apresentadas, deve enfatizar-se as situações em que os modelos foram desenvolvidos e aplicados especificamente ao nível municipal como nos casos de Moon (2002), Norris (2003), Santos *et al.* (2003), Santos & Amaral (2003, 2005b, 2006, 2008, 2008c, 2012), Santos *et al.* (2005), Deloitte & Eurocities (2003, 2004), Esteves (2005), Torres (2006), Pratas (2007), Nacke *et al.* (2012), KEeLAN (2002), Batlle-Montserrat *et al.* (2009), Vrabie (2010; 2012), Fan (2011).

De entre os estudos que analisaram o *local e-government*, o de Moon (2002) é um dos mais referenciados pelos diversos investigadores. O estudo de Moon (2002) pretendeu examinar o estado da arte e a realidade do governo eletrónico a nível municipal nos E.U.A. (Moon, 2002: 424). No estudo de Moon (2002: 428) foram consideradas os seguintes cinco estágios de evolução do *e-government*: divulgação de informações (comunicação unidirecional); comunicação bidirecional (solicitação e resposta); Serviços e transação financeira (licenças, pagamentos); Integração vertical e horizontal (envio e partilha de informações e dados entre diferentes unidades funcionais (intragovernamentais) e níveis de governos (intergovernamental) integrando sistemas *online* e *back-office*); Participação política (votação *online*, fóruns públicos, pesquisas de opinião on-line). Estas fases consistem numa estrutura de cinco estágios adaptada da metodologia de Hiller & Bélanger (2001) uma ferramenta conceptual para analisar a evolução do governo eletrónico (Moon, 2002: 426) observável na Figura 19.

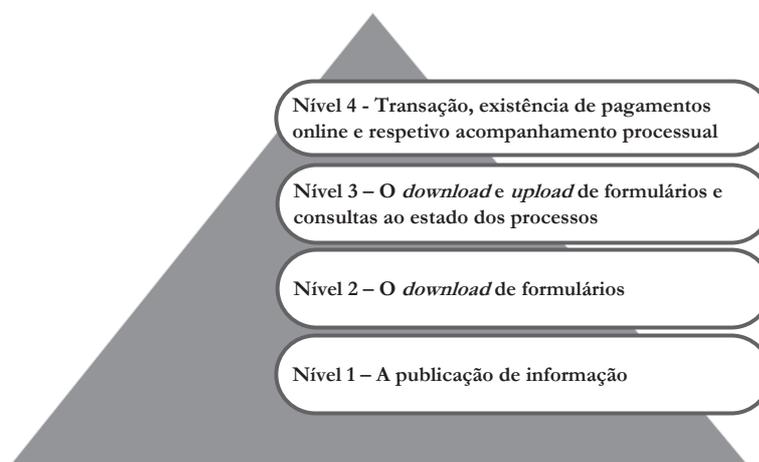
Figura 19: Electronic Government Framework with Examples

		Stages of E-government				
		Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 4	Stage 5
Types of government		Information: dissemination/catalogue	Two-way communication	Service and financial transaction	Vertical and horizontal integration	Political participation
Internal	Government to government	Agency filing requirements	Requests from local governments	Electronic funds transfers		N/A
	Government to public employees	Pay dates, holiday information	Requests for employment benefit statements	Electronic paychecks	One-stop job, grade, vacation time, retirement information, etc.	N/A
External	Government to individual-services	Description of medical benefits	Request and receive individual benefit information	Pay taxes online	All services and entitlements	N/A
	Government to individual-political	Dates of elections	Receive election forms	Receive election funds and disbursements	Register and vote: federal, state, and local (file)	Voting online
	Government to business-citizen	Regulations online	SEC filings	Pay taxes online, receive program funds (SB, etc.), agricultural allotments	All regulatory information on one site	Filing comments online
	Government to business-market-place	Posting request for proposals	Request clarification or specs	Online vouchers and payments	Marketplace for vendors	N/A
Technologies used		Basic Web technology, bulletin boards	Electronic data interchange, email	Electronic data interchange, electronic filing system, digital signature, interoperable technology, public key infrastructure	Integration of the technologies required for phase 1, 2, and 3.	Public key infrastructure, more sophisticated interface and interoperable technologies, chatrooms

Fonte: Moon (2002: 426)

Em Portugal a referência a nível dos estudos sobre a maturidade dos *websites* da administração pública local (câmaras municipais e juntas de freguesia) têm sido os trabalhos de Santos & Amaral (2000, 2003, 2005b, 2006, 2008, 2008c, 2012) e Santos *et al.* (2005) que têm utilizado o "Método de Avaliação dos Web Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado" (Santos *et al.* 2003), já referido no ponto anterior (Tabela 15). O Método de Avaliação, na vertente maturidade, pretende avaliar o estado de desenvolvimento dos *websites* tendo por base o grau de interatividade, em que se segue o modelo *eEurope* assente em quatro estágios, informação, interação, interação bidirecional e transação (Santos *et al.* 2003: 2). A figura seguinte apresenta os quatro níveis de maturidade em que os *websites* se podem classificar.

Figura 20: Níveis de Maturidade



Fonte: Adaptado de Santos & Amaral (2012:10)

Na Figura 21 podemos observar uma descrição dos níveis de maturidade.

Figura 21: Descrição dos Níveis de Maturidade

Nível 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neste nível estuda-se a informação disponibilizada pela autarquia, a sua atualidade, as facilidade de navegação e acessibilidade do sitio web.</li> </ul>
Nível 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neste nível estuda-se a disponibilização de formulários relativos aos serviços que as câmaras municipais disponibilizam para <i>download</i> pelo cidadão.</li> </ul>
Nível 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neste nível estuda a interação nos dois sentidos entre a autarquia e o cidadão, nomeadamente a possibilidade de <i>download</i> e <i>upload</i> de formulários, com e sem autenticação, acompanhamento do estado dos processos e existência de meios de comunicação nos dois sentidos.</li> </ul>
Nível 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neste nível estuda-se o nível de transação entre o cidadão e a câmara municipal: submissão, acompanhamento, decisão, entrega e pagamento.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Santos & Amaral (2012:15)

Portanto, os *websites* podem ser classificados desde o Nível 1, o de menor maturidade, que representa as situações relacionadas com a disponibilização de informação, evoluindo até ao Nível 4, o de maior maturidade, com a disponibilização de serviços que permitem realizar transações *online*.

Deve referir-se que os estágios indicados na tabela apenas estavam apresentados pela ordem referida nos estudos de Santos & Amaral (2008, 2012) para as câmaras municipais, estando esta ordem invertida nos estudos de Santos & Amaral (2003, 2006) e Santos *et al.* (2005) para as câmaras municipais, assim como, nos estudos de Santos & Amaral (2005b, 2008c) realizados para as Juntas de freguesia. Nestes estudos, o nível 1 era considerado o de maior maturidade correspondendo ao nível de transação e, assim sucessivamente até ao nível 4 que era o de menor maturidade correspondendo ao nível de disponibilização de informação.

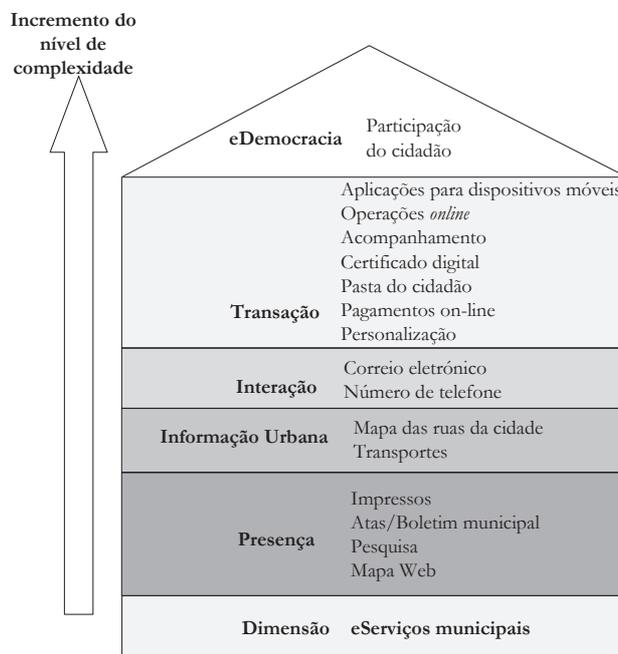
O trabalho de Anes (2009) que pretendeu efetuar uma avaliação do estado de maturidade do governo eletrónico dos municípios do distrito de Bragança também teve como referencial o modelo de Santos *et al.* (2003). O trabalho de Almeida (2011) pretendeu analisar e avaliar o estado de maturidade e qualidade do conjunto de serviços *online* dos municípios do distrito de Viseu, cujo modelo de análise também teve como referencial o modelo de Santos *et al.* (2003) e ainda o modelo de Esteves (2005).

Outro trabalho com enfoque municipal com bastantes referências é o de Esteves (2005), cujo estudo teve por objetivo a análise do nível de desenvolvimento dos serviços municipais espanhóis de governo eletrónico. Esteves (2005: 4) elaborou um modelo composto por cinco etapas de maturidade do governo eletrónico:

- Presença – os serviços fornecem informação *online*, pesquisas básicas, descarregar arquivos e formulários.
- Informação urbana – disponibilização de informação sobre o mapa das ruas da cidade e os transportes urbanos, com utilização de ferramentas tecnológicas avançadas como o GIS (*Geographic Information Systems*), e a possibilidade de pesquisas rápidas.
- Interação - Considera comunicações simples entre o serviço e o cidadão, o contacto realiza-se por telefone ou correio eletrónico.
- Transação – permite uma interação eletrónica bidirecional entre o cidadão e o serviço, em alternativa à presença física nas dependências da organização, incluindo autenticação, processamento de formulários, etc.
- *E-democracia* – Inclui serviços de participação do cidadão como fóruns de discussão sobre questões municipais, páginas adaptadas a cidadãos com necessidades especiais.

Na figura seguinte pode observar-se as fases do modelo.

Figura 22: Modelo de desenvolvimento de e-serviços municipais



Fonte: Adaptado de Esteves (2005: 11)

O modelo de Esteves (2005) teve aplicação em diversas outras investigações a nível municipal.

Tabela 17: Estudos em que se aplicou o modelo de Esteves (2005)

Estudos	Origem
Esteves & Sousa (2006)	39 Cidades Portuguesas (capitais de distrito e cidades com mais de 75000 habitantes)
Aramouni <i>et al.</i> (2006)	72 Municípios argentinos com população superior a 75.000 habitantes ou cidades capitais de província)
PUCChile (2006)	70 Municípios do Chile com mais de 50000 habitantes
Esteves (2006)	9 Países e 686 cidades ibero-americanas com mais de 75000 habitantes e capitais de província pertencentes à Alianza Sumaq (México, Brasil, Costa Rica, Colômbia, Venezuela, Argentina, Chile e Espanha) incluindo Portugal
Sousa & Lopez (2007)	86 Cidades Peruanas com mais de 50,000 habitantes
Gómez (2007)	294 Municípios na Venezuela
Salazar <i>et al.</i> (2010)	12 Municípios da Região de Los Ríos no sul no Chile
Almeida (2011)	24 Municípios do distrito de Viseu

O modelo que apresenta mais etapas de evolução da maturidade do governo eletrónico é encontrado no trabalho de Pratas (2007). O estudo de Pratas (2007: 3) pretendeu avaliar a importância que a Internet tem na construção da Administração (municipal) aberta e, perceber o tipo de informação administrativa que é disponibilizada através dos *websites*. Para alcançar este objetivo Pratas (2007: 5) analisou a totalidade

dos municípios portugueses. Para a investigação elaborou uma grelha, assente em níveis de maturidade em que o nível de mais baixa maturidade corresponde ao nível 0 e o de maturidade mais elevada ao nível 7 como se pode observar na tabela seguinte.

**Tabela 18: Níveis de maturidade do modelo de Pratas (2007)**

Nível de Maturidade	Caraterização
Nível 0	O município não disponibiliza qualquer informação administrativa dos seus arquivos e registos.
Nível 1	O município disponibiliza muito pouca informação dos seus arquivos e registos (até cinco documentos administrativos).
Nível 2	O município disponibiliza alguma informação dispersa dos seus arquivos e registos (seis ou mais documentos administrativos).
Nível 3	O município disponibiliza informação dispersa onde se incluem: a) Ou as opções do plano e orçamento do ano em curso e o relatório de contas do ano anterior; b) Ou as decisões da Câmara Municipal e da Assembleia Municipal.
Nível 4	O município disponibiliza toda a informação que é objeto de publicação em papel.
Nível 5	O município disponibiliza todas as decisões dos respetivos órgãos.
Nível 6	O município disponibiliza todas as decisões dos seus órgãos. Para além disso, disponibiliza o acesso à totalidade dos documentos (não reservados) de pelo menos 10 processos administrativos.
Nível 7	O município disponibiliza informação administrativa (não reservada) dos seus arquivos e registos.

**Fonte: Adaptado de Pratas (2007: 6)**

O elevado número de estágios permitiu desagregar e detalhar mais as funções e serviços dos *websites*, agrupando cada estágio uma menor quantidade de itens. Dessa forma, consegue-se fazer uma maior distinção na categorização dos portais pormenorizando mais a sua sofisticação e maturidade.

O modelo de Pratas (2007) constitui uma exceção à maioria das situações encontradas na literatura. Os modelos inicialmente referenciados neste ponto na Tabela 16 apresentam de uma forma geral 4 a 5 estágios, que se podem sintetizar em: informação (presença *online* com a criação dos *websites* e disponibilização de informações), interação (comunicação unidirecional e bidirecional), transação (a realização completa de serviços incluindo o pagamento *online*), integração vertical e horizontal (de serviços públicos de diferentes níveis de governo e de diferentes funções num único portal) e, participação do cidadão (sugestões, inquéritos de opinião, sondagens, fóruns de conversação e, e-reuniões).

Muitos modelos apresentam a evolução dos serviços de *e-government* a culminar na participação do cidadão (Hiller & Bélanger, 2001) (Moon, 2002) (Norris, 2003) (Vrabie, 2010, 2012) (Batlle-Montserrat *et al.*, 2009) como o nível de maior sofisticação ou maturidade dos portais. Este estágio, por vezes classificado como *e-democracia* (Siau & Long, 2004) (Esteves, 2005) (Wescott, 2001), implica ir além da disponibilização de informação e transações, permitindo o envolvimento do cidadão em atividades e decisões governamentais. Esta participação é permitida pela disponibilização de funcionalidades *online*

como fóruns públicos, pesquisas de opinião, sugestões e reclamações, comentários, *chats*, e-reuniões e, a possibilidade de votar. Jayashree & Marthandan (2010) vão mais longe quanto ao último estágio do processo de *e-government* propondo o conceito de *e-sociedade* uma situação mais abrangente que a *e-democracia* que inclui a presença digital da maioria dos relacionamentos em sociedade (*e-business*, *e-saúde*, *e-pagamentos*, *e-procurement*, *e-educação*, *e-banking*, *e-democracia*, *e-parlamento*, *e-faturamento*, etc.).

Ainda que nos diversos modelos a ordenação dos estágios sugerir uma sequência contínua de fases, estas não são necessariamente sempre consecutivas, portanto nem sempre a evolução é necessariamente linear e progressiva no seu desenvolvimento técnico (Moon, 2002: 427) (UN, 2003: 18) (Coursey & Norris, 2008: 533) (Stoica & Ilas, 2009: 172) e, portanto os níveis de sofisticação não estão dependentes uns dos outros (Fan, 2011: 932). A presença *online* dos organismos pode “saltar” de uma fase mais emergente para uma fase transacional num curto espaço de tempo (UN, 2003: 18), ou iniciar a disponibilização de funcionalidades de participação política sem ter completado alguns estágios de menor maturidade (Fan, 2011: 932), ou ainda, é possível estar a desenvolver diversas funcionalidades em simultâneo (Moon, 2002: 427), ou iniciar a presença com ofertas mais sofisticadas não implicando começar em níveis básicos (Coursey & Norris, 2008: 533), portanto, nem todos os *websites* passam por todas as etapas ou na ordem que é sugerida (West, 2004: 17). “O desenvolvimento do modelo baseado em uma abordagem evolutiva não implica que os passos devem ser consecutivos nem mutuamente exclusivos, mas sim complementares e podem estar presentes simultaneamente num portal, o que representa um nível maior de complexidade tecnológica e política para a sua implementação.” (Nacke *et al.*, 2012: 9)

As etapas de evolução do governo eletrónico sugerem uma transformação positiva na relação entre os cidadãos e os governos pela oferta de informação e serviços cada vez mais centrados no cidadão. A sugestão principal parece ser a de que mais *e-government* é melhor, ou seja, mais interação, transação e integração permitem gerar *e-participação* e *e-democracia* portanto, uma transformação fundamental na relação entre governos e cidadãos (Coursey & Norris, 2008: 525).

Por outro lado, estas potencialidades não devem ser percebidas sem reservas, até porque mais tecnologia não será suficiente para conseguir uma maior participação do cidadão e atingir uma maior grau na *e-democracia*. Segundo Coursey & Norris (2008: 533) o processo de *e-government* pode não conduzir às reformas governamentais que tantos modelos sugerem nos últimos estágios do processo, podendo ser mais provável esperar que venham a apoiar os interesses dos poderes político-administrativos dominantes nas organizações governamentais.

Coursey & Norris (2008: 525) referem também que os modelos não informam sobre quanto tempo demoram as fases, nem como a transformação ocorre ou ainda, como se ultrapassam numerosas e

significativas barreiras (por exemplo, financeiras, legais, organizacionais, tecnológicas, políticas) na oferta de mais informação e serviços. Portanto, “*A tecnologia não é provavelmente uma barreira principal para o e-governo, especialmente quando os governos ganham experiência. Os fatores organizacionais e políticos tendem a afetar de forma significativa o desenvolvimento de aplicações, desempenho e adoção do e-government.*” (Coursey & Norris, 2008: 533).

De qualquer forma, os níveis de sofisticação não devem ser encarados de forma tão rígida mas, também como um modo de pensar sobre a direção do desenvolvimento do processo de *e-government* (Fan, 2011: 932) e uma forma de verificar os progressos na incorporação de funcionalidades nos *websites* (West, 2004: 17).

### 5.2.3. Análise crítica do estado da arte

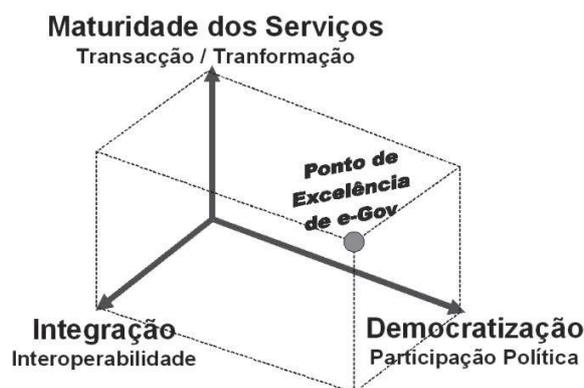
A análise da literatura permitiu constatar que a pesquisa sobre governo eletrónico é relativamente recente, com modelos que surgiram há pouco mais de uma década. Limitando a análise ao âmbito do *local e-government*, foi possível identificar diferentes grupos de abordagens que estudam o desenvolvimento destes processos. Por um lado, encontram-se alguns trabalhos que pretendem identificar as práticas de governança eletrónica, por outro lado, encontram-se os estudos que analisam os níveis de maturidade do processo de *e-government*.

No primeiro grupo de abordagens foi possível encontrar trabalhos de pesquisa que analisam as características e funcionalidades disponibilizados pelos *websites* agregadas num determinado número de categorias que representam práticas de governança digital. Estes estudos têm coincidido numa tipologia de modelos compostos por dimensões assentes em critérios sobretudo de natureza técnica e tecnológica (segurança e privacidade, acessibilidade, navegabilidade, serviços, usabilidade, etc.) onde são enquadrados os dispositivos que devem compor os *websites*, preocupados em mostrar a funcionalidade e qualidade destas plataformas.

No segundo grupo de abordagens foi possível encontrar os trabalhos que analisam o *e-government* como um processo de evolução em que se analisa a maturidade dos portais através de estágios de desenvolvimento. A ideia base passa por mostrar que os governos iniciam a sua presença na internet através de *websites* que permitem a disponibilização de informação e, vão sequencialmente e de forma gradual, disponibilizando serviços mais complexos, impulsionados quer pela procura pública ou por escolha dos decisores.

Ambas as perspetivas são determinantes para uma melhor compreensão dos processos de *local e-government*, por isso é possível encontrar estudos onde são analisados em conjunto as práticas de governança eletrónica e o nível de maturidade dos sites. São exemplos dessa situação os estudos de Santos & Amaral (2000, 2003, 2005b, 2006, 2008, 2008c, 2012), Santos *et al.* (2005), Batlle-Montserrat *et al.* (2009), Vrabie (2010, 2012), Fan (2011). Nesse sentido, Vidigal (2005: 10) defende a criação de um modelo multidimensional (Figura 23), para avaliar o progresso da Administração Pública Eletrónica, baseado em 3 eixos: um Eixo de Maturidade dos Serviços (desmaterialização progressiva dos serviços), um segundo Eixo da Democratização (influência progressiva dos cidadãos sobre os Governos) e um Eixo da Integração e Interoperabilidade (enquanto requisito e preocupação a ter desde o início para o progresso dos outros dois eixos).

Figura 23: Dimensões para a evolução da Administração Pública Eletrónica



Fonte: Vidigal (2005: 10)

Na literatura sobre *local e-government* analisada constata-se que são dominantes as abordagens com enfoque tecnológico. As referências apresentadas mostram modelos de análise do desenvolvimento e gestão do processo de *e-government* formados por dimensões que se baseiam em mensurar principalmente aspetos de índole tecnológico, avaliando sobretudo a funcionalidade da infraestrutura, ficando para segundo plano, aspetos de gestão importantes na administração pública. No âmbito dos estudos que analisam as práticas de governança eletrónica, estas são representadas essencialmente através de categorias de aspetos técnicos, como a usabilidade navegabilidade, acessibilidade e segurança, em que a gestão dos portais se faz em função do cumprimento desse conjunto de funcionalidades tecnológicas. No âmbito dos estudos sobre a maturidade dos serviços de *e-government* o enfoque tecnológico é igualmente dominante, dado que a sucessão de estágios em que se baseiam os modelos requer a integração continuada de dispositivos de diferentes níveis de tecnologia e sofisticação nos *websites*. Portanto, as arquiteturas para o *e-government*, assim como, a maioria dos critérios e indicadores utilizados

nas análises, baseiam-se em pressupostos tecnológicos subvalorizando aspetos de ordem social, entre outros (UBI\_CES, 2007: 44) (Carrizales *et al.*, 2011: 944) (Vidigal, 2005: 16).

Coursey & Norris (2008: 532) consideram que se verificam inconsistências nos modelos de evolução do *e-government*, pelo facto de terem sido criados no vácuo, sem base em estudos empíricos, baseando-se em modelos da área da engenharia e não da gestão ou da administração pública e, ignorando as diversas barreiras na adoção dos processos de *e-government*.

Para Rodríguez *et al.* (2007: 140) o governo eletrónico não pode ser considerado apenas como um assunto técnico ou tecnológico mesmo quando está incluído num departamento de TI mas, deve ser um tema relacionado com a área da gestão, uma vez que implica a disponibilização de novos serviços, melhoria dos existentes ou a reengenharia de operações.

Battle-Montserrat *et al.* (2009: 5) consideram que as pesquisas sobre *local e-government* se têm centrado principalmente em aspetos gerais dos *websites*, e raramente se concentram na qualidade dos e-serviços ou na sua adoção por parte dos cidadão, acabando por não existir formas de mensuração para o *e-government* a nível das cidades que permitam dar uma visão completa do processo.

Desta forma, a investigação sobre os processos de *e-government* tem deixado para segundo plano aspetos importantes na gestão das administrações públicas e que advêm tanto do seu funcionamento normal, quanto do enquadramento territorial que administram e, dos desafios que a sociedade da informação e conhecimento tem trazido.

Neste sentido, as teorias da área da gestão do conhecimento e capital intelectual trazem argumentos que tentam juntar à análise alguns aspetos da gestão organizacional. A literatura da área do capital intelectual sugere que quando alcançado um nível infraestrutural crítico (prioridade inicial) no desenvolvimento dos projetos de *e-government*, as prioridades devem passar a assentar em conteúdos e mecanismos que impulsionem a criação, uso e aperfeiçoamento de conhecimento e outros recursos intangíveis determinantes para a gestão das organizações. Portanto, após o apetrechamento tecnológico, são realçadas as componentes humanas e relacionais no desenvolvimento dos projetos. A este respeito, Serrano *et al.* (2005: 141) referem acerca do POSC (Plano Operacional para a Sociedade do Conhecimento) que “...alcançada uma base tecnológica crítica, as prioridades centram-se agora nos conteúdos e na animação de novas formas de organização social, económica e político-administrativa.”

Ao nível da administração pública local, aspetos relacionados com a transparência, aspetos sociais, rede de relações e cooperação, gestão de recursos humanos, responsabilidade ambiental, produção de conhecimento, atração de investimento, marketing territorial, podem ser apontados como exemplos de

ativos intangíveis importantes para a gestão destas organizações e administração dos respetivos territórios.

Apesar de, a maioria dos estudos que analisam a gestão dos portais da administração pública se encontrar na área do *e-government*, não se deve excluir a perspetiva que pode ser dada no âmbito das referidas teorias. Desta forma, a literatura apresentada deixa em aberto a possibilidade de projetar modelos de gestão dos portais da administração local com base nas teorias da área da gestão do conhecimento e do capital intelectual.

Com o intuito de ultrapassar esta lacuna, este trabalho pretende unir as áreas do capital intelectual e do *e-government* na análise dos processos de gestão de portais da administração pública local. Isto é, explorar uma tipologia de práticas de governança eletrónica que considere além dos aspetos tecnológicos, dimensões de análise que representem um conjunto de ativos intangíveis determinantes para as atividades de gestão organizacional e territorial das administrações públicas locais (rede de relações, recursos humanos, transparência, a qualidade dos serviços, entre outros).

A governança eletrónica parece necessitar de uma visão mais abrangente pois, as praticas apresentadas pelos modelos presentes na literatura baseadas apenas em critérios técnicos parecem não ser suficientes para explicar as situações de insucesso e a forma de ultrapassar as barreiras ao desenvolvimento do processo de *e-government*. A utilização da tecnologia da informação nas organizações públicas representa um grande potencial para a realização de poupanças, porém o risco desta implementação ser mal sucedida também é elevado (Carrizales *et al.*, 2011: 944).

A investigação de aspetos que afetam a boa governança digital considerando uma maior compatibilização entre os desafios da tecnologia e os desafios da gestão das organizações, poderá contribuir para melhorar o desenvolvimento do processo. Poderá portanto, ajudar as administrações locais a conseguirem responder a uma procura de serviços mais eficiente, eficaz e menos burocráticos, aproveitando um conjunto de novas oportunidades para a modernização administrativa e para a reformulação das formas de governar.

## 6. Metodologia

Neste capítulo é apresentada a metodologia de investigação. Inicialmente são apresentados os objetivos do estudo e são definidas as hipóteses de investigação. A seguir é apresentado o instrumento de investigação que inclui a indicação de um conjunto de dimensões de capital digital identificadas a partir da literatura.

Posteriormente é apresentado o objeto do estudo empírico deste trabalho, ou seja, o Programa Simplex Autárquico 2010/2011, nomeadamente os objetivos, princípios e autarquias participantes.

Nos pontos seguintes são descritos o instrumento de recolha de dados, o trabalho de campo realizado e, por fim é apresentada ainda a metodologia de análise dos dados.

### 6.1. Objetivos e hipóteses de investigação

A revisão bibliográfica efetuada permitiu verificar que na literatura não foi possível identificar estudos que projetem modelos para a gestão de portais da administração pública local com base na teoria do capital intelectual, existindo ainda pouca quantidade de trabalhos de investigação que projetem formas de mensurar ativos intangíveis em *websites*, questão que tem estado em segundo plano nos estudos da área do *e-government*. Desta forma, dado que esta perspetiva de estudo da governança eletrónica tem sido pouco estudada e conhecida, procura-se com este trabalho propor um modelo para gestão dos portais autárquicos que tenha como base a linha de pensamento e as teorias da área do capital intelectual. A concretização deste objetivo geral passa pela concretização dos seguintes objetivos específicos:

- 1 - Reconhecer a importância do capital intelectual na gestão das organizações públicas;
- 2 – Identificar os modelos de governança eletrónica a nível local;
- 3 - Tipificar, com base na literatura, as dimensões de capital digital determinantes no desenvolvimento dos portais da Administração pública local.
- 4 - Analisar o contributo do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais:
  - 4.1 - Quantificar o contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais;
  - 4.2 - Analisar qual(ais) a(s) dimensão(ões) de capital digital em que o Programa teve um contributo mais elevado.

A concretização dos dois primeiros objetivos foi realizada através da revisão da literatura sobre os temas referidos, correspondendo aos capítulos 2, 3, 4 e 5 onde se encontra o enquadramento do tema de investigação.

O terceiro objetivo também, resvala da literatura e, encontra-se concretizado no ponto seguinte deste capítulo, em que se apresenta o instrumento de estudo proposto.

A concretização do quarto objetivo, consiste na realização de um estudo empírico, que pretende analisar o contributo do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais, com base no instrumento de investigação proposto. Para a concretização deste objetivo foram estabelecidos dois outros objetivos específicos.

O objetivo 4.1 pretende quantificar o contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais. Na literatura é possível encontrar algumas referências que investigaram o impacto resultante de projetos baseados em internet e do desenvolvimento de portais no capital intelectual de organizações. Joia (2009) estudou a variação de capital intelectual resultante de projetos de *e-government*, tendo verificado um impacto positivo no capital intelectual das organizações envolvidas. Um outro exemplo, é possível encontrar no estudo de Ruta (2009) que investigou e quantificou o impacto dos dispositivos e funcionalidades que configuram os portais na criação e desenvolvimento das diversas dimensões de capital intelectual, tendo apurado também um contributo positivo. Fundamentado nos referidos estudos, estabeleceu-se a seguinte hipótese:

**H1: O Programa Simplex Autárquico permitiu melhorar o capital digital dos portais das Câmaras Municipais ( $\Delta CD > 0$ )**

O objetivo 4.2 pretende investigar qual(ais) a(s) dimensão(ões) de capital digital em que as medidas do Programa Simplex Autárquico tenham provocado maior impacto. A definição deste objetivo teve também por referência outras investigações que pretenderam identificar as dimensões que trouxeram maiores contribuições ao capital intelectual. O estudo de Joia (2009) investigou se o impacto dos projetos de e-government estudados seria maior na dimensão capital relacional, verificando que os projetos influenciaram as componentes do capital intelectual (capitais humano, organizacional, de relacionamento e de inovação) de forma homogénea. No estudo de Ruta (2009), os resultados mostram que as funcionalidades dos portais analisados têm um maior impacto na dimensão de capital social. No estudo de Cinca *et al.* (2001) a dimensão capital relacional (que associaram a três ativos intangíveis nomeadamente a imagem, o serviço e a transparência) foi considerada a dimensão com maior presença nos portais municipais analisados. No estudo de Queiroz (2003) os resultados evidenciaram as dimensões qualidade dos serviços e transparência e, ainda o ativo intangível imagem englobado na

dimensão relações externas. No trabalho de Mello *et al.* (2003) a dimensão com maior representatividade nas páginas de internet analisadas foi o capital humano e, com menor representatividade a transparência e o capital relacional. Na pesquisa de Liu (2009), os resultados revelaram que a dimensão de capital digital que contribui mais para a criação de valor para os utilizadores foi o capital de clientes. No estudo de Gholamian *et al.* (2010) os resultados indicaram que a dimensão de capital de clientes foi a que mais contribuiu para o sucesso do comércio eletrónico. Nos estudos de Liu & Chen (2009) e de Chen (2011) os resultados indicaram que a dimensão de capital de serviços foi a que teve maior contribuição para a criação de valor para os utilizadores dos portais analisados.

Assim, tendo em conta estes estudos e, dado que, o Programa Simplex Autárquico pretende, através de um esforço de simplificação administrativa, contribuir para uma maior eficiência dos serviços públicos prestados pelas autarquias, pode pressupor-se que teve um contributo mais elevado no capital de serviços do portal. Desta forma, estabeleceu-se a seguinte hipótese:

**H2: O Programa Simplex Autárquico teve um contributo mais elevado no capital de serviços dos portais**

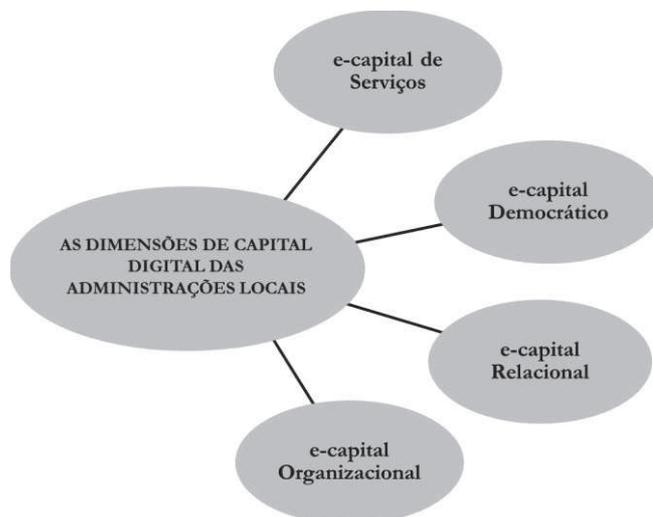
## 6.2. Instrumento de investigação

A primeira fase do estudo envolveu a revisão bibliográfica que permitiu identificar na literatura as dimensões importantes para a gestão dos portais das administrações locais. Esta revisão incidiu sobre duas áreas principais onde é estudada a problemática relacionada com a gestão dos portais das administrações públicas, nomeadamente a área do *e-government* e a área do capital intelectual.

Dado que o terceiro objetivo deste trabalho é tipificar um conjunto de dimensões de capital intelectual importantes no desenvolvimento dos portais da Administração pública local, sendo este o principal enquadramento do trabalho, começou-se por verificar na literatura desta área como é abordada a gestão de portais de entidades públicas. Nesse sentido, encontraram-se alguns modelos de gestão e desenvolvimento dos portais com este enfoque embora em número reduzido. Os modelos identificam dimensões de intangíveis importantes para a gestão de portais das organizações estruturando os aplicativos dos portais pelo conjunto de dimensões consideradas em cada sector ou tipo de organização em causa. Para além desta abordagem, foi na área do *e-government* que se encontrou a grande maioria dos estudos que analisam a gestão dos portais das entidades públicas. Desta forma, para o instrumento de estudo que se propõe foram selecionadas dimensões de ambas as áreas permitindo contemplar um número mais alargado e consistente possível de aspetos. A escolha das dimensões, que agregam as

funcionalidades e conteúdos, pretendeu mostrar a gestão do portal com base nas fontes de capital intelectual das autarquias: o capital de serviços, o capital democrático, o capital relacional e, o capital organizacional. Na figura seguinte apresentam-se estas dimensões.

Figura 24: As dimensões de capital digital das Administrações Locais



Por analogia com os estudos sobre capital intelectual em que este é definido como o conjunto de ativos intangíveis, neste trabalho será utilizada a denominação de ativos digitais para designar o conjunto de elementos de capital digital.

A prestação de serviços públicos é um dos objetivos principais das autarquias locais, que justifica a consideração da categoria capital de serviços no instrumento de investigação. Ao nível dos modelos que estudam o capital intelectual no sector público, a prestação de serviços aparece representada quer como dimensão principal, quer como subdimensão. No modelo de Cinca *et al.* (2001) está integrado na dimensão de capital estrutural externo, no modelo de Queiroz *et al.* (2001, 2005) está integrado na dimensão relações externas e, no modelo de Queiroz (2003) está como dimensão principal com a designação de qualidade (sistema de prestação de serviços). Nos modelos que representam o capital digital, a categoria capital de serviços é uma das dimensões determinantes como nos modelos de Liu (2009), Liu & Chen (2009) e, Chen (2011). Em todos estes estudos esta dimensão aparece ajustada às situações dos portais objeto de estudo e respetivas funções. Desta forma, tentou-se nesta proposta ajustar esta dimensão a partir do contexto dos portais das autarquias locais, ou seja, tendo em conta que uma das principais funções do *local e-government* consiste na publicação de informação e disponibilização de serviços on-line (Gouveia, 2004: 36) (Santos & Amaral, 2000: 19). É na literatura da área do *e-*

*government* que se encontra a maior maturidade nos estudos que abordam a prestação de serviços eletrónicos pela administração local, sendo esta categoria peça fundamental do conceito de governo eletrónico e, unanimemente retratada nos diversos modelos que representam a governança eletrónica.

Dado que os aspetos da prestação de serviços são mais aprofundados nos modelos que estudam o nível de sofisticação dos serviços de governo eletrónico, considerou-se como ativos digitais nesta categoria os níveis de maturidade dos mesmos. A justificação para esta escolha prende-se com o significado do nível de sofisticação dos serviços estar associado a um processo de integração e incorporação contínua de diferentes níveis de tecnologia e de sofisticação de utilidades, serviços e, funções nos portais, as quais permitem um maior grau de interatividade com o utilizador.

Os estudos que analisam o nível de maturidade do *local e-government* mostram que independentemente da área de ação municipal, a criação de valor para o utilizador aumenta com o grau de sofisticação dos serviços oferecidos. Portanto, considerou-se que quanto maior o nível de sofisticação dos serviços, maior o contributo dessa tecnologia para o capital digital dos portais.

Desta forma, optou-se por considerar os quatro níveis de maturidade do "*Método de Avaliação dos Web Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado*", modelo de Santos *et al.* (2003), o qual tem sido adaptado à realidade das autarquias portuguesas e, amplamente utilizado nos estudos sobre a qualidade e, a maturidade dos *websites* das câmaras municipais e juntas de freguesia de Santos & Amaral (2000, 2003, 2005b, 2006, 2008, 2008c, 2012) e Santos *et al.* (2005), entre outros, já apresentado neste trabalho.

Os estudos referidos têm sido conduzidos pelo Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação desde 1999 e, realizados no seguimento da resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001 que determina a avaliação periódica dos sítios *Web* dos organismos da administração direta e indireta do Estado, a qual pretende aferir o seu nível de maturidade (Santos & Amaral, 2012: 9). Tendo por base o modelo de referência consideram-se os quatro níveis de sofisticação dos serviços de *local e-government* (Tabela 19):

**Tabela 19: Níveis de maturidade dos serviços**

Nível 1 - Informação sobre os serviços municipais: Apresenta informações on-line sobre os diversos serviços municipais.
Nível 2 – Serviços com interação unidirecional: Apresenta formulários disponíveis para download e impressão: pedidos, inscrições, licenças, alvarás, etc.
Nível 3 – Serviços com interação bidirecional: Apresenta a possibilidade de preencher e enviar formulários on-line (download e upload), com e sem autenticação e, a possibilidade dos cidadãos consultarem a situação dos seus processos administrativos.
Nível 4 – Transação: Apresenta a possibilidade dos cidadãos realizarem pagamentos on-line relativos a um qualquer serviço, impostos e taxas municipais, englobando operações como submissão, acompanhamento, decisão, entrega e pagamento.

**Fonte: Adaptado de Santos *et al.* (2003: 2; 8) e Santos & Amaral (2012:10;15)**

Neste trabalho propõe-se a dimensão de capital democrático, uma categoria que não tem sido praticamente considerada, ou pelo menos nesta forma, nos modelos da área do capital intelectual. Na literatura analisada, esta categoria apenas foi encontrada no modelo da PwC (2005) uma metodologia que apresenta seis tipos diferentes de capitais, entre os quais, o capital democrático, importantes para a gestão estratégica das cidades (modelo já apresentado neste trabalho). Embora não se trate de um modelo para o âmbito digital no entanto, mostra a importância que aspetos como a transparência e a participação dos cidadãos têm no desenvolvimento das cidades. Esta categoria de capital democrático poderá ser pensada como o equivalente à categoria capital de clientes nos modelos da área empresarial (também possível de observar nos modelos de Liu (2009), Liu & Chen (2009) e, Chen (2011)), em que neste caso os clientes são os utilizadores dos serviços municipais e cidadãos em geral.

A definição da categoria capital democrático é justificada pelo papel que as administrações locais têm no exercício na democracia permitida pelo princípio da subsidiariedade que lhes confere autonomia em múltiplas áreas de organização das comunidades locais. O cumprimento dessa responsabilidade leva as administrações locais a procurar formas de melhorar o diálogo e a participação do cidadão, assim como, formas de melhorar a prestação de contas e a transparência nas decisões e atividades da autarquia, proporcionando o governo eletrónico uma oportunidade de exercer essas melhorias. Nesse sentido a introdução de funcionalidades e dispositivos nos portais das autarquias que facilitem uma maior transparência na sua atuação e interação com os cidadãos e, que assim permitam um melhor exercício da democracia levou a que se considerasse a categoria de capital democrático e, como ativos digitais nesta categoria, a participação do cidadão e a transparência.

Relativamente à participação do cidadão é uma dimensão ausente dos estudos da área do capital intelectual e, nesse sentido dada o tipo de portais que são objeto de análise deste trabalho ser necessário considerar este aspeto. Ao contrário do que acontece na área do capital intelectual, a participação do cidadão é uma das dimensões mais consideradas nos diversos modelos que estudam a gestão dos

processos de *e-government*. Nos modelos que representam as práticas de governança eletrónica a nível local e, nomeadamente nos estudos que tiveram como referência o trabalho de Holzer & Kim (2003), apresentam a participação do cidadão como uma dimensão representativa da democracia digital. De igual forma, em muitos dos modelos que analisam os níveis de sofisticação dos serviços de *e-government*, a participação do cidadão é considerada como um dos níveis de maior maturidade dos portais (Hiller & Bélanger, 2001) (Moon, 2002) (Norris, 2003) (Vrabie, 2010, 2012) (Batlle-Montserrat *et al.*, 2009) (Fan, 2011), noutros casos aparece com a denominação de *e-democracia* (Siau & Long, 2004) (Esteves, 2005) (Wescott, 2001) ou *e-sociedade* (Jayashree & Marthandan, 2010) ou ainda *democracia interactiva* (West, 2004). É geralmente aceite que os processos de *e-government* evoluam no sentido de permitir ao cidadão uma maior participação nas decisões, programas e atividades governamentais, pela oferta de informação e serviços cada vez mais centrados no cidadão que permitam mais interação, transação e integração (Coursey & Norris, 2008: 525). Este nível de maturidade permite um maior envolvimento do cidadão em atividades políticas, deliberações e decisões governamentais, o qual é permitido pela integração de funcionalidades on-line como fóruns públicos de discussão sobre questões municipais, inquéritos e pesquisas de opinião, sugestões e reclamações, comentários, *email*, contactos, *chats*, *newsletters*, FAQs, e-reuniões, informação sobre eleições e, até a possibilidade de votar. Desta forma, considerou-se a denominação de participação do cidadão como um dos ativos intangíveis que integram o capital democrático, significando que uma maior disponibilização do conjunto de funcionalidades referidas entre outras que permitam maior interação e participação do cidadão contribuem para o capital digital dos portais.

Quanto à transparência, esta resulta do facto dos gestores de entidades públicas estarem submetidos a um grande controlo e exigência de transparência na gestão (Queiroz *et al.*, 2001; 2005: 221). Desta forma, cada vez mais as entidades públicas procuram dar conta das suas atividades aos cidadãos no que concerne ao desempenho de funções e responsabilidades, cumprimento de legalidades, prestação de contas, execução orçamental, eficiência e eficácia na organização interna, melhoria do bem-estar social e do meio ambiente, entre outros. Com a utilização da internet, as organizações públicas têm a oportunidade de desenvolver mais este aspeto enquanto forma de melhorar e credibilizar os processos democráticos. Apesar desta relevância, os modelos da área do *e-government* pouco valorizam, ao nível da classificação, a definição da categoria transparência, a qual apenas aparece representada no modelo de Vrabie (2010, 2012) e que incluiu a análise de aspetos como a publicação de declarações de rendimentos, organograma, atas de reuniões, currículos dos funcionários, legislação. Por outro lado, foi na área do capital intelectual que se encontrou maior enfoque na consideração desta categoria nomeadamente nos modelos que representam o capital intelectual das organizações públicas nomeadamente, enquanto

dimensão principal nos modelos de Queiroz (2003) e Queiroz *et al.* (2005) e, como subdimensão nos modelos de Cinca *et al.* (2001) e da PwC (2005). Nas pesquisas que estudaram o capital digital em portais de organizações públicas esta dimensão tem enfoque nos trabalhos de Cinca *et al.* (2001), Queiroz (2003) e Mello *et al.* (2003). Considerou-se que a transparência ao nível dos portais das administrações locais pode estar associada com a disponibilização do orçamento/execução orçamental, relatórios de contas, legislação, regulamentos, editais, agenda de eventos e compromissos institucionais da câmara e assembleia, atas de reuniões, concursos para obras públicas e de aquisição de material de equipamento e de serviços, planos de ordenamento, boletim municipal, notícias, informação sobre ofertas de emprego ou concursos públicos para preenchimento de cargos, entre outros. Desta forma, considera-se que a disponibilização desta tipologia de informações contribui para o capital digital dos portais.

A importância das relações das organizações com o seu ambiente externo é considerada um importante elemento de capital intelectual, fazendo esta categoria parte da configuração tripartida tradicional dos modelos. No prisma das organizações públicas, de uma forma geral, o capital relacional é definido como o valor contido nas relações que a organização tem com os agentes externos como cidadãos, empresas, utilizadores dos serviços, fornecedores, outras entidades governamentais, imprensa, etc.

Neste trabalho a consideração da dimensão capital relacional teve como intuito representar no portal o conjunto de relações e ligações da organização com todo o tipo de agentes externos, incluindo não só com agentes locais, cidadãos e empresas mas, também outros como órgãos da administração central, instituições com quem desenvolve projetos, fornecedores, turistas, entre outros. Os portais das câmaras municipais enquanto ‘portas de entrada’ de um município, acabam por servir múltiplos interesses e apoiar a tomada de decisão de diversos agentes. Por exemplo a publicação de informação sobre o município pode interessar a múltiplos agentes que podem englobar não só os cidadãos munícipes e, empresas locais mas, também empresários estrangeiros, turistas nacionais e estrangeiros, organizadores de eventos, entre outros. Os portais podem constituir importantes canais de comunicação entre diferentes agentes económicos locais e entre estes e outros a nível regional, nacional e internacional, permitindo potenciar a atratividade da autarquia num nível global ligando-a a redes de cooperação e parcerias a nível económico. Desta forma, as autarquias têm interesse em promover-se para atrair novos investimentos e empresas, recursos e infraestruturas, atividades económicas, eventos, turismo, etc., pelo que o portal pode dar uma ajuda preciosa nesse intuito.

Devido a estas potencialidades esta categoria tem sido a mais estudada e considerada como componente determinante do capital digital das organizações públicas, o que se pode visualizar nos trabalhos de Cinca *et al.* (2001), Queiroz (2003), Mello *et al.* (2003), Joia (2009), Liu & Chen (2005, 2009) e Chen (2011).

Apesar da unanimidade na definição da categoria, o mesmo não se verifica em relação aos ativos intangíveis considerados nas diversas abordagens, embora em muitos trabalhos o capital relacional esteja associado com incentivar uma boa relação da organização com os agentes externos e, com transmitir uma imagem positiva da organização e da cidade (credibilidade, valorização e reconhecimento). No trabalho de Queiroz (2003) onde os portais dos municípios Espanhóis foram objeto de estudo, o instrumento de pesquisa considerou nesta categoria, três ativos intangíveis, a imagem, acordos e alianças analisado através de *links* e contactos externos, e, compromisso ambiental. Ao nível dos resultados Queiroz (2003) considerou a imagem como um dos ativos mais importante nos *websites* analisados englobando um conjunto de variáveis que projetam a cidade face ao exterior como: informação sobre a história e o património cultural da cidade; informação sobre os contactos de entidades como hospitais, bombeiros, farmácias, táxis, entre outras; informação sobre eventos, congressos, festas, etc.; apresentação da página *web*, idiomas e multimédia; informação sobre transportes; informação sobre museus, bibliotecas, igrejas, monumentos, etc.; entre outras.

Os trabalhos de Liu (2009), Liu & Chen (2009) e, Chen (2011) são também esclarecedores em termos do significado do capital relacional de internet, o qual associam ao valor contido nas relações externas da organização com parceiros, fornecedores e outros agentes através da internet, incluindo como componentes por exemplo, a ligação a redes de *websites* de *stakeholders* relevantes como clientes, fornecedores, utilizadores, parceiros, meio académico, outras indústrias e também, a promoção da imagem da organização, assim como, a imagem e reputação do *website* enquanto fornecedor de serviços, entre outros.

Assim, consideraram-se como ativos digitais nesta categoria, a rede de relações/ligações, a imagem do município e, a funcionalidade do portal. As subdimensões rede de ligações e imagem do município tiveram como base os trabalhos referidos como os de Cinca *et al.* (2001), Queiroz (2003), Mello *et al.* (2003), Liu (2009), Liu & Chen (2009) e Chen (2011). Relativamente à rede de relações/ligações, consideraram-se como aspetos representativos nos portais das autarquias, a disponibilização de *links* ou ligações para órgãos da administração central, associações de municípios, outras autarquias, empresas municipais, fornecedores (exemplo: *links* para plataformas de contratação pública), instituições da U.E., partidos políticos, entre outros; assim como, a divulgação de projetos de colaboração ou parcerias de cooperação (locais, nacionais, comunitários ou internacionais), em diversos âmbitos, com outras autarquias, empresas, universidades ou outras instituições, como por exemplo participações em redes de cooperação, acordos de geminação, acordos e alianças, protocolos, projetos para o meio ambiente e

projetos de ação social; e ainda a disponibilização de portais temáticos e, o acesso a plataformas integradas de serviços com a administração central ou outras instituições a nível municipal.

Em relação à imagem do município, considerou-se os conteúdos e funcionalidades que permitem promover a imagem do concelho e projetar a cidade face ao exterior e, que a possam tornar atrativa aos olhos de turistas, parceiros comerciais, potenciais investidores como, a divulgação de eventos locais (feiras, festas, congressos, seminários, etc.), publicação de estatísticas socioeconómicas do município, agenda cultural, mapas interativos das cidades, informação sobre utilidades gerais (localização, acessos, transportes; telefones e outros contactos de entidades de utilidade pública como hospitais, bombeiros, proteção civil, escolas, farmácias, táxis, policia), informação meteorológica, informação geral sobre o património histórico e cultural do município, e ainda a criação de páginas dedicadas a temas específicos como portais para divulgação das atividades económicas, coletividades e associações, portais do turismo, entre outros. Santos & Amaral (2000: 19) consideram este tipo de informação como informação genérica do município a qual inclui os conteúdos que não estão estritamente ligados à câmara municipal mas que estão relacionados com o município em geral e que são de interesse para o cidadão sejam produzidos pela autarquia ou por qualquer dos seus agentes locais. “*Ou seja, informação sobre turismo, património, história, gastronomia, saúde, educação, desporto, laser, atividade comercial e industrial, coletividades.*” (Santos & Amaral, 2000: 19)

Quanto à funcionalidade do portal, esta subdimensão inclui os diversos mecanismos de usabilidade, acessibilidade e navegabilidade dos portais. Esta é uma das dimensões mais consideradas nos modelos da área do *e-government* que representam a governança eletrónica a nível municipal como são exemplos os trabalhos de Holzer & Kim (2003, 2006, 2008), Holzer *et al.* (2010), Holzer & Manoharan (2012), Carrizales *et al.* (2011), Mello (2009), Mello & Slomski (2010), Moura *et al.* (2011), Moura *et al.* (2012), Goldberg (2009), Vrabie (2010, 2012), Vrabie & Öktem (2012), Stoica & Ilas (2009), Rover *et al.* (2010), Fan (2011), Santos & Amaral (2000, 2003, 2006, 2008, 2012, 2005b, 2008c), Santos *et al.* (2005). Nos estudos sobre o capital digital também se encontra este ativo como por exemplo nos estudos de Cinca *et al.* (2001), Queiroz (2003), Mello *et al.* (2003), Liu (2009), Chen (2011), o qual representativo da imagem e funcionalidade do *website*, incluído na categoria do capital relacional. Considerou-se nesta subdimensão, a disponibilização de funcionalidades como mapa do *site*, motor de busca, páginas adaptadas a cidadãos com necessidades especiais e às diretivas de acessibilidade *W3C*, idiomas do site, política de privacidade e segurança, registo de utilizador, autenticação, assinatura digital, *site mobile*, entre outras que facilitam o uso das páginas e contribuem para uma boa imagem do portal.

Neste trabalho optou-se pela não representação do capital humano enquanto dimensão principal no modelo. Esta opção advém do facto de o modelo pretender representar o capital digital do portal e não o capital humano na acessão geral que tem normalmente nos modelos de capital intelectual. Não se pretende aferir o nível de conhecimento, competências ou experiência das pessoas que compõem a organização mas, apenas verificar a informação que é colocada pelos municípios sobre os seus recursos humanos nos portais. Nos trabalhos que produziram modelos que representam o capital digital como os de Liu (2009), Liu & Chen (2009) e Chen (2011) também se optou por não considerar a categoria de capital humano uma vez que, os portais têm determinados objetivos e funções que não se prendem diretamente com o desenvolvimento de competências dos recursos humanos. Por outro lado, nos modelos de Terra & Gordon (2002) e Ruta (2009) esta categoria tem um papel principal que se prende com o facto de se pretender desenvolver as competências dos recursos humanos e a produção de conhecimento pelo uso dos portais. Desta forma, tendo em conta que as principais funções dos portais municipais são a publicação de informação e a prestação de serviços, neste trabalho optou-se por considerar as informações sobre o capital humano como uma subdimensão que representa o capital organizacional dos municípios.

O conceito de capital organizacional inclui os ativos intangíveis que representam a estrutura interna da organização, processos de trabalho, bases de dados, manuais, patentes, estruturas, valores, missão, estilo de gestão e redes internas, etc. que possibilitam à organização funcionar e atingir os seus objetivos. Desta forma, quando analisamos a sua versão digital, esta dimensão tem como intuito representar a informação que a organização disponibiliza na rede nomeadamente sobre os recursos humanos e, estrutura organizacional. Considerou-se por isso nesta categoria, apenas um ativo digital que representa o conjunto de informação e funcionalidades relacionadas com o capital humano e estrutural dos municípios. Estes ativos foram estudados no contexto dos portais, sobretudo nos trabalhos de Cinca *et al.* (2001), Terra & Gordon (2002), Queiroz (2003), Mello *et al.* (2003), Ruta (2009). De entre estes trabalhos os de Cinca *et al.* (2001) e Queiroz (2003) são aqueles que fornecem maiores contributos pois, abordam os portais de municípios. Desta forma, ao nível do capital humano e estrutural considerou-se a disponibilização de informação sobre o executivo da câmara municipal, os membros da assembleia municipal, as direcções, departamentos, chefes e funcionários, os presidentes e funcionários das juntas de freguesia, as empresas municipais; organograma, pelouros, competências da câmara e assembleia municipal, representação partidária, missão e estratégia de desenvolvimento da autarquia, estudos da câmara; portais dos órgãos autárquicos e acesso a intranets; informação sobre programas de formação, estágios, programas de apoio ao emprego, gestão de pessoal, SIADAP, mapa de pessoal, horários de trabalho, segurança e higiene no trabalho, entre outros conteúdos e funcionalidades.

Na tabela seguinte apresenta-se o instrumento de estudo proposto com todas as dimensões e subdimensões descritas.

Tabela 20: Síntese das principais dimensões de Capital digital das Administrações Locais

Dimensões de capital digital das Administrações Locais			
e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional
<p><b>Ativos digitais:</b>  <b>- Informação sobre os serviços municipais:</b> Apresenta informações <i>online</i> sobre os diversos serviços municipais;</p> <p><b>- Serviços com interação unidirecional:</b> Apresenta formulários disponíveis para impressão: pedidos, inscrições, licenças, alvarás, etc.;</p> <p><b>- Serviços com interação bidirecional:</b> Apresenta a possibilidade de preencher e enviar formulários on-line (download e upload), com e sem autenticação e, a possibilidade dos cidadãos consultarem a situação dos seus processos administrativos;</p> <p><b>- Transação:</b> Apresenta a possibilidade dos cidadãos realizarem pagamentos on-line relativos a um qualquer serviço, impostos e taxas municipais, englobando operações como submissão, acompanhamento, decisão, entrega e pagamento.</p>	<p><b>Ativos digitais:</b>  <b>- Participação do cidadão:</b> fóruns, sugestões e reclamações, <i>chats</i>, inquéritos e pesquisas de opinião, <i>faqs</i>, <i>newsletters</i>, comentários, email, votar, informação sobre eleições, contactos, e-reuniões, helpdesk ou serviços de apoio, registo de ocorrências no espaço público, guia de apoio ao município, manual do município.</p> <p><b>- Transparência:</b> orçamento e relatórios de contas, regulamentos, editais e deliberações municipais, atas de reuniões, agenda de eventos e compromissos institucionais da câmara e assembleia, informação sobre concursos para obras públicas e de aquisição de material de equipamento e de serviços, informação sobre ofertas de emprego ou concursos públicos para preenchimento de cargos, planos de ordenamento do território, boletim municipal, notícias.</p>	<p><b>Ativos digitais:</b>  <b>- Rede de relações/ligações:</b> <i>links</i> para portais da administração central, associações de municípios, outras autarquias, empresas municipais, fornecedores (contratação pública), instituições da UE, partidos políticos, instituições de ensino locais, entre outros; a divulgação de acordos de geminação, projetos de colaboração ou parcerias de cooperação, entre outros acordos e alianças; divulgação de projetos de <b>ação social e ambiental;</b> portais temáticos e acesso a plataformas integradas (ex.: bibliotecas e arquivos municipais <i>online</i>); página de <i>facebook</i> do município.</p> <p><b>- Imagem do município:</b> divulgação de eventos locais (feiras, festas, congressos, seminários), agenda cultural, mapas interativos das cidades, informação sobre utilidades gerais (localização, acessos, transportes; contactos de entidades de utilidade pública como hospitais, bombeiros, proteção civil, escolas, farmácias, táxis, polícia), informação meteorológica, informação geral sobre o património histórico e cultural do município, publicação de estatísticas socioeconómicas do município, páginas dedicadas a temas específicos como portais para divulgação das atividades económicas, coletividades e associações, portais do turismo.</p> <p><b>- Funcionalidade do portal</b> (mecanismos de usabilidade, acessibilidade e navegabilidade): mapa do site, motor de busca, idiomas do site, facilidades para cidadãos com necessidades especiais, diretivas de acessibilidade W3C, registo de utilizador, autenticação, assinatura digital, site mobile, política de privacidade e segurança.</p>	<p><b>Ativos digitais:</b>  <b>- Capital humano e estrutural:</b> Informação sobre o executivo da camara municipal, os membros da assembleia municipal, as direções, departamentos, chefes e funcionários, os presidentes e funcionários das juntas de freguesia, as empresas municipais; organograma, pelouros, competências da câmara e assembleia municipal, representação partidária, missão e estratégia de desenvolvimento da autarquia; estudos da câmara; portais dos órgãos autárquicos e acesso a intranets, informação sobre programas de formação, estágios, programas de apoio ao emprego, gestão de pessoal, SIADAP, mapa de pessoal, horários de trabalho, segurança e higiene no trabalho.</p>
<p><b>Referências:</b>  Cinca <i>et al.</i> (2001), Queiroz (2003), Queiroz <i>et al.</i> (2001, 2005), Mello <i>et al.</i> (2003), Liu (2009), Liu &amp; Chen (2005, 2009), Chen (2011), Holzer &amp; Kim (2003, 2006, 2008), Holzer <i>et al.</i> (2010), Holzer &amp; Manoharan (2012), Carrizales <i>et al.</i> (2011), Mello (2009), Mello &amp; Slomski (2010), Moura <i>et al.</i> (2011), Moura <i>et al.</i> (2012), Goldberg (2009), Stoica &amp; Ilas (2009), West (2003), Rover <i>et al.</i> (2010), Santos &amp; Amaral (2000, 2003, 2006, 2008, 2012, 2005b, 2008c), Santos <i>et al.</i> (2005), UBI_CES (2007), Battle-Montserrat <i>et al.</i> (2009), Fan (2011).</p>	<p><b>Referências:</b>  Cinca <i>et al.</i> (2001), Queiroz (2003), Queiroz <i>et al.</i> (2001, 2005), Mello <i>et al.</i> (2003), PwC (2005), Holzer &amp; Kim (2003, 2006, 2008), Holzer <i>et al.</i> (2010), Holzer &amp; Manoharan (2012), Carrizales <i>et al.</i> (2011), Mello (2009), Mello &amp; Slomski (2010), Moura <i>et al.</i> (2011), Moura <i>et al.</i> (2012), Goldberg (2009), Stoica &amp; Ilas (2009), Battle-Montserrat <i>et al.</i> (2009), Fan (2011), Vrabie (2010, 2012), Vrabie &amp; Öktem (2012), Hiller and Bélanger (2001), Wescott (2001), Moon (2002), Esteves (2005), Norris (2003), Siau &amp; Long (2004), Jayashree &amp; Marthandan (2010), West (2004).</p>	<p><b>Referências:</b>  Tapscott <i>et al.</i> (2000), Srivihok &amp; Intrapairote (2004), Cinca <i>et al.</i> (2001), Queiroz <i>et al.</i> (2001, 2005), Queiroz (2003), Mello <i>et al.</i> (2003), Joia (2009), Liu (2009), Liu &amp; Chen (2005, 2009), Chen (2011), Viedma (2003), Rybinski (2009), Hyrkäs <i>et al.</i> (2009), Holzer &amp; Kim (2003, 2006, 2008), Holzer <i>et al.</i> (2010), Holzer &amp; Manoharan (2012), Carrizales <i>et al.</i> (2011), Mello (2009), Mello &amp; Slomski (2010), Moura <i>et al.</i> (2011), Moura <i>et al.</i> (2012), Goldberg (2009), Vrabie (2010, 2012), Vrabie &amp; Öktem (2012), Stoica &amp; Ilas (2009), Rover <i>et al.</i> (2010), Fan (2011), Santos &amp; Amaral (2000, 2003, 2006, 2008, 2012, 2005b, 2008c), Santos <i>et al.</i> (2005).</p>	<p><b>Referências:</b>  Tapscott <i>et al.</i> (2000), Terra &amp; Gordon (2002), Ruta (2009), Cinca <i>et al.</i> (2001), Queiroz (2003), Queiroz <i>et al.</i> (2001, 2005), Mello <i>et al.</i> (2003), Joia (2009), Viedma (2003), PwC (2005), Rybinski (2009), Hyrkäs <i>et al.</i> (2009).</p>

### 6.3. O Simplex Autárquico

A base de análise do estudo empírico deste trabalho incide sobre o Programa Simplex Autárquico 2010/2011. O Simplex Autárquico é um programa de simplificação administrativa que existe desde 2008 e que completou três edições. Para além de outros objetivos específicos, o programa estabelece um conjunto de medidas para as autarquias disponibilizarem serviços e informação nos seus *websites* no sentido da simplificação e desburocratização.

Dada a importância do Programa Simplex Autárquico no desenvolvimento dos portais das autarquias nos últimos anos em Portugal, no âmbito quer do Plano Tecnológico, quer da atual Agenda Digital, pretende-se que este sirva de enquadramento ao trabalho a realizar. Para melhor compreender o âmbito do programa, apresenta-se neste ponto o programa, os seus objetivos e as autarquias participantes nas diversas edições, entre outra informação.

O Simplex consiste num programa de simplificação administrativa e legislativa que tem como intuítos tornar facilitar a relação dos cidadãos e empresas com a administração e contribuir para uma maior eficiência dos serviços públicos através de um conjunto de iniciativas que visam alterar processos pela simplificação ou eliminação de determinados procedimentos e rotinas que não agregam valor aos serviços prestados.

O programa Simplex desenvolveu-se como resposta do governo ao "*Programa de Acção para a Redução dos Encargos Administrativos da Regulamentação existente na UE*" da Comissão Europeia onde em 2007 se estabeleceu uma meta de redução de 25% dos encargos administrativos que oneram as empresas, a cumprir em conjunto pela União Europeia e pelos Estados-Membros até 2012.

Mais tarde surgiu o Simplex Autárquico quando em 2008, a OCDE apresentou o Relatório «*Tornar a vida mais fácil para cidadãos e empresas em Portugal - Administração electrónica e simplificação*» que resultou da avaliação à implementação do Programa Simplex onde propunha linhas de ação para melhorar o esforço de simplificação administrativa também a nível municipal ou regional.

O Simplex Autárquico é um programa de simplificação administrativa que enquadra iniciativas de simplificação que envolvem várias autarquias, algumas em colaboração com a Administração Central, com o intuito de facilitar a vida aos cidadãos e empresas.

Estão inerentes ao programa na versão autárquica, os três grandes objetivos dos programas de simplificação legislativa e administrativa a nível central (programa Simplex Nacional), que no contexto local assumem uma inquestionável importância estratégica nomeadamente, facilitar a vida dos municípios melhorando a sua qualidade de vida, diminuir os custos de contexto que sobrecarregam as atividades

económicas para aumentar a competitividade do território municipal e, modernizar a administração para melhorar a transparência das decisões e a imagem das autarquias. A gestão global deste Programa de Simplificação cabe à Agência para a Modernização Administrativa, IP. (AMA).

A relevância da presença que o programa adquire ao nível de administração local é ainda justificada com três razões fundamentais (Simplex Autárquico, 2010/2011: 7):

- Dado que se trata de um nível de administração mais próximo dos cidadãos, verifica-se uma maior pressão social para a prestação de serviços públicos de qualidade;
- Um maior grau dos processos de descentralização, requiere o desenvolvimento ao nível local das capacidades devidas para um bom exercício das funções assumidas;
- Em algumas das principais medidas de simplificação e racionalização definidas ao nível da administração central verifica-se terem um considerável impacto na administração local como são os exemplos da simplificação dos regimes de licenciamento de obra ou de atividades económicas diversas.

O programa realça ainda que *“Qualquer autarquia moderna tem como prioridade melhorar a qualidade de vida e o bem-estar coletivo e afirmar-se na economia global através da inovação e da capacidade de atração de cidadãos ativos e participativos e de agentes económicos dinâmicos e solidários. Para isso, são precisos modelos de gestão ágeis e transparentes, assentes na otimização dos processos e na orientação dos organismos para os cidadãos e para as empresas, eliminando procedimentos e rotinas que não agregam valor aos serviços prestados.”* (Simplex Autárquico, 2010/2011: 7)

O programa assenta em quatro pilares de ação estratégica que se podem observar na tabela seguinte.

**Tabela 21: Pilares da ação estratégica**

<p><b>Qualificar e otimizar o funcionamento interno dos serviços municipais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamização de novos processos de trabalho assentes na transversalidade dos canais de informação e comunicação;</li> <li>• Adoção de estruturas organizacionais mais horizontais e com partilha de serviços comuns;</li> <li>• Racionalização dos recursos humanos, materiais e informacionais;</li> </ul>
<p><b>Melhorar a prestação de serviços aos municípios e às empresas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria na qualidade e acessibilidade;</li> <li>• Prestação de serviços por diferentes canais, em especial por via eletrónica e aplicando o princípio do balcão único;</li> </ul>
<p><b>Promover a interação entre as diferentes administrações públicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforço dos espaços de colaboração e cooperação,</li> <li>• Circulação e da partilha da informação</li> <li>• Divulgação e replicação de boas práticas;</li> </ul>
<p><b>Contribuir para reforçar a cidadania e a qualidade da democracia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforço da transparência da atividade da autarquia;</li> <li>• Canais para informação e prestação de contas aos cidadãos;</li> <li>• Acesso a práticas de consulta e de envolvimento nas decisões que afetem o quotidiano dos cidadãos.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Simplex Autárquico (2009/2010: 5) ou [http://www.simplex.pt/autarquico/00\\_index.html](http://www.simplex.pt/autarquico/00_index.html)

O programa rege-se pelos seguintes princípios (Simplex Autárquico, 2010/2011: 8-11):

1. Autonomia, pela liberdade de participação e ação;
2. Transparência, pela divulgação pública dos compromissos de simplificação assumidos;
3. Prestação de Contas, pelo compromisso da prestação pública de contas sobre a forma de conclusão das medidas de simplificação assumidas e os respetivos resultados;
4. Consulta Pública, pela comunicação e divulgação das ações de simplificação junto dos municípios, para fomentar a sua participação e reforçar a confiança nos decisores e serviços;
5. Coordenação, na dimensão organizativa, deve assentar em diferentes modos e níveis como, a coordenação municipal, intermunicipal e intersectorial.

A coordenação e gestão global do programa são da competência da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA) que foi criada, no final de 2006 com o objetivo de assegurar a gestão e operacionalização das iniciativas de modernização administrativa, absorvendo as atribuições do Instituto para a Gestão das Lojas do Cidadão (IGLC), da Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P. (UMIC), no domínio da administração eletrónica, e do Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação, I.P. (IAPMEI), no que respeita à gestão da rede de Centros de Formalidades de Empresas (CFE), atualmente designados por Lojas de Empresa (Relatório 6 anos de Simplex: 8).

Para além disso, são de realçar também, as responsabilidades na coordenação da implementação das medidas a nível municipal e intermunicipal, dos órgãos competentes dos municípios e freguesias, associações de municípios, entre outros participantes no processo.

O programa é composto por três tipos de medidas: medidas intersectoriais (que dependem da colaboração entre a administração central e local), intermunicipais (que dependem da articulação entre os municípios participantes, em que o mesmo compromisso é assumido conjuntamente por diferentes municípios no mesmo período) e municipais (que dependem do exclusivo compromisso de cada autarquia) (Simplex Autárquico, 2010/2011).

A participação no programa é realizada de forma voluntária para todas as autarquias que entendam aderir, as quais assumem o compromisso de prestar contas pela divulgação pública dos resultados conseguidos na conclusão das medidas assumidas, conforme está assente nos princípios do programa referidos.

As medidas de simplificação para serem incluídas no programa devem assentar na análise cuidada dos processos das atividades administrativas em causa e, devem ter como objetivo alterá-los, simplificando-os ou eliminando procedimentos que não agreguem valor, de forma a reduzir os custos de contexto e os encargos administrativos para os cidadãos e para as empresas (Simplex Autárquico, 2009/2010: 10).

O programa foi lançado em Julho de 2008 onde participaram inicialmente 9 autarquias às quais se juntaram mais 29, na edição de 2009/10 já participaram 60 municípios e, para 2010/11 foram envolvidas 125 autarquias. Na tabela seguinte é possível observar uma síntese das três edições do programa relativamente ao nível do número de participantes, número de medidas e, nível de execução global das edições.

**Tabela 22: Síntese dos programas Simplex Autárquico**

Edições	Nº Participantes	Autarquias Participantes	Medidas e execução global
1ª 2008/2009	38 (9 iniciais + 29 adesões)	<b>Fundadores:</b> Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal. <b>Adesões posteriores:</b> Alijó, Armamar, Carraceda de Ansiães, Cinfães, Freixo de Espada à Cinta, Lamego, Melgaço, Mesão Frio, Mogadouro, Moimenta da Beira, Monção, Murça, Oliveira de Azeméis, Paredes de Coura, Penedono, Peso da Régua, Resende, S. João da Pesqueira, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Tavira, Torre de Moncorvo, Valença, Vila Nova de Cerveira, Vila Nova de Foz Côa, Vila Real.	149 (67 iniciais) Medidas: - Intersectoriais 10 (9 iniciais) - Intermunicipais 21 (4 iniciais) - Municipais 118 (54 iniciais) Balanço: taxa de execução de 84,90%
2ª 2009/2010	60	<b>Novas adesões:</b> Alcanena, Arganil, Beja, Caldas da Rainha, Cantanhede, Cartaxo, Chaves, Condeixa-a-Nova, Fafe, Guarda, Lagos, Mealhada, Mértola, Montijo, Nazaré, Odivelas, Oeiras, Santarém, Sines, Tomar, Vila Nova de Poiares, Vizela.	291 Medidas: - Intersectoriais 9 - Intermunicipais 22 - Municipais 260 Balanço: taxa de execução de 80,56%.
3ª 2010/2011	125 (121 iniciais + 4 adesões)	<b>Novas adesões:</b> Abrantes, Albufeira, Alenquer, Amadora, Amarante, Arcos de Valdevez, Aveiro, Baião, Barcelos, Borba, Braga, Bragança, Caminha, Campo Maior, Castelo Branco, Coimbra, Elvas, Esposende, Estremoz, Évora, Faro, Grândola, Lagoa, Leiria, Loulé, Loures, Lousada, Mangualde, Marco de Canaveses, Marinha Grande, Matosinhos, Monchique, Mondim de Basto, Montemor-o-Velho, Odemira, Olhão, Ovar, Palmela, Penafiel, Peniche, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Portimão, Proença-a-Nova, Rio Maior, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São Brás de Alportel, São João da Madeira, Seia, Serpa, Setúbal, Sousel, Tondela, Torres Vedras, Trofa, Vale de Cambra, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Franca de Xira, Vila Nova da Barquinha, Vila Real de Santo António, Vila Verde e Viseu. <b>Adesões posteriores:</b> Arganil, Oliveira do Bairro, Paredes e Reguengos de Monsaraz.	749 (727 iniciais) Medidas: - Intersectoriais 20 - Intermunicipais 18 - Municipais 711 (689 iniciais) Balanço: taxa de execução de 75%

Fonte: Adaptado de Simplex Autárquico: [http://www.simplex.pt/autarquico/00\\_index.html](http://www.simplex.pt/autarquico/00_index.html)

Atualmente vive-se um estado de incerteza relativamente ao prosseguimento do programa devido às dificuldades orçamentais decorrentes de diversos aspetos económicos conjunturais, que tiveram impacto significativo nas organizações e nos recursos disponíveis para a execução do programa, como são os referidos no Relatório Simplex Autárquico (2010/2011: 3): o congelamento, a partir de abril de 2011, do orçamento de investimento da Administração central, várias das medidas resultantes dos sucessivos ajustamentos ao “*Programa de Estabilidade e Crescimento*” e do “*Memorando de Entendimento sobre as Condiionalidades de Política Económica*” ou as alterações anunciadas pelo “*Plano de Redução e Melhoria da Administração Central do Estado*” (PREMAC).

Relativamente às diversas edições do programa, foram publicados os respetivos balanços que fornecem informação sobre o nível de execução das medidas em termos global, municipal e, por tipo de medida.

Apesar de, nem todas as medidas se dirigirem ao âmbito digital, o Programa Simplex Autárquico centraliza a estratégia de modernização administrativa nas iniciativas de administração eletrónica e, por isso muitas medidas pretendem aproveitar os benefícios que as infraestruturas e plataformas tecnológicas podem trazer aos cidadãos e empresas (Relatório Simplex Autárquico 2009/2010: 3).

São as iniciativas do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 e, nomeadamente as que se referem ao âmbito digital que são objeto de estudo neste trabalho, tendo sido selecionadas para o apuramento do contributo do Programa no capital digital dos portais das autarquias, apenas as medidas dirigidas à administração eletrónica, ou seja, as medidas que tenham impacto direto nos portais das autarquias.

#### **6.4. Instrumento de recolha de dados**

Com base no instrumento de investigação definido, foi construída uma matriz que pretende mostrar a relação das medidas do Simplex Autárquico com as dimensões de capital digital. A matriz de investigação teve como objetivo apurar a contribuição de cada medida do Programa para as diversas dimensões que representam o capital digital dos *websites* das autarquias, pelo que se associou cada medida às diversas categorias.

Considerou-se também que cada medida pode estar relacionada não só a uma categoria de capital digital, isto é, pode estar associada com diferentes níveis de intensidade a diferentes categorias. Ruta (2009: 564) argumenta, a este respeito, que não se devem considerar as categorias ou os capitais de forma independente, não podendo ser criados, desenvolvidos e aproveitados de forma isolada. Uma vez que, o conceito de capital intelectual é um conceito abstrato, verifica-se uma rigorosa e estreita interligação entre os seus capitais componentes, pelo que uma ação sobre um deles é provável que tenha impacto

sobre outras dimensões e portanto, sobre o capital intelectual na sua totalidade. Para medir a intensidade de associação ou contributo de cada medida para cada categoria foi definido uma forma de quantificar essa contribuição. Neste âmbito foram considerados como referência os trabalhos de Ruta (2009), Joia (2009), Holzer & Kim (2003, 2006, 2008), Holzer *et al.* (2010), Holzer & Manoharan (2012).

No trabalho de Ruta (2009: 566), para analisar o contributo/impacto de cada funcionalidade do portal para as diferentes dimensões de capital intelectual consideradas, foi utilizada uma escala de 0 a 3 estrelas, em que 0 estrelas (sem contribuição), uma estrela (alguma contribuição), 2 estrelas (contribuição média), 3 estrelas (elevada contribuição), ou seja, um intervalo de quantificação que se conhece como escala tipo *Likert* de 4 pontos.

Joia (2009) para medir/quantificar a variação de capital intelectual derivada dos projetos de *e-government* analisados utilizou uma escala *Likert* de cinco pontos, variando de -2 a +2, que permitia classificar se o projeto G2G tinha piorado muito o capital específico (-2); piorado (-1); neutro (0); melhorado (+1); melhorado muito o capital específico (+2).

Nas investigações de Holzer & Kim (2003, 2006, 2008), Holzer *et al.* (2010), Holzer & Manoharan (2012), que têm tido como objetivo propor um índice de desempenho da governança eletrónica para avaliar *websites* municipais, foram definidas um conjunto de medidas cuja maioria foi codificada numa escala de quatro pontos (0, 1, 2, 3).

De entre as referências apresentadas, optou-se por considerar como adequada para o presente estudo, utilizar como base um sistema de classificação semelhante ao usado por Ruta (2009), para quantificar o contributo de cada medida do Simplex Autárquico para as diversas dimensões de capital digital dos portais dos municípios aderentes ao programa. Assim foi definida a seguinte escala de 4 pontos para classificação dos contributos das medidas para o capital digital: 0 (nenhum contributo), 1 (algum contributo), 2 (contributo médio), 3 (contributo elevado).

Para analisar a contribuição de cada medida, a matriz de investigação foi composta por linhas que corresponderam às diversas medidas do programa Simplex Autárquico 2010/2011 e, ao nível das colunas:

- Informação relativa à descrição das medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011;
- Informação relativa à inclusão da medida para o estudo;
- Informação relativa ao cumprimento da medida de acordo com o Relatório Simplex Autárquico 2010/2011;

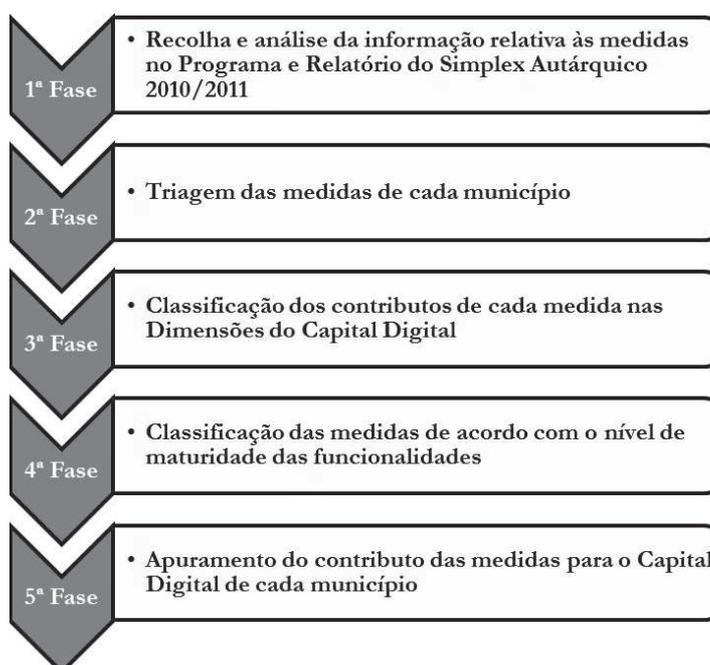
- Informação sobre a medida constante no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011;
- Informação recolhida nas páginas das Câmaras Municipais;
- Justificação relativa à classificação atribuída a cada medida;
- Classificação dos contributos das medidas nas quatro dimensões de capital digital do instrumento de investigação definido.

Esta matriz foi sendo construída no programa informático Microsoft Excel versão de 2010 e, deu origem a diversas tabelas onde se começou por analisar em primeiro lugar as medidas intersectoriais, a seguir as medidas intermunicipais e por fim as municipais. Para cada medida analisada, foi atribuída a classificação referida na escala de 0 até 3 pontos, de modo a pontuar o seu contributo para as diversas dimensões de capital digital dos portais das autarquias. As tabelas relativas à análise e avaliação completa e detalhada de todas as medidas encontra-se nos anexos A, B e C.

### 6.5. Trabalho de campo

Na fase do estudo empírico, o trabalho de campo implicou diversas fases que podem ser percebidas na figura seguinte.

Figura 23 – Fases do trabalho



A primeira fase consistiu na recolha e análise da informação relativa às medidas do programa. Esta fase implicou a consulta dos documentos relativos ao Programa Simplex Autárquico 2010/2011 e ao Relatório Simplex Autárquico 2010/2011 e, na visita às páginas das Câmaras Municipais aderentes ao programa.

O primeiro passo consistiu sempre na consulta e leitura das medidas do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 que estava acessível no sítio internet ([http://www.simplex.pt/autarquico/00\\_index.html](http://www.simplex.pt/autarquico/00_index.html)) criado para disponibilizar toda a informação sobre o programa. No referido site encontra-se a descrição dos diversos tipos de medidas programadas e as Câmaras Municipais que aderiram, assim como, o prazo previsto de conclusão das medidas, que de uma forma geral apontava para Junho de 2011. Para além disso, outro documento de apoio relevante foi o Relatório Simplex Autárquico 2010/2011, consultado sempre em conjunto para análise de cada medida.

No Relatório, publicado em 2012, encontramos informação sobre o cumprimento das medidas programadas incluindo *links* onde se poderia confirmar o seu cumprimento ou encontrar informação relevante sobre as mesmas. Nesta fase, a informação constante no programa e relatório relativa a cada medida foi sendo registada na matriz de investigação.

Para além da consulta dos documentos referidos, outro procedimento importante, foi a consulta dos portais das autarquias para verificar a disponibilização das funcionalidades ou conteúdos pretendidos com as medidas. O procedimento de consulta ajudou a perceber melhor o intuito de múltiplas medidas, tornando-se também esclarecedor em diversas situações. Sempre que possível foi registado um *link* na matriz de recolha dos dados referente à pesquisa nos portais dos aspetos em causa. Durante este procedimento foi possível identificar um total de 1569 medidas referentes aos 125 municípios, incluindo intersectoriais, intermunicipais e municipais.

Numa segunda fase, realizou-se uma triagem das medidas a considerar para o estudo dado que, como já foi referido, apesar do Programa Simplex Autárquico centralizar a estratégia de modernização administrativa em iniciativas de administração eletrónica, nem todas as medidas se destinam a disponibilizar conteúdos e funcionalidades nos portais dos municípios.

A consideração das medidas para o estudo e sua avaliação foi realizada de acordo com a descrição de cada medida, ou seja, o texto descritivo da medida constante do programa, assim como, a informação disponível no relatório. Como por vezes o nome da medida não retratava a sua descrição, foi dada prioridade à sua descrição e a avaliação foi realizada com base nesta.

A exclusão de medidas para o estudo ocorreu sempre que não se referissem à simplificação de processos e procedimentos que envolvessem os portais dos municípios, ou seja, que não representassem um acréscimo na disponibilização de funcionalidades e conteúdos nos mesmos.

Alguns exemplos são as medidas que se destinassem a melhorar o atendimento presencial nos serviços municipais, a simplificação de processos internos entre os serviços das autarquias como a gestão documental ou a reengenharia de processos, a racionalização de procedimentos internos entre as administrações central e locais, ou a disponibilização de plataformas temáticas sem terem ligação direta aos portais das autarquias ou vir a ter repercussão nestes, entre outras situações.

Para além destas situações, procedeu-se também à exclusão das medidas que não foram cumpridas e as que tenham sido canceladas, de acordo com a informação do Relatório Simplex Autárquico 2010/2011, partindo do princípio que a sua não implementação não teve contributo real para os portais.

Neste caso, seriam iniciativas que trariam contribuições importantes aos portais caso tivessem sido realizadas. Ainda nesta fase, para todas as medidas excluídas, foram apontadas as razões que justificavam essa decisão.

Desta forma, entre as medidas que se destinaram a disponibilizar conteúdos e funcionalidades nos portais dos municípios foram apenas tomadas em conta as medidas consideradas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011 como cumpridas ou parcialmente, dado que são as que efetivamente tiveram impacto nos portais.

Assim, após este procedimento de triagem foi apurado um total de 538 medidas que vieram a integrar o estudo. Estes dados constam da tabela seguinte.

**Tabela 24: Total de Medidas do Programa Simplex Autárquico 2010/2011**

	Nº total de medidas	Nº medidas consideradas (inclui as que se destinavam aos portais que foram concluídas e parcialmente concluídas)	Nº de medidas não consideradas (inclui as que não foram concluídas, as canceladas e, as que não se destinavam aos portais)
Nº total	1569	538	1031

A terceira fase consistiu na classificação dos contributos das 538 medidas selecionadas para cada dimensão do capital digital, a qual foi acompanhada sempre da respetiva justificação. Deve referir-se que, a atribuição da classificação de:

- 0, ocorreu sempre que uma medida não tivesse contributo ou qualquer relação com a dimensão de capital digital;

- 1, ocorreu quando uma medida apresentava algum contributo ou alguma relação com a dimensão de capital digital, embora ténue;
- 2, ocorreu quando uma medida apresentava um contributo médio ou uma relação com a dimensão de capital digital;
- 3, ocorreu sempre que uma medida apresentava um elevado contributo para a dimensão de capital digital, ou seja, uma forte relação ou impacto.

A classificação dos contributos fez-se de forma semelhante desde que o texto descritivo das medidas fosse semelhante ou, apresenta-se o mesmo intuito. Surgiram situações em que os nomes das medidas eram semelhantes mas, a respetiva descrição não coincidia, pelo que a classificação nessas situações foi sempre adequada ao que o texto referia e pretendia (programa e relatório), como já foi referido. Desta forma, é possível encontrarmos algumas medidas com a mesma designação que tiveram classificações não totalmente semelhantes.

A quarta fase consistiu em classificar as medidas em quatro níveis de maturidade segundo o nível de interatividade e sofisticação das funcionalidades a disponibilizar. Para este procedimento, a metodologia definida teve como base de referência os quatro níveis de sofisticação dos serviços de *local e-government* utilizados por Santos & Amaral (2012). Desta forma, foram definidos os seguintes níveis de maturidade:

- Nível 1: Considerou-se a disponibilização sobretudo de conteúdos estáticos representados num conjunto de documentos e informação que não possibilita mais interatividade que a sua consulta *online*: informações sobre os diversos serviços municipais, regulamentos municipais, atas de reuniões, deliberações municipais, planos de ordenamento, boletins municipais, relatórios de contas e orçamentos, divulgação de projetos, agendas culturais, *links* para outras plataformas *web*, entre outros.
- Nível 2: Considerou-se as funcionalidades que implicam interação unidirecional: formulários disponíveis para *download* e impressão, simulador de taxas que permite o cálculo de taxas relativas aos serviços municipais, mapas interativos, SIG e plantas *online* que permitem a consulta e a emissão de plantas e mapas através da possibilidade do *download* ou impressão.

- Nível 3: Considerou-se as funcionalidades que implicam interação bidirecional: *download* e *upload* de formulários com e sem autenticação, consulta de processos, sugestões e reclamações *online*, registo *online* de ocorrências, inquéritos *online*, *newsletters*, mecanismos de registo *online* de utilizadores e, a autenticação com cartão de cidadão, páginas ou portais com acessos a áreas reservadas a utilizadores registados.
- Nível 4: Considerou-se a possibilidade de realizar transações *online*: a possibilidade dos cidadãos realizarem pagamentos on-line relativos a um qualquer serviço, impostos e taxas municipais, englobando operações como submissão, acompanhamento, decisão, entrega e pagamento.

Desta forma, cada medida do programa foi classificada no nível de maturidade que esteve de acordo com o tipo de funcionalidade em causa.

A quinta fase consistiu no apuramento do contributo das medidas para o capital digital dos portais de cada município. Os procedimentos relativos aos cálculos realizados para tratamento dos dados são apresentados no ponto seguinte.

## 6.6. Tratamento dos dados

Neste ponto é descrita a metodologia de análise dos dados, a qual incluiu a utilização de técnicas de análise estatística descritiva. Toda a informação recolhida a partir dos documentos referentes ao Programa e Relatório do Simplex Autárquico 2010/2011, assim como, a recolhida nas visita às páginas das Câmaras Municipais foi introduzida no programa Microsoft Excel 2010 onde se realizou toda a análise, classificação dos contributos e, tratamento dos dados.

Tendo em conta que o objetivo 4.1 deste trabalho pretende quantificar o contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais, foi desenvolvido um sistema de pontuação que permitisse apurar o contributo total das medidas adotadas por cada município.

Os trabalhos de Ruta (2009) e Joia (2009) serviram de referência para desenvolver este processo. No trabalho de Ruta (2009) para analisar o contributo/impacto das funcionalidades do portal para as diferentes dimensões de capital intelectual foi apurado o contributo médio de cada funcionalidade para cada uma das dimensões.

No trabalho de Joia (2009) para medir a variação de capital intelectual derivada dos projetos de *e-government* analisados, foi calculada a média de cada uma das quatro dimensões de capital intelectual consideradas no modelo (nomeadamente, capital humano, capital organizacional, capital de relacionamento e, capital de inovação), assim como, a média final.

A esse respeito, Joia (2009: 1390) refere que: “...para cada projeto G2G, a variação de capital intelectual foi calculada como explicado abaixo (Edvinsson e Malone, 1997:187):

$$\Delta Ci = (\Delta Chi + \Delta CO i + \Delta CRi + \Delta CIni) / 4$$

onde *i* é número do projeto G2G e  $\Delta$  significa a variação de capital.”

Desta forma, tendo por referência o estudo de Joia (2009), após a classificação dos contributos das medidas consideradas para cada município, procedeu-se ao cálculo do contributo para o capital digital (CD), através do apuramento da média das quatro dimensões do modelo proposto (capital de serviços – CS; capital democrático – CD; capital relacional – CR; capital organizacional – CO):

$$CD = (CS + CD + CR + CO) / 4$$

Com este procedimento foi possível obter para cada município, o contributo de cada medida para o capital digital (CD) que resulta da média simples dos contributos atribuídos às diferentes dimensões.

Dado que este trabalho pretende unir áreas de conhecimento como o capital intelectual e o *e-government*, pretende-se também que a metodologia de investigação desenvolvida possa refletir aspetos de ambas as áreas. Uma vez que, na área do *e-government* os estudos que analisam o nível de maturidade do governo eletrónico mostram que o nível de sofisticação dos serviços está associado a um processo de integração e incorporação contínua de diferentes níveis de tecnologia e de sofisticação de utilidades e, funções nos portais, as quais permitem um maior grau de interatividade com o utilizador. Assim, assume-se que quanto maior o nível de sofisticação dos serviços, maior o contributo dessa tecnologia para o capital digital dos portais.

Desta forma, para que os contributos apurados pudessem refletir este intuito considerou-se aplicar, ao contributo no capital digital apurado (CD), um fator que permita distinguir as medidas em função do nível de interatividade e sofisticação das funcionalidades a disponibilizar, obtendo-se nesse caso o contributo no capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR).

Nesta fase o estudo de Santos & Amaral (2012) foi a referência seguida, pois tem analisado a qualidade e, a maturidade dos *websites* das câmaras municipais em Portugal. No seu trabalho é apurado o índice de maturidade dos sítios *Web* das câmaras municipais portuguesas que é calculado através da atribuição da seguinte pontuação aos 4 níveis do modelo que utilizam no 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...” (Santos & Amaral, 2012: 13).

Assim, por inspiração neste sistema de atribuição de pontos pelos níveis de maturidade, classificou-se cada medida em função do nível de maturidade associado e, considerou-se a seguinte forma de atribuição dos pontos:

- Nível 1 – 1 ponto;
- Nível 2 - 2 pontos;
- Nível 3 - 3 pontos;
- Nível 4 - 4 pontos;

O passo seguinte foi apurar o contributo no capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR) que resultou da multiplicação do contributo no capital digital (CD) pelos pontos correspondentes a cada nível de maturidade (NM) em que esteja associada a medida:

- Nível 1 – multiplicar o contributo no capital digital por 1 ponto;
- Nível 2 - multiplicar o contributo no capital digital por 2 pontos;
- Nível 3 - multiplicar o contributo no capital digital por 3 pontos;
- Nível 4 - multiplicar o contributo no capital digital por 4 pontos;

Com este procedimento foi obtido o contributo no capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR) de cada medida:

$$\text{CDR} = \text{CD} * \text{NM}$$

Para obter o contributo total das medidas do Programa para o capital digital do portal do município (CTCD) foi realizada a soma dos pontos de cada medida (ou seja, a soma dos contributos do Capital digital reforçado pelo nível de maturidade de cada medida):

$$\text{CTCD} = \Sigma \text{CDR}$$

O CTCD corresponde à soma total de pontos obtidos por cada município. Todos os valores calculados foram arredondados para duas casas decimais.

Para concretizar o objetivo 4.2 que pretende analisar qual(ais) a(s) dimensão(ões) de capital digital em que o Programa teve um contributo mais elevado, foi também calculado o contributo médio das medidas para cada dimensão. Nesse caso calculou-se a média dos contributos de todas as medidas em cada dimensão para se poder verificar qual a dimensão mais reforçada com as medidas.

Com base no conjunto das médias obtidas relativas aos diversos contributos calculados para todos os municípios, e com o objetivo de verificar se existiriam relações entre estes e, também com a dimensão eleitoral dos municípios e o número de medidas, foi ainda calculado o *R de Pearson* para testar as diversas relações. Para este procedimento foi utilizado o programa estatístico SPSS (ex- Statistical Package for the Social Sciences) versão 17.

## **7. Análise do contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais**

Neste capítulo é apresentada a análise realizada às medidas do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 em que são apresentados os principais aspetos resultantes do tratamento dos dados recolhidos através da matriz de investigação.

No primeiro ponto é apresentada a tipologia de medidas do programa, assim como, aquelas que foram selecionadas para a análise. No segundo ponto é apresentado para cada um dos 18 distritos, a avaliação e apuramento do contributo das medidas para o capital digital dos portais municipais. No terceiro ponto é apresentada a análise por dimensão de capital digital, em que as medidas foram analisadas em termos da sua tipologia e, o nível de maturidade das funcionalidades inerentes em cada dimensão.

Os resultados apresentados respeitam a 538 medidas incluindo intersectoriais, intermunicipais e municipais referentes a 125 câmaras municipais.

### **7.1. Tipologia de Medidas do Programa Simplex Autárquico 2010/2011**

O Programa Simplex Autárquico 2010/2011 foi composto por três tipos de medidas: medidas intersectoriais, intermunicipais e municipais.

As medidas intersectoriais referem-se a iniciativas de simplificação que incluem processos e procedimentos cuja aplicação envolve a colaboração entre a administração central e local. De acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011, foram incluídas o seguinte tipo de medidas intersectoriais:

- Medidas de simplificação a desencadear pela Administração local cuja efetivação depende de colaboração com Administração central ou o oposto (exemplos de alguns licenciamentos, exames e inspeções);
- Medidas que justificam a realização prévia – antes da sua massificação – de provas de conceito em ambientes simulados ou a efetivação de projetos-piloto em ambientes controláveis (exemplo é a utilização dos mecanismos de autenticação eletrónica proporcionados pelo cartão de cidadão);
- Medidas que exigem atendimento integrado de diferentes níveis de administração pública.

Na edição de 2010/2011 foram consideradas um total de 20 medidas que tiveram subjacente a adesão dos municípios a plataformas e serviços promovidos e disponibilizados pela AMA (Agência para a Modernização Administrativa) e outras entidades públicas como por exemplo, o Cartão de Cidadão, o Fornecedor de Autenticação, o Portal do Cidadão, o Portal da Empresa, a plataforma REAI (Regime de Exercício da Atividade Industrial), entre outros (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 8).

A análise das 20 medidas levou à exclusão das medidas IS02 e seguintes até IS07, IS10 e seguintes até à IS20 por não representarem iniciativas que tivessem um impacto direto nos portais das autarquias, ou seja, que representassem a disponibilização de funcionalidade e conteúdos nos portais municipais. Foi também excluída a medida IS08, pelo facto de ter sido cancelada a sua implementação. O estudo e avaliação completa e detalhada de todas as medidas intersectoriais implicou como já referido, a construção de uma matriz de investigação composta por toda a informação necessária, a qual pode ser consultada no anexo A.

Desta forma, como resultado desta fase, foram seleccionadas para este estudo as medidas IS01 - *Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços* e IS09 - *A Minha Rua*.

Na tabela seguinte apresenta-se as medidas intersectoriais consideradas para o estudo e o número de Câmaras Municipais participantes.

**Tabela 25 - Medidas Intersectoriais consideradas no estudo**

Medidas Intersectoriais	Câmaras Municipais participantes
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	107
IS09 - A Minha Rua	46

Fonte: Adaptado de Simplex Autárquico 2010/2011

A medida IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços, pretende fornecer serviços de informação sobre os procedimentos necessários ao exercício de atividades económicas, assim como, criar condições para a prestação de serviços transacionais e preparar a integração de sistemas de informação entre o balcão Empreendedor e os portais municipais. Os serviços encontram-se disponibilizados no Balcão do Empreendedor, acessível através do Portal da Empresa (<https://www.portaldaempresa.pt/CVE/Services/balcaodoempreendedor/CatalogoLicencas.aspx>). Ao nível do *website* municipal a concretização da medida é visível pela disponibilização da ligação para o balcão Empreendedor nos portais das Câmaras que aderiram à medida e que a tenham conseguido concretizar (exemplo: *Link* disponível no portal de Viana do Castelo <http://cm-viana-castelo.pt/pt/balcao-do-empreendedor>). Além disso, é também disponibilizada ainda no portal

municipal informação relevante sobre a utilização deste serviço. Aderiram à medida IS01, 107<sup>2</sup> Câmaras Municipais, das quais 66 cumpriram totalmente a medida e as restantes cumpriram parcialmente (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 8-9).

A medida IS09 - *A Minha Rua* pretende incentivar a participação dos cidadãos na gestão do espaço público possibilitando reportar diversas situações numa plataforma da administração central (portal do cidadão <http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/aminharua/situationReport.aspx>) a partir de ligação (*link*) direta presente nos portais municipais (exemplo: *Link* disponível no portal de Pombal: [http://www.cm-pombal.pt/minha\\_rua.php](http://www.cm-pombal.pt/minha_rua.php)). Ao nível dos portais municipais a concretização da medida é visível pela disponibilização da funcionalidade *A Minha Rua* nas páginas das Câmaras que aderiram à medida e que a tenham conseguido concretizar. A utilização da funcionalidade reencaminha o munícipe para o Portal do Cidadão onde a tarefa é realizada. Aderiram à medida IS09 46 Câmaras Municipais, das quais apenas 1 não cumpriu a medida.

As medidas intermunicipais referem-se a iniciativas de simplificação e uniformização de procedimentos cujo compromisso é assumido conjuntamente por diferentes municípios no mesmo período. Estas medidas visam criar condições que permitam replicar boas práticas e a partilha de recursos em projetos conjuntos entre municípios, que permitam uniformizar procedimentos na prestação de serviços públicos inerentes à satisfação das mesmas necessidades e, à salvaguarda dos mesmos interesses (Simplex Autárquico 2010/2011).

A edição de 2010/2011 envolveu a participação de 38 municípios organizados em quatro grupos: Comunidade Intermunicipal do Algarve, Comunidade Intermunicipal Minho-Lima, Estrutura de Missão do Douro, e um grupo informal de municípios do Algarve, liderado pela autarquia de Faro. Foram consideradas um total de 18 medidas de simplificação que englobaram iniciativas de reengenharia de processos, desmaterialização de procedimentos, disponibilização de serviços *online*, entre outras (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 14).

A análise das 18 medidas intermunicipais levou à exclusão das medidas IM01, IM12 e seguintes até à IM17 por não representarem iniciativas que tivessem um impacto direto nos portais das autarquias. Posteriormente foram também excluídas as medidas IM06 e seguintes até à IM11, neste caso a razão deveu-se ao facto destas medidas não terem sido cumpridas, ou seja, foi inviabilizada a sua implementação. Neste âmbito, deve fazer-se referência ao conjunto de 12 medidas (da IM06 até à IM14)

---

<sup>2</sup> Apesar de no Relatório serem referidas 108 Câmaras Municipais participantes na medida, a investigação revelou apenas 107, uma vez que, apesar de Vila Verde aparecer mencionado enquanto município que cumpriu a medida, esta não consta na sua lista de medidas [http://www.simplex.pt/autarquico/02\\_programa\\_06Medidas\\_04Vila\\_Verde.html](http://www.simplex.pt/autarquico/02_programa_06Medidas_04Vila_Verde.html)

subscrito por 21 municípios durienses, sob a coordenação da Estrutura de Missão do Douro em estreita articulação com a Associação de Municípios do Douro Norte, Douro Sul e Douro Superior, os quais elaboraram um projeto global de simplificação (IM15 – Plano Douro Simplex) (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 14). A execução destas medidas implicava a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (SAMA) a apresentar ao Programa Operacional Regional do Norte (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 14). Visto que não chegou a ser aberto o concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas e, por razões não imputáveis aos referidos municípios, ficou comprometida a execução de 11 medidas intermunicipais (cerca de 61% do total de medidas desta tipologia) (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 14). A análise e avaliação completa e detalhada de todas as medidas intermunicipais encontra-se no anexo B.

Desta forma, foram selecionadas para este estudo as medidas IM02 - Arquivo Municipal *Online*; IM03 - Boletim Municipal *Online*; IM04 - Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico; IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado; IM18 - Atendimento Multicanal Integrado e Balcão Único de Atendimento.

Na tabela seguinte apresenta-se as medidas intermunicipais consideradas para o estudo e o número de Câmaras Municipais participantes.

**Tabela 26 - Medidas Intermunicipais consideradas no estudo**

<b>Medidas Intermunicipais</b>	<b>Câmaras Municipais participantes</b>
IM02 - Arquivo Municipal <i>Online</i>	Monção, Ponte de Lima e Valença
IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	Arcos de Valdevez, Caminha, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira
IM04 - Marcação Electrónica de Visitas e Pagamento Electrónico	Caminha, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Valença e Vila Nova de Cerveira
IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado	Albufeira, Faro, Loulé, Olhão, S. Brás de Alportel, Tavira
IM18 - Atendimento Multicanal Integrado e Balcão Único de Atendimento	Albufeira, Faro, Loulé, Monchique, Olhão e Vila Real de Santo António

**Fonte: Adaptado de Simplex Autárquico 2010/2011**

A medida IM02 - Arquivo Municipal *Online*, envolveu as Câmaras Municipais de Monção, Ponte de Lima e Valença, encontrando-se parcialmente cumprida por Monção e Valença e, concluída por Ponte de Lima (<http://pesquisa.arquivo.cm-pontedelima.pt/>) (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 15).

Quanto à medida IM03 - Boletim Municipal *Online*, incluiu as câmaras municipais de Arcos de Valdevez, Caminha, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira, encontrando-se de uma forma geral cumprida por todos os municípios

(Exemplo: CM Caminha <http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0E0B> (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 15).

A medida IM04 - Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico, teve como objetivo a disponibilização de formulários e a possibilidade de efetuar pagamentos *online*, envolvendo as câmaras municipais de Caminha, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Valença e Vila Nova de Cerveira. A medida foi considerada como parcialmente cumprida (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 15).

A medida IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado, permitiu a normalização e disponibilização de formulários *online*, e incluiu as câmaras municipais de Albufeira, Faro, Loulé, Olhão, S. Brás de Alportel, Tavira, os quais cumpriram a medida (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 15).

Quanto à medida IM18 - Atendimento Multicanal Integrado e Balcão Único de Atendimento, representou a disponibilização do atendimento multicanal, incluindo a internet, assim como, a implementação de determinados serviços *online*. Aderiram à medida IM18 as câmaras municipais de Albufeira, Faro, Loulé, Monchique, Olhão e Vila Real de Santo António, os quais cumpriram parcialmente a medida (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 17).

As medidas municipais referem-se a iniciativas de simplificação que são exclusivas de um município e que dependem do seu compromisso. A edição de 2010/2011 do Programa Simplex Autárquico envolveu 125 municípios que se comprometeram com um conjunto de 711 medidas de simplificação administrativa. As medidas municipais incluíram iniciativas com incidência na prestação de serviços a cidadãos e empresas e, na organização dos processos de trabalho no seio da Administração (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 18).

Na análise das 711 medidas municipais seguiu-se o mesmo raciocínio das intersectoriais e intermunicipais, realizando-se uma triagem das medidas que permitiu excluir, numa primeira fase, aquelas que não representassem iniciativas com impacto direto nos portais das autarquias. Posteriormente, numa segunda fase foram também excluídas as medidas que tivessem sido canceladas e aquelas não tivessem sido cumpridas de acordo com a informação no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011. Neste segundo procedimento, deve referir-se que se tratava de iniciativas que trariam contribuições importantes aos portais caso tivessem sido realizadas. O estudo e avaliação completa de todas as medidas a que cada município aderiu encontra-se no anexo C.

O conjunto de medidas intersectoriais, intermunicipais e municipais referentes aos 125 municípios englobou um total 1569 que após a triagem realizada se reduziu a um total de 538. A partir do trabalho de estudo das medidas, apresenta-se no ponto seguinte para cada município a análise referente apenas ao conjunto de medidas que tiveram impacto nos portais.

## 7.2. Análise por Distrito e Câmara Municipal

O objetivo 4.1 deste trabalho consiste em quantificar o contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das câmaras municipais. Para apurar este contributo, foi analisada a situação de cada câmara municipal, em que foram consideradas todas as tipologias de medidas a que cada uma aderiu (intersectoriais, intermunicipais e municipais) para se conseguir ter uma visão completa de cada município. Dado que se trata de 125 municípios e, devido ao volume de informação que representa, considerou-se apenas apresentar a informação essencial sobre a avaliação dos contributos, relegando para anexo a informação relativa ao texto descritivo das medidas e respetiva justificação dos contributos atribuídos.

A análise é apresentada por distrito seguindo a forma como a informação está organizada no site do Programa Simplex Autárquico. São apresentadas apenas as medidas consideradas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011 como cumpridas ou parcialmente, dado que são as que efetivamente tiveram impacto nos portais.

Para cada distrito foi construída uma tabela onde se apresenta o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os contributos de cada uma nas quatro dimensões de capital digital. Nas colunas estão também representados os seguintes valores:

- O contributo no capital digital (CD) que resulta da média dos contributos considerados nas quatro dimensões para cada medida;
- O nível de maturidade (NM) associado às funcionalidades previstas em cada medida;
- O contributo de cada medida no capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR), que resulta da multiplicação do contributo no capital digital pelo nível de maturidade;
- O contributo total no capital digital ( $\Sigma$ CDR) que resulta da soma dos contributos no capital digital reforçado pelo nível de maturidade do conjunto de medidas assumidas pelo município.

Nas linhas para além da designação de cada medida, apresenta-se o contributo médio do conjunto das medidas para cada dimensão de capital digital.

Todos os raciocínios e justificações para os cálculos realizados no apuramento dos pontos de cada município constam do capítulo anterior onde é explicada a metodologia seguida. Apresenta-se de seguida, para cada um dos 18 distritos, a avaliação e apuramento do contributo das medidas para o capital digital dos portais municipais.

### 7.2.1. Análise do Distrito de Aveiro

O distrito de Aveiro contou com 9 municípios participantes: Águeda, Aveiro, Mealhada, Oliveira de Azeméis, Oliveira do Bairro, Ovar, Santa Maria da Feira, São João da Madeira e Vale de Cambra. Na Tabela 27 apresenta-se, para o distrito de Aveiro, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

**Tabela 27: Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Aveiro**

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Águeda	IS01 - Balcão do empreendedor - disponibilização de serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	AGD01 - Serviços municipais cada vez mais próximos do cidadão	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	AGD02 - Informação prévia no minuto	3	0	0	0	0,75	1º	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,50</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Aveiro	IS01 - Balcão do empreendedor - disponibilização de serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	4,25
	AVR02 - Atendimento Virtual	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Mealhada	IS01 - Balcão do empreendedor - disponibilização de serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,75
	MLD01 - Formulários e informação dos serviços urbanísticos <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Oliveira de Azeméis	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	4,00
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	OAZ01 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>0,67</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				

Modelo Organizacional de Capital Intelectual para Gestão de Portais Autárquicos

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Oliveira do Bairro	OBR01 - Consulta de processos on-line	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	6,00
	OBR02 - Plantas on-line	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	OBR03 - Digitalização progressiva de processos de obras particulares	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>				
Ovar	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	8,00
	OVR01 - Participação pública sobre ordenamento do território.	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	OVR03 - Plataforma de contratação pública electrónica	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	OVR04 - Consulta de processos <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	OVR05 - Plantas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,60</b>	<b>0,60</b>	<b>1,20</b>	<b>0,00</b>				
Santa Maria da Feira	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,75
	VFR01 - Disponibilização de informação sobre formalidades, processos e procedimentos	3	0	0	0	0,75	1º	0,75	
	VFR02 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	VFR06 - Requerimentos <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,75</b>	<b>0,00</b>	<b>0,75</b>	<b>0,00</b>				
São João da Madeira	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	8,00
	SJM01 - Licenciamento urbanístico <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	SJM02 - Balcão de atendimento <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	SJM03 - Bibliotecas municipais <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Vale de Cambra	VAC01 - Contratação pública electrónica	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	6,50
	VAC02 - Licenciamento urbanístico digital	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	VAC03 - Pedido de certidões <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	IS01 - Balcão do empreendedor - disponibilização de serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				

Em relação à Câmara Municipal de Águeda, a dimensão em que se verificou um contributo médio mais elevado foi no capital de serviços (média = 2,00), devido à adesão do município a medidas vocacionadas para melhorar os serviços *online* como a possibilidade de consulta de processos e, a prestação de informação relacionada com os serviços de urbanismo. Destaca-se de seguida o valor no capital relacional (média =1,50) como consequência da adesão da autarquia a duas medidas intersectoriais que implicaram um acréscimo na rede de ligações do portal. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a AGD01 (2,25 pontos) que permitiu disponibilizar a consulta de processos, um tipo de serviço correspondente ao 3º nível de maturidade. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,50 pontos.

Em Aveiro, a dimensão em que se verificou um contributo médio mais elevado foi o capital de serviços (média =2,50), devido sobretudo à disponibilização do atendimento virtual com a conclusão da plataforma de serviços *online*. Esta medida foi enquadrada no 4º nível de maturidade pois, é referido no Relatório Simplex Autárquico (2010/2011 :27) a possibilidade de realização do pagamento *online*, e por isso foi a medida com contributo mais elevado no capital digital (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,25 pontos.

No Município da Mealhada destaca-se a média no capital de serviços (2,50) sobretudo pela disponibilização de formulários e informação dos serviços urbanísticos *online*. Esta foi a medida que permitiu um contributo mais elevado para o capital digital (1,50 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 2,75 pontos.

Em Oliveira de Azeméis sobressai sobretudo o contributo médio no capital relacional (2,00), pelo efeito das medidas intersectoriais no portal através do acréscimo de ligações e serviços com a Administração Central. No entanto, a medida com contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu disponibilizar o simulador de taxas (1,50 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,00 pontos.

Em Oliveira do Bairro, o capital de serviços foi a única dimensão com contributo para o capital digital (média=3,00), devido à disponibilização de serviços na área do urbanismo como a consulta de processos e a possibilidade de emissão de plantas *online*. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,00 pontos.

Relativamente a Ovar, o contributo médio mais elevado verifica-se no capital de serviços (média=1,60) pelo impacto de diversas medidas municipais que permitiram disponibilizar por exemplo a consulta de processos e plantas *online*. As medidas que permitiram o contributo mais elevado no capital digital foram a disponibilização da possibilidade de consulta de processos e, a participação pública sobre ordenamento

do território com 2,25 pontos cada e, ambas associadas ao 3º nível de maturidade. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 8,00 pontos.

No município de Santa Maria da Feira destaca-se a média no capital de serviços (2,75) pelo efeito das medidas municipais que permitiram disponibilizar no portal informação sobre os serviços, o simulador de taxas e formulários. A medida que permitiu a disponibilização e entrega *online* de formulários foi a que teve o contributo mais elevado para o capital digital (2,25 pontos) estando este serviço associado ao 3º nível de maturidade. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,75 pontos.

Em São João da Madeira, a dimensão em que se verifica o contributo médio mais elevado é no capital de serviços (2,00) devido à disponibilização de diversos serviços *online* como, o Balcão de Atendimento, o Licenciamento Urbanístico e as Bibliotecas Municipais. Estas medidas proporcionaram um contributo semelhante no capital digital de 2,25 pontos cada, estando enquadradas no 3º nível de maturidade dos serviços. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 8,00 pontos.

Em Vale de Cambra, a dimensão em que se verifica o contributo médio mais elevado foi no capital de serviços (2,00) devido à disponibilização de serviços *online* relacionados com o licenciamento urbanístico e, os pedidos de certidões. Estas medidas foram as que permitiram o contributo mais elevado no capital digital, com 2,25 pontos cada e, ambas associadas ao 3º nível de maturidade. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,50 pontos.

### **7.2.2. Análise do Distrito de Beja**

O distrito de Beja contou com 4 municípios participantes: Beja, Mértola, Odemira e Serpa. Na tabela 28 apresenta-se, para o distrito de Beja, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

Em relação ao município de Beja, a dimensão em que se destaca o contributo mais elevado é no capital relacional (média=2,00) devido às medidas intersectoriais que permitiram enriquecer a rede de ligações do portal como a ligação com o Portal da Empresa e o Portal do Cidadão. A disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais e, do serviço A Minha Rua, permitiram um contributo médio no capital democrático 1,67 pontos. Todas as medidas tiveram um contributo individual semelhante para o capital digital, perfazendo um contributo total de 3,75 pontos.

No município de Mértola, o contributo mais elevado verificou-se no capital relacional (média=2,00) devido às medidas intersectoriais a que aderiu. A seguir ficou o capital de serviços (média=1,67) que beneficiou da disponibilização *online* de formulários, tendo sido esta a medida que gerou um contributo

mais elevado no capital digital (1,50 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,00 pontos.

**Tabela 28 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Beja**

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do município (ΣCDR)
Beja	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	3,75
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	BJA02 - Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,33</b>	<b>1,67</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				
Mértola	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	4,00
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	MTL02 - Formulários eletrónicos	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>0,67</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				
Odemira	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	3,50
	ODM02 - Balcão único	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Serpa	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,00
	SRP02 - Balcão único com atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	SRP06 - Licenciamento urbanístico digital	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	SRP07 - Perguntas frequentes sobre serviços municipais	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,75</b>	<b>0,75</b>	<b>0,00</b>				

Relativamente ao município de Odemira, o contributo mais elevado verificou-se no capital de serviços (média=2,50) devido ao efeito da medida intersectorial do Balcão do Empreendedor e, também pela disponibilização do Balcão Único virtual, a qual permitiu o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 3,50 pontos.

No município de Serpa, a dimensão com contributo mais elevado para o capital digital foi o capital de serviços (média=2,50). Este efeito foi impulsionado pela melhoria nos serviços *online* com a disponibilização do Balcão Único com atendimento multicanal integrado, e das perguntas frequentes sobre serviços municipais e, a possibilidade de realização *online* de alguns procedimentos relativos ao

licenciamento urbanístico. As medidas que contribuiram mais para o capital digital foram as referentes ao balcão único e ao licenciamento urbanístico, ambas com 2,25 pontos. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,00 pontos.

### 7.2.3. Análise do Distrito de Braga

O distrito de Braga contou com 8 municípios participantes: Barcelos, Braga, Esposende, Fafe, Guimarães, Vieira do Minho, Vila Verde, Vizela. Na Tabela 29 apresenta-se, para o distrito de Braga, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

Tabela 29: Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Braga

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Barcelos	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	9,25
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	BCL02 - Atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	BCL03 - SIG <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	BCL04 - Emissão de planta de localização e plantas do PDM de 2º Geração	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	BCL07 - Simulador de taxas municipais <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,33</b>	<b>0,33</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				
Braga	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	13,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	BRG02 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	BRG04 - Informação ao cidadão por SMS/MMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	BRG05 - Perguntas Frequentes sobre Serviços Camarários	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	BRG06 - Pagamento de Serviços <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	BRG09 - Registo de utilizadores	1	0	3	0	1	3º	3,00	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,71</b>	<b>1,29</b>	<b>0,00</b>				
Esposende	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,00
	EPS06 - Fatura Eletrónica	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	EPS07 - Sistema de Armazenamento de Documentos em ambiente Internet	3	0	0	0	0,75	1º	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,67</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				

Modelo Organizacional de Capital Intelectual para Gestão de Portais Autárquicos

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Fafe	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	12,75
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	FAF01 - Informação ao munícipe por SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	FAF02 - Pagamentos <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	FAF03 - Simulador de Taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	FAF06 - Município digital	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	FAF07 - Munícipe Informado	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,29</b>	<b>0,71</b>	<b>0,86</b>	<b>0,00</b>				
Guimarães	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	4,25
	GMR04 - Serviços Municipais <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Vieira do Minho	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	12,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	VRM02 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	VRM03 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	VRM04 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	VRM05 - Instrumentos de gestão territorial <i>online</i> (IGT)	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	VRM07 - SIG <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	VRM11 - Difusão da informação por SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	VRM12 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>1,22</b>	<b>0,67</b>	<b>0,00</b>				
Vila Verde	VVD02 - Atendimento multicanal integrado no balcão único	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	4,50
	VVD06 - Ensino assistido e gestão escolar	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Vizela	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,00
	VIZ03 - SIG <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	VIZ05 - Serviços <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,67</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				

No município de Barcelos o contributo mais elevado verificou-se no capital de serviços (média=2,33). Este valor foi influenciado sobretudo pela melhoria nos serviços *online* com a disponibilização do Balcão Único com atendimento multicanal integrado, do SIG (sistema de informação geográfica), emissão de plantas e simulador de taxas. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a

disponibilização do Balcão Único com atendimento multicanal integrado (2,25 pontos) associada ao 3º nível de maturidade. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 9,25 pontos.

Relativamente ao município de Braga, o contributo mais elevado foi verificado no capital de serviços (2,00) influenciado pelas medidas municipais, que se destinaram a disponibilizar diversos serviços *online* como, por exemplo a possibilidade de pagamento de serviços ou a emissão de plantas de localização, entre outros. As medidas que tiveram o contributo mais elevado no capital digital foram a disponibilização das possibilidades de pagamentos de serviços *online* e, de registo dos utilizadores no site municipal, ambas com 3,00 pontos. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 13,50 pontos.

Quanto ao município de Esposende, foram apenas consideradas três medidas que tiveram um contributo mais elevado na dimensão capital de serviços (média=2,67), destacando-se a possibilidade de efetuar pagamentos *online* e, emissão de fatura eletrónica, como a medida que mais contribuiu para o capital digital (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,00 pontos.

Em Fafe o contributo mais elevado verificou-se no capital de serviços (média=2,29) sobretudo pela melhoria nos serviços *online* com a possibilidade de realizar pagamentos *online*, o serviço de SMS ou a disponibilização do simulador de taxas, entre outros.

A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a disponibilização da possibilidade de realizar pagamentos *online* (3,00 pontos) associada ao 4º nível de maturidade. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 12,75 pontos.

Em relação a Guimarães, foram apenas consideradas duas medidas que tiveram um contributo médio mais elevado na dimensão capital de serviços (2,50) destacando-se a disponibilização de diversos *Serviços Municipais online* como a possibilidade de requerer certidões *online* e efetuar o pagamento eletrónico. Esta medida foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (3,00 pontos), associada ao 4º nível de maturidade. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,25 pontos.

No município de Vieira do Minho o contributo mais elevado verificou-se no capital de serviços (média=2,00). Este valor foi influenciado sobretudo pelas medidas municipais que permitiram a melhoria nos serviços *online* pela disponibilização *online* de formulários, SIG, simulador de taxas, entre outros. Destaca-se também o contributo médio no capital democrático (1,22) devido à disponibilização *online* de regulamentos, deliberações, instrumentos de gestão territorial, a funcionalidade *A Minha Rua*, entre outros. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a *Difusão da informação por*

*SMS* (2,25 pontos) associada ao 3º nível de maturidade. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 12,50 pontos.

Em Vila Verde apenas foram consideradas duas medidas que tiveram contributos semelhantes (média=1,50) no capital de serviços (disponibilização do Atendimento multicanal integrado no balcão único) e, no capital relacional (disponibilização da plataforma de Ensino assistido e gestão escolar). Estas medidas tiveram um contributo individual de 2,25 pontos no capital digital e, proporcionaram um contributo total de 4,50 pontos.

Relativamente a Vizela, o contributo mais elevado é verificado no capital de serviços (média=2,67) pela disponibilização dos serviços *online* e, disponibilização do SIG. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu a disponibilização dos serviços *online* como a submissão eletrónica de formulários e consulta de processos de urbanismo, cuja contribuição foi de 2,25 pontos. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,00 pontos.

#### **7.2.4. Análise do Distrito de Bragança**

O distrito de Bragança contou com 4 municípios participantes: Bragança, Freixo de Espada à Cinta, Mogadouro e Torre de Moncorvo. Na tabela 30 apresenta-se, para o distrito de Bragança, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

No município de Bragança o contributo mais elevado verificou-se em simultâneo no capital de serviços e no democrático (médias=1,67). Pode destacar-se, ao nível do capital de serviços, a disponibilização dos serviços *online* e, ao nível do capital democrático, a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais e, a adesão à IS09 - A Minha Rua. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu a disponibilização dos serviços *online* como a submissão eletrónica de formulários e consulta de processos, cuja contribuição foi de 2,25 pontos. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,75 pontos.

Em relação a Freixo de Espada à Cinta, apenas foram consideradas duas medidas que tiveram um contributo mais elevado no capital relacional (média=2,50), destacando-se a adesão aos serviços do Balcão do Empreendedor. O contributo médio no capital democrático (1,50) foi obtido com a disponibilização *online* do boletim municipal. Estas medidas tiveram um contributo individual de 1,25 pontos no capital digital e, proporcionaram um contributo total de 2,50 pontos.

Tabela 30: Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Bragança

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Bragança	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	4,75
	BGC01 - Serviços <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	BGC03 - Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>1,67</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				
Freixo de Espada à Cinta	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,50
	FEC03 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,50</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>				
Mogadouro	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,00
	MGD01 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	MGD05 - Consulta <i>online</i> dos processos de licenciamento e requerimentos	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,67</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				
Torre de Moncorvo	TMC01 - Registo <i>online</i> de ocorrências	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	2,25
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>				

No município de Mogadouro o contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (2,67) com a melhoria nos serviços *online* pela disponibilização de formulários, consulta de processos e, a adesão ao *Balcão do Empreendedor*. A medida que permitiu a consulta *online* dos processos de licenciamento e requerimentos foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,00 pontos.

Relativamente a Torre de Moncorvo, apenas uma medida foi considerada, o Registo *online* de ocorrências, que teve um elevado impacto no capital democrático. O seu contributo no capital digital foi de 2,25 pontos.

### 7.2.5. Análise do Distrito de Castelo Branco

O distrito de Castelo Branco contou com 2 municípios participantes: Castelo Branco e Proença-a-Nova. Na Tabela 31 apresenta-se, para o distrito de Castelo Branco, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

**Tabela 31 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Castelo Branco**

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Castelo Branco	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	10,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	CTB02 - Serviços <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	CTB05 - Autenticação com Cartão de Cidadão	1	0	3	0	1	3º	3,00	
	CTB06 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	CTB07 - PDM <i>Online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,83</b>	<b>0,83</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Proença-a-Nova	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,75
	PNV02 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				

No município de Castelo Branco o contributo mais elevado verificou-se no capital de serviços (média=1,83) devido sobretudo à disponibilização dos serviços *online* do balcão único e, a possibilidade de emissão de plantas de localização. A seguir ficou o capital relacional (média=1,50) influenciado pelas medidas intersectoriais e pelo serviço de autenticação com o Cartão de Cidadão. A disponibilização da funcionalidade *A Minha Rua* e do PDM permitiram um contributo médio para o capital democrático de 0,83 pontos. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu desenvolver os mecanismos de identificação e autenticação através do cartão do cidadão (3,00). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 10,50 pontos.

Relativamente ao município de Proença-a-Nova, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (2,50) com a disponibilização de formulários *online* e os serviços do Balcão do Empreendedor. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu

disponibilizar os formulários *online* (1,50). O contributo total das medidas no capital digital foi de 2,75 pontos.

### 7.2.6. Análise do Distrito de Coimbra

O distrito de Coimbra contou com 6 municípios participantes: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Montemor-o-Velho, Vila Nova de Poiares. Na Tabela 32 apresenta-se, para o distrito de Coimbra, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

Tabela 32 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Coimbra

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ECCR)
Arganil	Nenhuma medida considerada para o estudo	0	0	0	0	0,00	-	0,00	0,00
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>				
Cantanhede	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,75
	CNT02 - Balcão virtual de atendimento	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	CNT03 - Avaliação integrada da qualidade do serviço e do atendimento	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				
Coimbra	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	11,25
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	CBR01 - Portal de Recursos Humanos	0	2	0	3	1,25	1º	1,25	
	CBR02 - Gestão de Reclamações	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	CBR05 - Desmaterialização de processos de aquisição de bens e serviços	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	CBR06 - Consulta de processos de obras particulares <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	CBR11 - Atendimento Municipal Integrado (Multicanal)	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,14</b>	<b>1,00</b>	<b>1,29</b>	<b>0,43</b>				
Condeixa-	IS01 - Balcão do Empreendedor	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	9,50

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ECDR)
a-Nova	- Disponibilização de Serviços								
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	CDN01 - Plantas de Localização <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	CDN02 - Simulador de Taxas Urbanísticas <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	CDN03 - SIG <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	CDN04 - Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	CDN05 - Guias de Apoio ao Município <i>Online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,14</b>	<b>1,14</b>	<b>0,86</b>	<b>0,00</b>				
Montemor-o-Velho	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	8,50
	MMV01 - Informação geográfica e cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	MMV02 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	MMV03 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	MMV04 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	MMV05 - Avaliação da satisfação dos munícipes	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>1,50</b>	<b>0,50</b>	<b>0,00</b>				
Vila Nova de Poiares	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,25
	PRS02 - Dinamização do portal municipal	3	3	3	0	2,25	1º	2,25	
	PRS04 - Pontos comuns de informação	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	PRS05 - Portal municipal	3	3	3	3	3	1º	3,00	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>1,50</b>	<b>3,00</b>	<b>0,75</b>				

Arganil apenas aderiu a uma medida que se destinava a disponibilizar o balcão único com atendimento *online* para prestação de serviços, a qual não foi concluída e, por isso não foi considerada para o estudo. Desta forma, considerou-se um contributo nulo (0,00) no capital digital do respetivo portal.

Relativamente a Cantanhede, o contributo mais elevado verificou-se no capital de serviços (média=1,67) devido sobretudo à disponibilização de Balcão virtual de atendimento. As medidas que tiveram o contributo mais elevado no capital digital foram a disponibilização do Balcão virtual de atendimento e, a realização de inquéritos de satisfação *online*, ambas com 2,25 pontos e, associadas ao 3º nível de maturidade. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,75 pontos.

Em Coimbra, o contributo mais elevado verificou-se no capital relacional (média=1,29) devido à adesão ao *Balcão do Empreendedor* e à *A Minha Rua*, ligações respetivamente ao Portal da Empresa e Portal do Cidadão e, ainda o *link* para a plataforma de contratação pública. Deve destacar-se ainda o contributo no capital de serviços (média=1,14) proporcionado pela disponibilização da consulta de processos de obras particulares e, o Atendimento Municipal Integrado (Multicanal). A referir ainda o contributo médio no capital organizacional (0,38) possibilitado pela implementação do Portal de Recursos Humanos que permitiu disponibilizar diversa informação sobre o capital humano e estrutural da organização. As medidas que tiveram o contributo mais elevado no capital digital foram a disponibilização da consulta de processos de obras particulares, o Atendimento Municipal Integrado (Multicanal), e de um canal *online* para reclamações, opiniões e sugestões, todas com 2,25 pontos. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 11,25 pontos.

No município de Condeixa-a-Nova, destaca-se o contributo médio no capital de serviços (2,14) sobretudo devido ao efeito da disponibilização de serviços na área do urbanismo como a emissão de plantas de localização, o simulador de taxas urbanísticas e, o SIG.

Estas foram as medidas que tiveram o contributo mais elevado no capital digital, 1,50 pontos cada. De realçar ainda o contributo médio no capital democrático (1,14) influenciado pelo efeito da disponibilização *online* das Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais, dos Guias de Apoio ao Município e da funcionalidade *A Minha Rua*, os quais permitem aproximar e incentivar a participação do cidadão na vida municipal. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 9,50 pontos.

Em Montemor-o-Velho a dimensão em que se verificou um contributo médio mais elevado foi no capital de serviços (1,67) derivado do efeito da disponibilização *online* de formulários e, de informação geográfica e cartográfica. A disponibilização *online* de Regulamentos e deliberações municipais, assim como, de formas de avaliação da satisfação dos munícipes possibilitou um contributo médio no capital democrático de 1,50 pontos. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu desenvolver formas de avaliação da satisfação dos munícipes (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 8,50 pontos.

Em relação a Vila Nova de Poiares deve referir-se que as medidas adotadas possibilitaram um contributo relevante nas diversas dimensões de capital digital em grande parte devido à disponibilização do novo portal do município (PRS05 - Portal municipal) que foi a medida que teve o contributo mais elevado no capital digital (3,00 pontos). O contributo médio mais elevado destaca-se no capital relacional (3,00) devido à adesão ao *Balcão do Empreendedor*; devido à dinamização do portal (PRS02) que permitiu

disponibilizar itens como Boletim Municipal, Agenda Municipal, o PDM, informação geral sobre os serviços Municipais, entre outros; a disponibilização de informação sobre atividades desenvolvidas no município (turismo, desporto e cultura) com vista à sua divulgação junto do público e munícipes (PRS04); e a disponibilização do novo portal municipal (PRS05). No entanto, estas medidas permitiram ainda contributos importantes no capital de serviços (2,00), no capital democrático (1,50) e no capital organizacional (0,75). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,25 pontos.

### 7.2.7. Análise do Distrito de Évora

O distrito de Évora contou com 5 municípios participantes: Borba, Estremoz, Évora, Redondo, Reguengos de Monsaraz. Na Tabela 33 apresenta-se, para o distrito de Évora, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

No município de Borba, destaca-se o contributo médio no capital de serviços (2,60) devido à disponibilização de formulários, simulador de taxas e a emissão de plantas de localização. Estas foram as medidas que tiveram o contributo mais elevado no capital digital (1,50 pontos cada). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,00 pontos.

No município de Estremoz, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital democrático (1,75), efeito conseguido com a disponibilização no portal de regulamentos municipais, atas das reuniões de câmara, boletim municipal e boletins de análises de água, e a funcionalidade *A Minha Rua*. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a disponibilização do arquivo municipal (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 10,75 pontos.

Em relação a Évora apenas foi considerada uma medida referente ao *Projecto Obramaís*, a qual teve um impacto relevante no capital relacional (3,00) pois, veio permitir através do portal divulgar este projeto da Câmara de Évora. O contributo total no capital digital foi de 0,75 pontos.

Relativamente ao município do Redondo, foram consideradas duas medidas que tiveram um contributo médio mais elevado no capital de serviços (2,50), as quais permitiram a adesão ao *Balcão do Empreendedor* e, a simplificação dos processos de faturação incluindo a possibilidade de efetuar pagamentos *online*. Esta medida ao permitir o pagamento *online* foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (3,00 pontos) estando associada ao 4º nível de maturidade. O contributo total das medidas no capital digital foi de 4,25 pontos.

Para o município de Reguengos de Monsaraz, apenas foi considerada a medida referente à funcionalidade *A Minha Rua*, a qual permitiu um contributo no capital digital foi de 1,25 pontos.

Tabela 33 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Évora

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Borba	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,00
	BRB03 - Regulamentos Municipais <i>Online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	BRB04 - Formulários <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	BRB05 - Simulador de Taxas <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	BRB07 - Plantas de Localização <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,60</b>	<b>0,60</b>	<b>0,60</b>	<b>0,00</b>				
Estremoz	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	10,75
	ETZ01 - Boletim Municipal e a agenda cultural <i>online</i>	0	3	3	0	1,5	1º	1,50	
	ETZ03 - Simulador de Taxas <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	ETZ05 - Arquivo Municipal <i>Online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	ETZ06 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	ETZ07 - Regulamentos Municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	ETZ08 - Actas de reunião de Câmara <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	ETZ09 - Boletins de análises de água <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,75</b>	<b>1,13</b>	<b>0,00</b>				
Évora	EVR04 - Projecto obramaís	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	0,75
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				
Redondo	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	4,25
	RDD01 - Simplificação nos processos de facturação	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Reguengos de Monsaraz	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	1,25
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,00</b>	<b>2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				

### 7.2.8. Análise do Distrito de Faro

O distrito de Faro contou com 11 municípios participantes: Albufeira, Faro, Lagoa, Lagos, Loulé, Monchique, Olhão, Portimão, São Brás de Alportel, Tavira, Vila Real de Santo António. Na Tabela 34 apresenta-se, para o distrito de Faro, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

**Tabela 34 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Faro**

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Albufeira	IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado	3	0	0	0	0,75	2°	1,50	10,00
	IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3°	2,25	
	ABF03 - Portal da Educação de Albufeira	0	0	3	0	0,75	3°	2,25	
	ABF04 - e - urban / POMA - GU (Programa Operacional de Modernização Administração - Gestão Urbanística)	3	0	0	0	0,75	3°	2,25	
	ABF05 - Manual do Município	2	3	0	2	1,75	1°	1,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,20</b>	<b>0,60</b>	<b>0,60</b>	<b>0,40</b>				
Faro	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1°	1,25	6,25
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1°	1,25	
	IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado	3	0	0	0	0,75	2°	1,50	
	IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3°	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,50</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Lagoa	LGA01 - Planos municipais de ordenamento do território <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1°	1,25	8,50
	LGA02 - SIG <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2°	1,50	
	LGA03 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2°	1,50	
	LGA04 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1°	0,75	
	LGA05 - Portal do município	0	3	0	0	0,75	3°	2,25	
	LGA08 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1°	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>				

Modelo Organizacional de Capital Intelectual para Gestão de Portais Autárquicos

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Lagos	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	9,50
	LGS01 - Desmaterialização e consulta dos processos de licenciamento de obras particulares e loteamentos	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	LGS02 - Arquivo municipal <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	LGS03 - Licenciamento aberto	3	3	0	0	1,5	1º	1,50	
	LGS08 - Inquéritos e sondagens <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,60</b>	<b>1,20</b>	<b>1,20</b>	<b>0,00</b>				
Loulé	IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	3,75
	IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>				
Monchique	IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	2,25
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>				
Olhão	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	6,25
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,50</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Portimão	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	22,75
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	PTM01 - Avaliação da satisfação dos municípios	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	PTM02 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	PTM03 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	PTM04 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	PTM05 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	PTM06 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
PTM07 - Balcão único com atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3º	2,25		

Modelo Organizacional de Capital Intelectual para Gestão de Portais Autárquicos

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
	PTM08 - Informação cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	PTM09 - Informação georreferenciada	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	PTM16 - Difusão de informação por SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	PTM23 - Formulário <i>online</i> na gestão urbanística	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	PTM25 - Guias técnicos <i>online</i> de apoio ao licenciamento	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,07</b>	<b>1,21</b>	<b>0,43</b>	<b>0,00</b>				
São Brás de Alportel	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,75
	IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Tavira	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,75
	IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Vila Real de Santo António	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	11,50
	IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	VRS01 - Licenças <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	VRS02 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	VRS03 - Acompanhamento multicanal dos "Meus Processos"	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	VRS04 - Regulamento municipal <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,67</b>	<b>0,50</b>	<b>0,50</b>	<b>0,00</b>					

No distrito de Faro, para além das medidas intersectoriais e municipais, alguns municípios tiveram iniciativas de simplificação e uniformização de procedimentos cujo compromisso foi assumido conjuntamente em medidas intermunicipais, são o caso da IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado e, da IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado.

No município de Albufeira, destaca-se o contributo no capital de serviços (média=2,20) provocado pela adesão às medidas intermunicipais IM05 e IM18 acima referidas e, também pela disponibilização de diversos serviços *online* na área da gestão urbanística.

As medidas que tiveram o contributo mais elevado no capital digital foram a IM18, a disponibilização do Portal da Educação de Albufeira e os serviços *online* na área da gestão urbanística, todas com 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 10,00 pontos.

Em relação ao município de Faro, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (2,00) valor proporcionado pelas medidas intermunicipais referidas (IM05 e IM18). A destacar ainda o contributo médio registado no capital relacional (1,50) neste caso devido às medidas intersectoriais (IS01 e IS09). A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a IM18 (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,25 pontos.

No município de Lagoa o contributo médio mais elevado verificou-se no capital democrático (2,00) devido ao efeito de medidas como a disponibilização *online* de planos municipais de ordenamento do território, deliberações municipais, regulamentos municipais e implementação do Portal do município. Ao nível do capital de serviços, o contributo médio (1,67) foi proporcionado pela disponibilização de formulários e do serviço de SIG.

A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu implementação do Portal do município (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 8,50 pontos.

Em Lagos, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (1,60) devido à adesão ao Balcão do Empreendedor e à disponibilização de serviços *online* na área do licenciamento urbanístico. As medidas que tiveram o contributo mais elevado no capital digital foram a desmaterialização e consulta dos processos de licenciamento de obras particulares e loteamentos, a disponibilização do arquivo municipal *online* e a possibilidade de realizar inquéritos e sondagens *online*, todas com 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 9,50 pontos.

Loulé apenas aderiu às medidas intermunicipais (IM05 e IM18), as quais tiveram um contributo total no capital digital de 3,75 pontos. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a IM18 (2,25 pontos).

Em relação ao município de Monchique, este apenas aderiu à medida IM18, a qual proporcionou um contributo total no capital digital de 2,25 pontos.

Relativamente ao município de Olhão, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (2,00) devido à adesão às medidas intermunicipais (IM05 e IM18). Destaca-se também o contributo médio no capital relacional (1,50) devido às medidas intersectoriais (IS01 e IS09). A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a IM18 (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,25 pontos.

O município de Portimão foi um dos que aderiu a mais medidas no Programa Simplex Autárquico 2010/2011. O contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (2,07) com a disponibilização do Balcão único com atendimento multicanal integrado, formulários, informação cartográfica e georreferenciada, plantas de localização, entre outros serviços. Também se deve destacar o contributo médio no capital democrático (1,21) permitido pela disponibilização *online* de regulamentos municipais, PDM, deliberações municipais, inquéritos (avaliação da satisfação dos munícipes) e, guias técnicos *online* de apoio ao licenciamento. As medidas que tiveram o contributo mais elevado no capital digital foram a disponibilização de inquéritos, formulários, Balcão único, SMS, todas com 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 22,75 pontos.

São Brás de Alportel e Tavira apresentam situações semelhantes ao nível das medidas que apresentaram impacto no capital digital (IS01 e IM05). Em ambos os municípios, o contributo mais elevado verificou-se no capital de serviços (média=2,50), em que a medida IM05 foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (1,50 pontos). O contributo total das medidas no capital digital de cada município foi de 2,75 pontos.

No município de Vila Real de Santo António, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (2,67) com a disponibilização de serviços *online* como licenças, simulador de taxas, a consulta de processos, entre outros. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a VRS01 - Licenças *online* que veio permitir a possibilidade do pagamento das diversas licenças *online* (3,00). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 11,50 pontos.

### 7.2.9. Análise do Distrito de Guarda

O distrito de Guarda contou com 3 municípios participantes: Guarda, Seia, Vila Nova de Foz Côa. Na Tabela 35 apresenta-se, para o distrito de Guarda, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

**Tabela 35 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Guarda**

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Guarda	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,75
	GRD01 - Disponibilização de formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	GRD02 - Licenciamento urbanístico digital	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,67</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				
Seia	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	3,50
	SEI04 - Intranet municipal	0	0	0	3	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>1,50</b>				
Vila Nova de Foz Côa	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,00
	VLF01 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	VLF03 - Douro SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,67</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				

No município de Guarda, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (2,67) devido sobretudo à disponibilização *online* de formulários e, de serviços na área do licenciamento urbanístico. Estas foram as medidas que registaram o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos cada). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,75 pontos.

Em Seia, apenas foram consideradas duas medidas com contributo no capital digital, a adesão ao Balcão do Empreendedor e a disponibilização de uma porta de entrada para a intranet municipal. Os impactos médios mais elevados destas medidas incidiram no capital relacional (1,50) e organizacional (1,50). A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu disponibilizar o acesso à intranet municipal (2,25 pontos). O contributo total das medidas no capital digital foi de 3,50 pontos.

Em Vila Nova de Foz Côa o contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (2,67) com a adesão ao Balcão do Empreendedor e também pela disponibilização *online* de formulários e, do serviço de SMS. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a implementação de

um sistema de envio de SMS (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,00 pontos.

#### **7.2.10. Análise do Distrito de Leiria**

O distrito de Leiria contou com 6 municípios participantes: Caldas da Rainha, Leiria, Marinha Grande, Nazaré, Peniche, Pombal. Na Tabela 36 apresenta-se, para o distrito de Leiria, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

No município de Caldas da Rainha, o contributo médio mais elevado destacou-se no capital de serviços (2,75) com a adesão ao Balcão do Empreendedor e também pela disponibilização de um simulador de taxas, o Balcão único com atendimento multicanal integrado e, a consulta de processos. As medidas que registaram o contributo mais elevado no capital digital foram a disponibilização do Balcão único e, a consulta de processos, com 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,25 pontos.

Em Leiria também se destacou o contributo médio mais elevado no capital de serviços (2,29). Este valor foi influenciado pela adesão ao Balcão do Empreendedor, pela disponibilização do balcão único com atendimento *online*, a possibilidade de realizar pagamentos de serviços *online*, entre outros. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu disponibilizar a possibilidade de realizar pagamentos de serviços *online* (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 12,00 pontos.

Quanto ao município de Marinha Grande, a adesão ao Balcão do Empreendedor e a disponibilização do atendimento *online* para prestação de serviços, permitiram o contributo médio mais elevado no capital de serviços (2,50). A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu disponibilizar o atendimento *online* para prestação de serviços (2,25 pontos). O contributo total das medidas no capital digital foi de 3,50 pontos.

No município de Nazaré, a dimensão em que se destaca o maior contributo médio é no capital relacional (3,00) devido às medidas intersectoriais que permitiram enriquecer a rede de ligações do site como a ligação com o Portal da Empresa (IS01) e o Portal do Cidadão (IS09). Estas medidas tiveram um contributo individual de 1,25 pontos no capital digital e total de 2,50 pontos.

Tabela 36 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Leiria

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Caldas da Rainha	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,25
	CLD02 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	CLD03 - Balcão único com atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	CLD04 - Digitalização de documentação	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,75</b>	<b>0,00</b>	<b>0,75</b>	<b>0,00</b>				
Leiria	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	12,00
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	LRA01 - Balcão municipal	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	LRA02 - Via verde para empresas	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	LRA04 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	LRA05 - Pagamento de serviços <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	LRA06 - Regulamento municipal <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,29</b>	<b>0,71</b>	<b>0,86</b>	<b>0,00</b>				
Marinha Grande	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	3,50
	MGR04 - Gabinete de atendimento ao município	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Nazaré	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				
Peniche	PNI01 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	4,25
	PNI03 - SIG <i>online</i> com emissão de plantas de localização	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	PNI04 - Mapa interativo do concelho	0	0	3	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				
Pombal	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	4,75
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	PBL01 - Plataforma de gestão de reuniões	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,67</b>	<b>1,67</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				

No caso de Peniche, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (1,67) onde se destacou a disponibilização *online* do serviço de SIG com emissão de plantas de localização. As medidas que registaram o contributo mais elevado no capital digital foram a disponibilização do SIG e do mapa interativo do concelho, com 1,50 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,25 pontos.

Em Pombal a dimensão em que se destaca o maior contributo médio é no capital relacional (2,00) devido às medidas intersectoriais com a disponibilização do *Balcão do Empreendedor* e *A Minha Rua*. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu implementar uma plataforma de gestão de reuniões (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,75 pontos.

### 7.2.11. Análise do Distrito de Lisboa

O distrito de Lisboa contou com 9 municípios participantes: Alenquer, Amadora, Cascais, Lisboa, Loures, Odivelas, Oeiras, Torres Vedras, Vila Franca de Xira. Na Tabela 37 apresenta-se, para o distrito de Lisboa, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

Tabela 37 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Lisboa

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Alenquer	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	1,25
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				
Amadora	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				
Cascais	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	4,75
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	CSC01 - Inquérito e sondagens <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,67</b>	<b>1,67</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				

Modelo Organizacional de Capital Intelectual para Gestão de Portais Autárquicos

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Lisboa	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	14,00
	LSB01 - CML notifica via SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	LSB03 - Lisboa participa	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	LSB04 - Portal do espaço público	3	3	3	0	2,25	3º	6,75	
	LSB05 - LisMapas	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,20</b>	<b>1,20</b>	<b>1,20</b>	<b>0,00</b>				
Loures	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	25,25
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	LRS01 - Balcão virtual acessível	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	LRS02 - Linha de apoio ao cidadão melhorada e integrada - Multicanal	2	3	3	0	2	1º	2,00	
	LRS04 - Pagamento municipal <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	LRS06 - Formulários eletrónicos <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	LRS07 - "Os meus processos" - acesso único	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	LRS08 - Reconversão urbanística - Portela da Azóia <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	LRS09 - Avaliação da satisfação do munícipe	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	LRS11 - Manual do munícipe <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	LRS12 - Gestão de transportes escolares	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	LRS13 - Associativismo <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	LRS14 - Biblioteca <i>Online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	LRS15 - Gestão turística do município	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,50</b>	<b>0,79</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Odivelas	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	11,50
	ODV01 - Licenças <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	ODV03 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	ODV04 - Credenciação eletrónica de cidadãos	1	0	3	0	1	3º	3,00	
	ODV05 - Balcão único de atendimento	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	ODV07 - Licenciamento aberto	3	3	0	0	1,5	1º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,33</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Oeiras	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	4,25
	OER01 - Balcão de atendimento genérico	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	OER03 - Pesquisa integrada do património cultural	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>0,00</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				
Torres Vedras	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	12,50
	TVD01 - Informação cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	TVD02 - Plantas de localização e planos de ordenamento <i>online</i>	3	3	0	0	1,5	4º	6,00	
	TVD03 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	TVD04 - Métodos de inquérito/sondagens à população	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,20</b>	<b>1,20</b>	<b>0,60</b>	<b>0,00</b>					
Vila Franca de Xira	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				

Na análise do município de Alenquer, apenas foi considerada a medida referente ao serviço Balcão do Empreendedor com contributos no capital de serviços (2,00) e relacional (3,00). O contributo desta medida no capital digital foi de 1,25 pontos.

Para o município de Amadora, foram consideradas as duas medidas intersectoriais (IS01 e IS09) que possibilitaram um acréscimo na rede de ligações do site pela ligação com o Portal da Empresa e o Portal do Cidadão, permitindo que o contributo médio mais elevado se verificasse no capital relacional (3,00). Estas medidas tiveram um contributo individual de 1,25 pontos no capital digital e total de 2,50 pontos.

Em Cascais também se destacou o contributo médio do capital relacional (2,00) devido às medidas intersectoriais. De realçar ainda o contributo médio no capital democrático (1,67) pela disponibilização de inquéritos *online*, que foi a medida com o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,75 pontos.

No município de Lisboa o contributo médio mais elevado destacou-se no capital de serviços (2,20) com a adesão ao Balcão do Empreendedor e também pela disponibilização do serviço de SMS, do Portal do

espaço público e da aplicação geográfica *LisMaps*. A referir ainda o contributo médio registado no capital democrático (1,20) onde se destacou a disponibilização do *Lisboa participa*, um portal que agrega um conjunto de ferramentas que incentivam a participação dos munícipes. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu desenvolver Portal do espaço público (6,75 pontos), o qual permita aceder, de forma integrada e interativa, a toda a informação relacionada com a gestão do espaço público na cidade de Lisboa. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 14,00 pontos.

O município de Loures aderiu a um conjunto considerável de medidas cujo contributo médio mais elevado coincidiu no capital de serviços e relacional (1,50). A nível do capital de serviços podem destacar-se, a possibilidade de pagamentos *online*, a disponibilização de formulários, a consulta de processos, entre outros. A nível do capital relacional podem destacar-se as ligações ao *Balcão do Empreendedor* e à *A Minha Rua*, a disponibilização do portal do associativismo, a divulgação do catalogo das Bibliotecas, o portal para divulgação das entidades turísticas do Município, a reestruturação do balcão virtual de acordo com as diretivas de acessibilidade W3C e, das medidas intersectoriais. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu a possibilidade de realizar pagamentos *online* (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 25,25 pontos.

No município de Odivelas, o contributo médio mais elevado destacou-se no capital de serviços (2,33) com a adesão ao Balcão do Empreendedor e também pela disponibilização do Balcão único de atendimento, de licenças *online*, e do licenciamento aberto. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu proceder à credenciação eletrónica dos cidadãos (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 11,50 pontos.

Em Oeiras destacou-se o contributo médio do capital relacional (2,00) pela adesão ao Balcão do Empreendedor e pela disponibilização da funcionalidade de *Pesquisa integrada do património cultural*. A nível do capital de serviços deve destacar-se a disponibilização do Balcão de atendimento genérico que foi a medida que teve o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,25 pontos.

Relativamente a Torres Vedras, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital de serviços (2,20), valor possibilitado pela adesão ao Balcão do Empreendedor e, a disponibilização de informação cartográfica e do simulador de taxas. De realçar ainda o contributo médio no capital democrático (1,20) possibilitado pela disponibilização *online* de inquéritos e planos de ordenamento. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu disponibilizar para venda *online* as plantas de

localização (6,00 pontos), associada ao 4º nível de maturidade pela prestação completa do serviço ao utente. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 12,50 pontos.

Para o município de Vila Franca de Xira, foram consideradas as duas medidas intersectoriais (IS01 e IS09) que possibilitaram um acréscimo na rede de ligações do *site* pela ligação com o Portal da Empresa e o Portal do Cidadão, permitindo que a dimensão mais reforçada fosse o capital relacional (média=3,00). Estas medidas tiveram um contributo individual de 1,25 pontos no capital digital e, proporcionaram um contributo total de 2,50 pontos.

### 7.2.12. Análise do Distrito de Portalegre

O distrito de Portalegre contou com 4 municípios participantes: Campo Maior, Elvas, Portalegre, Sousel. Na Tabela 38 apresenta-se, para o distrito de Portalegre, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

Tabela 38 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Portalegre

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Campo Maior	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	1,25
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				
Elvas	ELV01 - Portal do Município	3	3	3	3	3	2º	6,00	8,75
	ELV02 - Simulador de Taxas <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	ELV03 - Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,67</b>	<b>2,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>				
Portalegre	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	3,50
	PTG01 - BU.Portalegre mais acessível	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	PTG02 - Espaço Internet <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	1º	0,75	
	PTG03 - Financiamento <i>online</i> (projetos de iniciativa municipal)	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,25</b>	<b>0,00</b>	<b>2,25</b>	<b>0,00</b>				
Sousel	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	1,25
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,00</b>	<b>2,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				

Na análise do município de Campo Maior, apenas foi considerada a medida referente ao serviço Balcão do Empreendedor com contributos no capital de serviços (2,00) e relacional (3,00). O contributo desta medida no capital digital foi de 1,25 pontos.

No município de Elvas, o contributo mais elevado verificou-se no capital de serviços (média=2,67). De entre as medidas deve destacar-se a disponibilização do novo portal do município, o qual permitiu um impacto elevado em todas as dimensões. Esta medida revelou-se como aquela que teve o contributo mais elevado no capital digital (6,00 pontos), considerando-se associada ao 2º nível de maturidade dos serviços, uma vez que, é referido na descrição da medida a disponibilização de formulários no portal. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 8,75 pontos.

Relativamente a Portalegre, o contributo médio mais elevado registou-se no capital relacional (2,25) com a adesão ao Balcão do Empreendedor, a disponibilização de facilidades para cidadãos com necessidades especiais (neste caso invisuais) para tornar o balcão único mais acessível e, a divulgação de projetos de iniciativa municipal no portal. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu a adesão ao Balcão do Empreendedor (1,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 3,50 pontos.

Quanto ao município de Sousel, apenas foi considerada a medida referente à funcionalidade *A Minha Rua* com contributos no capital democrático (2,00) e relacional (3,00). O contributo desta medida no capital digital foi de 1,25 pontos.

### **7.2.13. Análise do Distrito de Porto**

O distrito de Porto contou com 10 municípios participantes: Amarante, Baião, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Paredes, Penafiel, Porto, Santo Tirso, Trofa. Na Tabela 39 apresenta-se, para o distrito de Porto, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

No município de Amarante, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital relacional (1,50) com a adesão às medidas intersectoriais, ou seja, ao Balcão do Empreendedor e A Minha Rua. No entanto, as medidas que registaram o contributo mais elevado no capital digital foram a disponibilização de inquéritos e sondagens *online* e o serviço de SMS, com 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,00 pontos.

Tabela 39 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Porto

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Amarante	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,00
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	AMT04 - Inquéritos e Sondagens ao Município	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	AMT07 - Difusão de SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,25</b>	<b>1,25</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Baião	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,00
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	BAO01 - Expansão do Sistema de Desmaterialização de Expediente (GSE)	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	BAO02 - Expansão do Sistema de Desmaterialização de Processos (GSP)	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,50</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Lousada	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	19,75
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	LOU01 - Avaliação da satisfação dos municípios	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	LOU02 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	LOU03 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	LOU04 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	LOU05 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	LOU07 - Registo <i>online</i> de ocorrências	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	LOU11 - Serviços <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	LOU12 - Autenticação com Cartão de Cidadão	1	0	3	0	1	3º	3,00	
	LOU13 - Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	LOU14 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,50</b>	<b>1,67</b>	<b>0,75</b>	<b>0,00</b>					
Marco de Canaveses	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	19,25
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	MCN01 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	MCN02 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	MCN03 - Editais e deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	MCN04 - A minha visita - informação	0	0	3	0	0,75	2º	1,50	

Modelo Organizacional de Capital Intelectual para Gestão de Portais Autárquicos

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ECDR)
	turística								
	MCN05 - Sugestões e reclamações <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	MCN07 - PDM e plantas de localização <i>online</i>	3	3	0	0	1,5	2º	3,00	
	MCN08 - Atendimento <i>online</i> / balcão único	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	MCN10 - Via verde para instituições	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	MCN14 - Contratação pública <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	MCN18 - Portal das coletividades	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	MCN19 - Portal das Atividades Económicas	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,31</b>	<b>1,54</b>	<b>0,00</b>				
Matosinhos	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	9,25
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	MTS01 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	MTS03 - Documento único identificador de interações	1	0	3	0	1,00	3º	3,00	
	MTS08 - Gestão de ocorrências	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,20</b>	<b>1,00</b>	<b>1,80</b>	<b>0,00</b>				
Paredes	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	10,00
	PRD06 - Serviços <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	PRD07 - Autenticação com Cartão de Cidadão	1	0	3	0	1	3º	3,00	
	PRD08 - Perguntas frequentes sobre os serviços municipais	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	PRD11 - Difusão de informação por SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,80</b>	<b>1,00</b>	<b>1,20</b>	<b>0,00</b>				
Penafiel	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	6,00
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	PNF02 - Plataforma integrada de atendimento	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	PNF04 - Perguntas frequentes sobre serviços municipais	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,75</b>	<b>1,25</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Porto	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	13,25
	PRT01 - Reengenharia do processo de reclamações e sugestões	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	PRT02 - Avaliação da satisfação dos munícipes	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	PRT03 - Registo <i>online</i> de ocorrências	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	PRT06 - Integração técnica e	1	0	3	0	1	3º	3,00	

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
	automática de sistemas, ao nível de autenticação única (Single Sign-On)								
	PRT08 - Disponibilização <i>online</i> de informação referente às intervenções na via pública	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	PRT10 - Desenvolvimento do portal do turismo	0	0	3	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,43</b>	<b>1,71</b>	<b>1,29</b>	<b>0,00</b>				
Santo Tirso	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	8,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	STS01 - Desmaterialização dos processos de obras particulares	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	STS02 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	STS03 - Balcão único <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,20</b>	<b>0,40</b>	<b>1,20</b>	<b>0,00</b>				
Trofa	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	8,25
	TRF01 - Manual do munícipe	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	TRF02 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	TRF04 - Licenciamento aberto	3	3	0	0	1,5	1º	1,50	
	TRF05 - Autenticação com Cartão de Cidadão	1	0	3	0	1	3º	3,00	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,60</b>	<b>1,80</b>	<b>1,60</b>	<b>0,00</b>				

Em Baião o contributo médio mais elevado registou-se no capital de serviços (2,00) devido sobretudo à Expansão do Sistema de Desmaterialização de Expediente e de Processos que possibilita aos munícipes por exemplo a consulta de processos. Estas foram as medidas que registaram o contributo mais elevado no capital digital, com 2,25 pontos cada. A realçar ainda o contributo médio no capital relacional (1,50) permitido pelo acréscimo na rede de ligações do site nomeadamente, ao Portal da Empresa (IS01) e ao Portal do Cidadão (IS09). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,00 pontos.

O município de Lousada aderiu a um conjunto considerável de medidas que permitiram contribuir sobretudo para o capital democrático (média=1,67) e de serviços (média=1,50). Ao nível do capital democrático pode enumerar-se a realização *online* de inquéritos, a disponibilização *online* de regulamentos municipais, PDM, deliberações municipais, as Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais e, o registo de ocorrências. Ao nível do capital de serviços pode realçar-se a disponibilização de diversos

serviços *online*, formulários, o simulador de taxas, entre outros. A medida que registou o contributo mais elevado no capital digital foi a disponibilização de mecanismos de identificação e autenticação pelo cartão do cidadão, procedimento que permite o posterior acesso a diversos serviços *online* (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 19,75 pontos.

Relativamente a Marco de Canaveses o contributo médio mais elevado verificou-se no capital relacional (1,54), com a disponibilização das ligações ao Portal da Empresa (Balcão do Empreendedor), ao Portal do Cidadão (A Minha Rua) e, à plataforma de contratação pública utilizada pela autarquia (Vortal) e, pela disponibilização de portais temáticos (*Portal das coletividades*, *Portal das Atividades Económicas*, *A minha visita - informação turística*) para divulgação de informação, entre outros. A realçar ainda o contributo médio no capital democrático (1,31) alcançado com a disponibilização de regulamentos municipais, editais e deliberações municipais, boletim municipal, PDM e plantas de localização, sugestões e reclamações. Ao nível do capital de serviços deve realçar-se a disponibilização do balcão único com atendimento *online*. A medida que registou o contributo mais elevado no capital digital foi a MCN07, a qual teve impacto no capital de serviços e democrático pela disponibilização em simultâneo do PDM e das plantas de localização *online* (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 19,25 pontos.

Em Matosinhos o contributo médio mais elevado registou-se no capital relacional (1,80), devido à adesão aos serviços Balcão do Empreendedor e A Minha Rua e, também pela possibilidade de utilizar o Cartão de Cidadão na identificação, autenticação e acesso aos serviços disponibilizados pela câmara (MTS03). Esta última medida foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 9,25 pontos.

Em Paredes a dimensão em que se verificou o contributo médio mais elevado foi no capital de serviços (1,80) devido à disponibilização dos serviços *online*, o serviço de SMS, entre outros. A medida que registou o contributo mais elevado no capital digital foi a disponibilização de mecanismos de registo e autenticação dos munícipes através do Cartão de Cidadão (3,00 pontos), procedimento que permite o posterior acesso a diversos serviços *online*. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 10,00 pontos.

No município de Penafiel, o contributo médio mais elevado ocorreu no capital de serviços (1,75) com a implementação de uma plataforma integrada de atendimento. Esta medida foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,00 pontos.

Relativamente ao município do Porto, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital democrático (1,71) com a melhoria no serviço de sugestões e reclamações, a realização *online* de inquéritos, o registo *online* de ocorrências e a disponibilização *online* de informação referente às intervenções na via pública. A medida que registou o contributo mais elevado no capital digital foi a PRT06 - Integração técnica e automática de sistemas, ao nível de autenticação única (*Single Sign-On*) (3,00 pontos), que permitiu a definição de requisitos para a integração técnica e automática de sistemas ao nível de autenticação única (*Single Sign-On*), no sentido de permitir que os utentes possam aceder a diferentes serviços, da autarquia e de outros organismos públicos, autenticando-se uma única vez. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 13,25 pontos.

No município de Santo Tirso, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=2,20) sobretudo devido à disponibilização do balcão único *online*, do simulador de taxas e, a possibilidade de consulta *online* dos processos de obras particulares. A disponibilização do balcão único *online* e da possibilidade de consulta *online* dos processos de obras particulares foram as medidas que registaram o contributo mais elevado no capital digital, 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 8,50 pontos.

Em relação ao município de Trofa, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital democrático (média=1,80) possibilitado com a disponibilização do Manual do munícipe, do Boletim municipal e da publicação de informação relativa aos pedidos de licenciamento urbanístico. A medida que registou o contributo mais elevado no capital digital foi a disponibilização de mecanismos de autenticação dos munícipes com o Cartão de Cidadão (3,00 pontos), procedimento que permite o posterior acesso a diversos serviços *online*. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 8,25 pontos.

#### **7.2.14. Análise do Distrito de Santarém**

O distrito de Santarém contou com 7 municípios participantes: Abrantes, Alcanena, Cartaxo, Rio Maior, Santarém, Tomar, Vila Nova da Barquinha. Na Tabela 40 apresenta-se, para o distrito de Santarém, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

Tabela 40 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Santarém

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Abrantes	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	15,00
	ABT01 - Mais informação ao munícipe <i>online</i>	3	3	2	0	2	2º	4,00	
	ABT02 - Avaliação da satisfação dos munícipes	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	ABT05 - Identificação e assinatura eletrónica com Cartão de Cidadão	1	0	3	0	1	3º	3,00	
	ABT08 - Informação por SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	ABT12 - Consulta e submissão dos processos por via eletrónica	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,33</b>	<b>0,00</b>				
Alcanena	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	17,75
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	ACN01 - Balcão único com atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	ACN03 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	ACN04 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	ACN05 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	ACN06 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	ACN07 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	ACN09 - Catálogo bibliográfico <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	ACN10 - Via verde para docentes	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	ACN18 - Difusão de informação por SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,64</b>	<b>1,00</b>	<b>1,09</b>	<b>0,00</b>					
Cartaxo	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	3,50
	CTX03 - Atendimento multicanal integrado	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Rio Maior	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				
Santarém	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	1,25

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				
Tomar	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	8,00
	TMR02 - Plataforma de envio de SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	TMR04 - Catálogo bibliográfico concelhio <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	TMR08 - Balcão eletrónico	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Vila Nova da Barquinha	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	16,25
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	VNB01 - Comunicação prévia na hora	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	VNB02 - Informação sobre licenciamento por SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	VNB03 - Plantas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	VNB04 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	VNB05 - Regulamentos <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	VNB07 - Avaliação da satisfação do município	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	VNB09 - Biblioteca virtual do concelho	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	VNB10 - Educação: gestão de refeições <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	VNB11 - Educação: consulta da assiduidade dos alunos <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,36</b>	<b>1,00</b>	<b>1,36</b>	<b>0,00</b>				

No município de Abrantes, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado ocorreu no capital de serviços (2,00) sobretudo devido à disponibilização de *Mais informação ao munícipe online* (exemplo: requerimentos), o serviço de *Informação por SMS*, a *Consulta e submissão dos processos por via eletrónica*. O contributo médio no capital relacional (1,33) foi alcançado com a adesão ao Balcão do Empreendedor e, também com a permissão da identificação do cidadão através do Cartão de Cidadão, possibilitando a assinatura eletrónica dos requerimentos. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a ABT01 - *Mais informação ao munícipe online* (4,00 pontos), que permitiu a disponibilização de regulamentos municipais, requerimentos, boletim municipal e atas de reuniões de Câmara no site do município, apresentando um impacto elevado sobretudo ao nível do capital de serviços e democrático. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 15,00 pontos.

Em relação ao município de Alcanena, o contributo médio mais elevado ocorreu no capital de serviços (1,64) através da disponibilização do Balcão único com atendimento multicanal integrado, formulários, as plantas de localização, o serviço de informação por SMS, entre outros. O contributo no capital democrático (média=1,00) beneficiou da disponibilização *online* de regulamentos e deliberações municipais e do PDM. O contributo no capital relacional (média=1,09) resultou da adesão às medidas intersectoriais e, da disponibilização do catálogo bibliográfico das bibliotecas, a *Via verde para docentes* (um serviço *online* de apoio a docentes das escolas). As últimas medidas referidas, assim como, a disponibilização do Balcão único com atendimento multicanal integrado e, o serviço de informação por SMS, foram as medidas que registaram o contributo mais elevado no capital digital, com 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 17,75 pontos.

Quanto ao município do Cartaxo, apenas foram consideradas duas medidas que proporcionaram um contributo mais elevado no capital de serviços (média=2,50), nomeadamente a adesão ao Balcão do Empreendedor e, a disponibilização do atendimento multicanal integrado. A última medida referida foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total destas medidas no capital digital foi de 3,50 pontos.

Para o município de Rio Maior, foram consideradas as duas medidas intersectoriais (IS01 e IS09) que possibilitaram um acréscimo na rede de ligações do site pela ligação com o Portal da Empresa e o Portal do Cidadão, permitindo que o contributo médio mais elevado se verificasse no capital relacional (3,00). Estas medidas tiveram um contributo individual de 1,25 pontos no capital digital e total de 2,50 pontos.

Na análise do município de Santarém, apenas foi considerada a medida referente ao serviço Balcão do Empreendedor com contributos no capital de serviços (2,00) e relacional (3,00). O contributo no capital digital foi de 1,25 pontos.

Relativamente ao município de Tomar, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=2,00) devido sobretudo à disponibilização do balcão eletrónico e, do serviço de SMS. Estas medidas e, ainda a disponibilização do catálogo bibliográfico das bibliotecas do município, foram as que tiveram o contributo mais elevado no capital digital, com 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 8,00 pontos.

No município de Vila Nova da Barquinha, as dimensões que registaram o contributo mais elevado foram em simultâneo o capital de serviços e relacional (médias=1,36). Ao nível do capital de serviços destaca-se a disponibilização *online* de plantas, o serviço de SMS e, requerimentos e instruções para o seu preenchimento (VNB01). Ao nível do capital relacional destaca-se o acréscimo na rede de ligações do *site* nomeadamente, ao Portal da Empresa (IS01) e ao Portal do Cidadão (IS09) e a ligação à plataforma que

possibilitou os serviços *online* na área da educação (<http://pmate4.ua.pt/pmate/>) (medidas VNB10 e VNB11) e, a biblioteca virtual do concelho. As medidas que tiveram um contributo mais elevado no capital digital foram a possibilidade de realizar inquéritos *online*, o serviço de SMS e, a biblioteca virtual do concelho com 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 16,25 pontos.

#### 7.2.15. Análise do Distrito de Setúbal

O distrito de Setúbal contou com 5 municípios participantes: Grândola, Montijo, Palmela, Seixal, Setúbal. Na Tabela 41 apresenta-se, para o distrito de Setúbal, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

No município de Grândola, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital relacional (média=1,50) devido à adesão às medidas intersectoriais (IS01 e IS09).

Ao nível dos serviços destaca-se a disponibilização do simulador de taxas. Ao nível do capital democrático destaca-se a possibilidade de realização *online* de inquéritos, que foi a medida que teve o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,25 pontos.

Em relação ao município de Montijo, o contributo médio mais elevado verificou-se no capital relacional (2,00) com as ligações aos serviços Balcão do Empreendedor e A Minha Rua. A medida MTJ02 permitiu não só melhorar a disponibilização de informação geográfica e cartografia *online* mas, também adicionar a funcionalidade de sugestões e reclamações trazendo efeitos ao nível do capital de serviços e democrático. Por essa razão foi a medida que teve o contributo mais elevado no capital digital (4,50 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,00 pontos.

Para a análise do município de Palmela, apenas foi considerada a medida referente ao serviço Balcão do Empreendedor com contributos no capital de serviços (2,00) e relacional (3,00). O seu contributo no capital digital foi de 1,25 pontos.

No município de Seixal o contributo médio mais elevado registou-se no capital de serviços (2,00) onde se destaca a integração da funcionalidade de pagamento eletrónico nos serviços *online* e, a disponibilização do simulador de taxas. O contributo médio no capital democrático (0,75) beneficiou da medida que se destinou à Monitorização da qualidade de serviço no fornecimento de água, a qual foi concretizada por meio da disponibilização de um inquérito *online*. O contributo médio no capital

relacional (0,75) beneficiou da adesão ao Balcão do Empreendedor. A medida que permitiu a integração da funcionalidade de pagamento eletrónico nos serviços *online* foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,50 pontos.

Relativamente ao município de Setúbal, as medidas adotadas não foram consideradas para a análise. Desta forma, considerou-se um contributo nulo (0,00) no capital digital do respetivo portal.

**Tabela 41 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Setúbal**

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Grândola	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	6,25
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	GDL01 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	GDL02 - Avaliação da satisfação dos munícipes	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,25</b>	<b>1,25</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Montijo	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,00
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	MTJ02 - Informação geográfica e cartografia <i>online</i>	3	3	0	0	1,5	3º	4,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>1,67</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				
Palmela	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	1,25
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				
Seixal	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	6,50
	SXL01 - Serviços <i>online</i> – integração de pagamentos electrónicos	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	SXL02 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	SXL03 - Monitorização da qualidade de serviço no fornecimento de água	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,75</b>	<b>0,75</b>	<b>0,00</b>				
Setúbal	Nenhuma medida foi considerada para o estudo	0	0	0	0	0,00	-	0,00	0,00
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>				

### 7.2.16. Análise do Distrito de Viana do Castelo

O distrito de Viana do Castelo contou com 10 municípios participantes: Arcos de Valdevez, Caminha, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira. Na Tabela 42 apresenta-se, para o distrito de Viana do Castelo, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

Tabela 42 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Viana do Castelo

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Arcos de Valdevez	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	6,00
	IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	AVV03 - Atendimento <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	AVV04 - Regulamento Municipal <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,75</b>	<b>1,50</b>	<b>1,25</b>	<b>0,00</b>				
Caminha	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	23,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	IM04 - Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	CMN01 - Avaliação da satisfação dos munícipes	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	CMN02 - Biblioteca <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	CMN03 - Formulários <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	CMN04 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	CMN05 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	CMN06 - PDM <i>Online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	CMN07 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	CMN09 - Via verde para docentes	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	CMN10 - Informação por SMS/MMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
CMN11 - SIG <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50		
<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,71</b>	<b>1,21</b>	<b>0,79</b>	<b>0,00</b>					
Melgaço	IS01 - Balcão do Empreendedor	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	6,25

Modelo Organizacional de Capital Intelectual para Gestão de Portais Autárquicos

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
	- Disponibilização de Serviços								
	IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	IM04 - Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	MLG01 - E-Turismo	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,25</b>	<b>0,75</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				
Monção	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,75
	IM02 - Arquivo Municipal <i>Online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	IM04 - Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,25</b>	<b>0,75</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				
Paredes de Coura	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,50
	IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	IM04 - Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>1,00</b>	<b>1,67</b>	<b>0,00</b>				
Ponte da Barca	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	19,25
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	IM04 - Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	PTB01 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	PTB02 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	PTB04 - Simulador <i>online</i> de cálculo de taxas municipais, ramais de água e saneamento	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	PTB05 - Inquéritos e sondagens <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	PTB06 - Toda a informação à distância de um clique	3	3	3	3	3	2º	6,00	
<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,78</b>	<b>1,56</b>	<b>1,22</b>	<b>0,33</b>					
Ponte de Lima	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	12,00
	IM02 - Arquivo Municipal <i>Online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	PTL02 - Otimização de formulários	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	PTL03 - Serviço de apoio <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	PTL04 - Guias e procedimentos <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	PTL05 - Envio das notícias do	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
	município via e-mail por categoria								
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,71</b>	<b>1,14</b>	<b>0,00</b>				
Valença	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,75
	IM02 - Arquivo Municipal <i>Online</i>	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	IM04 - Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,25</b>	<b>0,75</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				
Viana do Castelo	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	9,00
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	VCT01 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	VCT02 - Processos urbanísticos desmaterializados	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	VCT04 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,83</b>	<b>0,83</b>	<b>1,33</b>	<b>0,00</b>				
Vila Nova de Cerveira	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,50
	IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	IM04 - Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico	3	0	0	0	0,75	4º	3,00	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>1,00</b>	<b>1,67</b>	<b>0,00</b>				

No distrito de Viana do Castelo, para além das medidas intersectoriais e municipais, alguns municípios tiveram iniciativas de simplificação e uniformização de procedimentos cujo compromisso foi assumido conjuntamente em medidas intermunicipais, são: IM02 - *Arquivo Municipal Online*; IM03 - *Boletim Municipal Online*; IM04 - *Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico*.

No município de Arcos de Valdevez, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=1,75) possibilitado sobretudo pela disponibilização do serviço de atendimento *online*. Esta medida foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo médio no capital democrático (1,50) foi influenciado pela disponibilização *online* do Boletim municipal e do regulamento municipal. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,00 pontos.

O município de Caminha está entre aqueles que aderiram a mais medidas no Programa Simplex Autárquico 2010/2011. A dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=1,71), conseguido com a disponibilização *online* de formulários, plantas de localização, SIG, informação por SMS/MMS, *Via verde para docentes*, e, *Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico*. O contributo médio no capital democrático (1,21) foi influenciado pela disponibilização *online* do boletim municipal, regulamentos municipais, PDM, deliberações municipais e, inquéritos. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a IM04 (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 23,50 pontos.

No município de Melgaço, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital relacional (média=2,00), pelo efeito da adesão ao Balcão do Empreendedor e, da disponibilização de funcionalidades de promoção cultural e turística do município como o *E-Turismo*. Ao nível do capital de serviços (média=1,25) destaca-se a adesão à medida IM04-*Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico*, que foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (3,00 pontos). O impacto médio no capital democrático (0,75) derivou da adesão à medida intermunicipal (IM03) para disponibilização *online* do Boletim Municipal. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,25 pontos.

Relativamente ao município de Monção, a dimensão em que se registou o contributo mais elevado foi no capital relacional (média=2,00) resultando da adesão ao *Balcão do Empreendedor* e à medida IM02 - *Arquivo Municipal Online*. A nível do capital de serviços (média=1,25) destaca-se o efeito da medida IM04 - *Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico*, que foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (3,00 pontos). A nível do capital democrático salienta-se a adesão à medida IM03 - *Boletim Municipal Online*. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,75 pontos.

Em Paredes de Coura, as dimensões em que se verificou o contributo mais elevado foi, em simultâneo, no capital de serviços e relacional (média=1,67), pelo efeito da adesão ao Balcão do Empreendedor e, às medidas intermunicipais (IM03 - *Boletim Municipal Online* e IM04 - *Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico*). A medida IM04 foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,50 pontos.

Em relação a Ponte da Barca, as medidas consideradas resultaram em efeitos em todas as dimensões do capital digital, devendo destacar-se a medida PTB06 - *Toda a informação à distância de um clique* que permitiu a reestruturação do portal incluindo a alteração do seu endereço. Esta medida foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (6,00 pontos). A dimensão em que se registou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=1,78) devido à disponibilização *online* do simulador de taxas, de plantas

de localização e, a adesão medida intermunicipal *Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico*. Ao nível do capital democrático (média=1,56) são de salientar a disponibilização *online* do boletim Municipal (IM03), PDM e, inquéritos. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 19,25 pontos.

No município de Ponte de Lima, a dimensão em que se registou o contributo mais elevado foi no capital democrático (média=1,71) devido à disponibilização *online* do boletim municipal, do serviço de apoio *online*, guias e procedimentos (*FAQ's*) e, a possibilidade de *Envio das notícias do município via email por categoria (Newsletter)*. O impacto médio no capital relacional (1,14) resultou da adesão ao Balcão do Empreendedor e à medida IM02 - *Arquivo Municipal Online*. Ao nível do capital de serviços destaca-se a *Otimização de formulários*. As medidas que permitiram a disponibilização do *Arquivo Municipal Online*, o serviço de apoio *online* e, a *Newsletter* foram as que tiveram o contributo mais elevado no capital digital, 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 12,00 pontos.

No município de Valença, a dimensão em que se registou o contributo mais elevado foi no capital relacional (média=2,00) resultando da adesão ao Balcão do Empreendedor e à medida IM02 - *Arquivo Municipal Online*. A nível do capital de serviços destaca-se o efeito da medida IM04 - *Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico*, que foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (3,00 pontos). A nível do capital democrático salienta-se a adesão à medida IM03 - *Boletim Municipal Online*. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,75 pontos.

Em relação ao município de Viana do Castelo, a dimensão em que se registou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=1,83) influenciado pela disponibilização *online* de plantas de localização, do simulador de taxas e, pela desmaterialização dos processos urbanísticos cuja preparação pode ser realizada a partir de diversos instrumentos disponíveis no portal municipal. O contributo médio no capital relacional (1,33) foi influenciado pelo impacto das medidas intersectoriais. A nível do capital democrático é de salientar a disponibilização *online* do boletim municipal. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a VCT02, que permitiu a desmaterialização dos processos urbanísticos (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 9,00 pontos.

No município de Vila Nova de Cerveira, as dimensões em que se verificou o contributo mais elevado foi, em simultâneo, no capital de serviços e relacional (média=1,67), devido ao efeito da adesão ao Balcão do Empreendedor e, às medidas intermunicipais (IM03 - *Boletim Municipal Online* e IM04 - *Marcação Eletrónica de Visitas e Pagamento Eletrónico*). A medida IM04 foi a que teve o contributo mais

elevado no capital digital (3,00 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,50 pontos.

### 7.2.17. Análise do Distrito de Vila Real

O distrito de Vila Real contou com 9 municípios participantes: Alijó, Chaves, Mesão Frio, Mondim de Basto, Murça, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Vila Real. Na Tabela 43 apresenta-se, para o distrito de Vila Real, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

Tabela 43 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Vila Real

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Alijó	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	4,25
	ALJ01 – Informação cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	ALJ05 – Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,67</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				
Chaves	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	4,75
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	CHV01 - Notificação dos Municípes por SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>0,67</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				
Mesão Frio	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	8,50
	MSF03 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	MSF07 - Registo <i>online</i> de ocorrências	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
	MSF08 - Plano de pormenor da rede <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	MSF09 - Agenda cultural	0	0	3	0	0,75	1º	0,75	
	MSF11 - <i>Newsletter</i> do município	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,67</b>	<b>2,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>					
Mondim de Basto	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	15,00
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	MDB01 - Elaboração do manual do balcão único	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	MDB02 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
	MDB03 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1°	1,25	
	MDB04 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1°	1,25	
	MDB06 - Relatório de contas e orçamento <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1°	0,75	
	MDB08 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1°	0,75	
	MDB10 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1°	1,25	
	MDB11 - Biblioteca municipal <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	3°	2,25	
	MDB12 - Museu municipal <i>online</i>	0	0	3	0	0,75	3°	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,82</b>	<b>1,27</b>	<b>0,00</b>				
Murça	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1°	1,25	6,25
	MUR01 - Informação cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2°	1,50	
	MUR02 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2°	1,50	
	MUR03 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1°	1,25	
	MUR04 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1°	0,75	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>1,20</b>	<b>0,60</b>	<b>0,00</b>				
Peso da Régua	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1°	1,25	6,25
	PRG02 - SIG <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2°	1,50	
	PRG04 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1°	1,25	
	PRG07 - Registo <i>online</i> de ocorrências	0	3	0	0	0,75	3°	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,25</b>	<b>1,50</b>	<b>1,25</b>	<b>0,00</b>				
Sabrosa	SBS03 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1°	1,25	1,25
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>				
Santa Marta de Penaguião	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1°	1,25	3,50
	SMP03 - Douro SMS	3	0	0	0	0,75	3°	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Vila Real	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1°	1,25	1,25
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				

No município de Alijó a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=2,67) possibilitado sobretudo pela disponibilização *online* de informação cartográfica e, do simulador de taxas. Estas duas medidas foram as que proporcionaram o contributo mais elevado no capital digital, 1,50 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,25 pontos.

Em relação ao município de Chaves, a dimensão que saiu mais reforçada foi o capital relacional (média=2,00) pela adesão ao *Balcão do Empreendedor* e à funcionalidade *A Minha Rua*. Ao nível do capital

de serviços pode destacar-se a disponibilização do serviço de Notificação dos Municípios por SMS, que foi a medida que proporcionou o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 4,75 pontos.

Relativamente ao município de Mesão Frio, a dimensão em que se registou o contributo mais elevado foi no capital democrático (média=2,00) com a disponibilização de diversa informação e funcionalidades como, a *newsletter* do município, o registo *online* de ocorrências, as deliberações municipais e, o Plano de pormenor da Rede. O contributo médio no capital relacional (1,00) beneficiou da adesão ao Balcão do Empreendedor e da disponibilização *online* da agenda cultural. As medidas que proporcionaram o contributo mais elevado no capital digital foram a disponibilização da *newsletter* do município e, o registo *online* de ocorrências com 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 8,50 pontos.

Em Mondim de Basto, a dimensão mais reforçada foi o capital democrático (média=1,82) pela disponibilização *online* do manual do balcão único, regulamentos municipais, PDM, relatório de contas e orçamento, deliberações municipais, boletim municipal. O contributo médio no capital relacional (1,27) é explicado pela criação dos portais da Biblioteca e Museu municipal e, pela adesão ao *Balcão do Empreendedor* e, à funcionalidade *A Minha Rua*.

A disponibilização dos portais da Biblioteca e Museu municipal foram as medidas que proporcionaram o contributo mais elevado no capital digital, 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 15,00 pontos.

No município de Murça, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=2,00) devido à disponibilização de informação cartográfica e, de plantas de localização. Estas duas medidas foram as que proporcionaram o contributo mais elevado no capital digital, 1,50 pontos cada. Ao nível do capital democrático pode destacar-se a disponibilização *online* do PDM e das deliberações municipais. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,25 pontos.

Em relação ao município de Peso da Régua, a dimensão em que se registou o contributo mais elevado foi no capital democrático (média=1,50) pela disponibilização *online* do boletim municipal e da funcionalidade de registo *online* de ocorrências. Ao nível do capital de serviços pode referir-se a disponibilização *online* do serviço de SIG e, ao nível do capital relacional, a ligação ao Portal da Empresa com o serviço do *Balcão do Empreendedor*. A medida que teve o contributo mais elevado no capital digital foi a que permitiu disponibilizar a funcionalidade de registo *online* de ocorrências, associada ao 3º nível de

maturidade (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,25 pontos.

Para a análise do município de Sabrosa, apenas foi considerada a medida referente à disponibilização *online* do boletim municipal com contributos no capital democrático (3,00) e relacional (2,00). O contributo total no capital digital foi de 1,25 pontos.

Em Santa Marta de Penaguião, apenas foram consideradas duas medidas, as quais proporcionaram um contributo mais elevado no capital de serviços (média=2,50), nomeadamente, a adesão ao Balcão do Empreendedor e, o serviço de SMS. Esta ultima medida foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total das medidas no capital digital foi de 3,50 pontos.

Na análise do município de Vila Real, apenas foi considerada a medida referente ao serviço Balcão do Empreendedor com contributos no capital de serviços (2,00) e relacional (3,00). O contributo total no capital digital foi de 1,25 pontos.

### 7.2.18. Análise do Distrito de Viseu

O distrito de Viseu contou com 13 municípios participantes: Armamar, Cinfães, Lamego, Mangualde, Moimenta da Beira, Penedono, Resende, São João da Pesqueira, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Tondela, Viseu. Na Tabela 44 apresenta-se, para o distrito de Viseu, o conjunto de medidas a que cada município aderiu e, os valores necessários para apuramento do contributo das medidas para o capital digital.

No município de Armamar, as dimensões em que se verificaram os contributos mais elevado foram, em simultâneo, no capital de serviços (1,80) e no capital democrático (1,80). Ao nível do capital de serviços pode destacar-se a disponibilização *online* do serviço de SIG que foi a medida que teve o contributo mais elevado no capital digital (1,50 pontos). Ao nível do capital democrático, destaca-se a disponibilização *online* de regulamentos municipais, do PDM e do Boletim municipal. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 6,50 pontos.

Tabela 44 - Análise das Medidas das Câmaras Municipais do distrito de Viseu

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Armamar	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	6,50

Modelo Organizacional de Capital Intelectual para Gestão de Portais Autárquicos

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
	AMM01 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	AMM02 - PDM <i>Online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	AMM03 - SIG <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	AMM05 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,80</b>	<b>1,80</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>				
Cinfães	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,00
	CNF01 - Informação cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	CNF02 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	CNF03 - PDM <i>Online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	CNF04 - SIG <i>Online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,60</b>	<b>0,60</b>	<b>0,60</b>	<b>0,00</b>				
Lamego	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,50
	LMG04 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,50</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>				
Mangualde	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	1,25
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				
Moimenta da Beira	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,50
	MBR03 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,00</b>	<b>1,50</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Penedono	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,75
	PND01 - Informação cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	PND02 - SIG <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	PND03 - Portal intranet do executivo municipal	0	0	0	3	0,75	3º	2,25	
	PND04 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,60</b>	<b>0,60</b>	<b>1,00</b>	<b>0,60</b>				
Resende	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	17,00
	RSD01 - Informação cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	

Modelo Organizacional de Capital Intelectual para Gestão de Portais Autárquicos

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
	RSD02 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	RSD03 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	RSD04 - SIG <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	RSD05 - Portal intranet do executivo municipal	0	2	0	3	1,25	3º	3,75	
	RSD06 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	RSD10 - Portal da assembleia municipal	0	2	0	3	1,25	3º	3,75	
	RSD11 - Manual do munícipe	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,67</b>	<b>1,44</b>	<b>0,56</b>	<b>0,67</b>				
São João da Pesqueira	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	15,00
	SJP01 - Informação cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	SJP02 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	SJP03 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	SJP04 - Deliberações municipais <i>online</i>	0	3	0	0	0,75	1º	0,75	
	SJP06 - Douro SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	SJP07 - SIG <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	SJP09 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	SJP10 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	SJP13 - Registo <i>online</i> de ocorrências	0	3	0	0	0,75	3º	2,25	
<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,90</b>	<b>1,20</b>	<b>0,50</b>	<b>0,00</b>					
Sernancelhe	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	3,50
	SRN06 - Douro SMS	3	0	0	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1,50</b>	<b>0,00</b>				
Tabuaço	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	8,50
	TBC01 - Informação cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	TBC02 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	TBC04 - SIG <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	TBC06 - Simulador de taxas <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	TBC07 - Boletim municipal <i>online</i>	0	3	2	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,33</b>	<b>0,50</b>	<b>0,83</b>	<b>0,00</b>				
Tarouca	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	5,50
	TRC01 - Informação cartográfica <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	

Câmara Municipal	Medidas	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital (CD)	Nível de maturidade (NM)	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR=CD*NM)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
	TRC02 - Plantas de localização <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	TRC03 - PDM <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>2,50</b>	<b>0,75</b>	<b>0,75</b>	<b>0,00</b>				
Tondela	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	7,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	TND01 - Formulários <i>online</i>	3	0	0	0	0,75	2º	1,50	
	TND02 - Regulamentos municipais <i>online</i>	2	3	0	0	1,25	1º	1,25	
	TND03 - Inscrições <i>online</i> em projectos desportivos	0	0	3	0	0,75	3º	2,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,40</b>	<b>1,00</b>	<b>1,80</b>	<b>0,00</b>				
Viseu	IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	2	0	3	0	1,25	1º	1,25	2,50
	IS09 - A Minha Rua	0	2	3	0	1,25	1º	1,25	
	<b>Contributo médio por capital</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>				

Em relação ao município de Cinfães, as medidas consideradas contribuíram essencialmente para o capital de serviços (média= 2,60), podendo enumerar-se a disponibilização de informação cartográfica, plantas de localização, e SIG. Estas foram as medidas com contributo mais elevado no capital digital, 1,50 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,00 pontos.

Quanto ao município de Lamego, apenas foram consideradas duas medidas que proporcionaram um contributo mais elevado no capital relacional (média=2,50), que dizem respeito à adesão ao Balcão do Empreendedor e, a disponibilização do boletim municipal. Estas medidas tiveram um contributo individual de 1,25 pontos no capital digital e, proporcionaram um contributo total de 2,50 pontos.

Na análise do município de Mangualde, apenas foi considerada a medida referente ao serviço Balcão do Empreendedor com contributos no capital de serviços (2,00) e relacional (3,00). O seu contributo no capital digital foi de 1,25 pontos.

Em relação ao município de Moimenta da Beira foram consideradas duas medidas que proporcionaram um contributo mais elevado no capital de serviços (média=2,00), nomeadamente a adesão ao Balcão do Empreendedor e a disponibilização *online* do PDM. Estas medidas tiveram um contributo individual de 1,25 pontos no capital digital e, proporcionaram um contributo total de 2,50 pontos.

Relativamente ao município de Penedono, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=1,60) devido sobretudo à disponibilização *online* de informação cartográfica e do serviço de SIG. O contributo médio no capital relacional (1,00) foi proporcionado sobretudo pela adesão ao *Balcão do Empreendedor*. O contributo médio no capital democrático (0,60) foi influenciado pela disponibilização *online* do boletim municipal. Ainda a registar o contributo médio no capital organizacional (0,60) alcançado com a disponibilização no portal municipal de uma porta de entrada para o Portal intranet do executivo municipal. Esta medida foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,75 pontos.

Em Resende, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=1,67), devido principalmente à disponibilização *online* de informação cartográfica, plantas de localização e SIG. O contributo médio no capital democrático (1,44) foi influenciado pela disponibilização *online* do boletim municipal, do PDM e do Manual do município. O contributo médio no capital relacional (0,56) foi proporcionado sobretudo pela adesão ao *Balcão do Empreendedor*. De realçar o contributo médio no capital organizacional (0,67) alcançado com a disponibilização no portal do município, do Portal intranet do executivo municipal e do Portal da assembleia municipal, os quais instrumentos de trabalho essenciais da organização. No portal é disponibilizada uma porta de entrada para as áreas reservadas dos referidos portais, os quais disponibilizam aos munícipes a possibilidade de consulta de atas das reuniões e editais, entre outra informação. Estas foram as medidas com contributo mais elevado no capital digital, 3,75 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 17,00 pontos.

Em relação ao município de São João da Pesqueira, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=1,90), possibilitado pela disponibilização *online* de diversos serviços como informação cartográfica, plantas de localização, SMS, SIG, simulador de taxas. O contributo médio no capital democrático (1,20) foi influenciado pela disponibilização *online* do PDM, de deliberações municipais, do boletim municipal e a possibilidade de realizar o registo *online* de ocorrências. As medidas referentes ao SMS e ao registo *online* de ocorrências foram as que tiveram o contributo mais elevado no capital digital, 2,25 pontos cada. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 15,00 pontos.

Em relação ao município de Sernancelhe foram consideradas duas medidas que proporcionaram um contributo mais elevado no capital de serviços (média=2,50), nomeadamente a adesão ao Balcão do

Empreendedor e, o serviço de SMS. A medida referente ao SMS foi a que o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos). O contributo total das medidas no capital digital foi de 3,50 pontos.

Quanto ao município de Tabuaço, a dimensão em que se registou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=2,33) devido sobretudo à disponibilização *online* de informação cartográfica, plantas de localização, SIG e, simulador de taxas. Estas foram as medidas que tiveram o contributo mais elevado no capital digital, 1,50 pontos cada. Ao nível do capital democrático foi relevante a disponibilização do boletim municipal. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 8,50 pontos.

No município de Tarouca, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital de serviços (média=2,50) devido à disponibilização de informação cartográfica e plantas de localização. Estas foram as medidas que tiveram o contributo mais elevado no capital digital, 1,50 pontos cada. Ao nível do capital democrático foi relevante o contributo permitido pela disponibilização do PDM. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 5,50 pontos.

Em relação ao município de Tondela, a dimensão em que se verificou o contributo mais elevado foi no capital relacional (média=1,80) devido à adesão ao *Balcão do Empreendedor* e à funcionalidade *A Minha Rua* e, à disponibilização da página temática para o desporto, onde os utilizadores registados têm a possibilidade de realizar inscrições *online* em projetos desportivos. Esta ultima medida referida foi a que teve o contributo mais elevado no capital digital (2,25 pontos) estando associada ao 3º nível de maturidade. Ao nível do capital de serviços deve destacar-se a disponibilização *online* de formulários. Ao nível do capital democrático foi relevante a disponibilização de regulamentos municipais. O contributo total do conjunto das medidas no capital digital foi de 7,50 pontos.

Para o município de Viseu, foram consideradas as duas medidas intersectoriais (IS01 e IS09) que possibilitaram um acréscimo na rede de ligações do site pela ligação com o Portal da Empresa e o Portal do Cidadão, permitindo que a dimensão mais reforçada fosse o capital relacional (média=3,00). Estas medidas tiveram um contributo individual de 1,25 pontos no capital digital e, proporcionaram um contributo total de 2,50 pontos.

### 7.2.19. Análise do Ranking do contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais

Como o objetivo 4.1 deste trabalho consiste em quantificar o contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais, nos pontos anteriores foi apresentado e analisado o valor apurado para cada município. No sentido de se poder ter uma visão do conjunto dos casos apresenta-se na Tabela 45 um Ranking do contributo do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais.

**Tabela 45 – Ranking do contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais**

Posição	Distrito	Câmara Municipal	Dimensão eleitoral <sup>3</sup>	Nº Medidas	Contributo no Capital Digital do município
1	Lisboa	Loures	157423	14	25,25
2	Viana do Castelo	Caminha	15268	14	23,50
3	Faro	Portimão	39114	14	22,75
4	Porto	Lousada	33372	12	19,75
5	Porto	Marco de Canaveses	41165	13	19,25
5	Viana do Castelo	Ponte da Barca	12623	9	19,25
7	Santarém	Alcanena	12446	10	17,75
8	Viseu	Resende	11494	9	17,00
9	Santarém	Vila Nova da Barquinha	6545	11	16,25
10	Santarém	Abrantes	37271	6	15,00
10	Vila real	Mondim de Basto	8157	11	15,00
10	Viseu	São João da Pesqueira	7785	10	15,00
13	Lisboa	LISBOA	530742	5	14,00
14	Braga	Braga	132882	7	13,50
15	Porto	Porto	233669	7	13,25
16	Braga	Fafe	45924	7	12,75
17	Braga	Vieira do Minho	14536	9	12,50
17	Lisboa	Torres Vedras	60358	5	12,50
19	Leiria	Leiria	39895	7	12,00
19	Viana do Castelo	Ponte de Lima	39180	7	12,00
21	Faro	Vila Real de Santo António	15035	6	11,50
21	Lisboa	Odivelas	110273	6	11,50
23	Coimbra	Coimbra	123421	7	11,25
24	Évora	Estremoz	13453	8	10,75
25	Castelo Branco	Castelo Branco	48094	6	10,50
26	Faro	Albufeira	24330	5	10,00
26	Porto	Paredes	65333	5	10,00
28	Coimbra	Condeixa-a-Nova	11389	7	9,50

<sup>3</sup> Os dados relativos à dimensão eleitoral foram recolhidos do estudo de Santos & Amaral (2012).

Modelo Organizacional de Capital Intelectual para Gestão de Portais Autárquicos

Posição	Distrito	Câmara Municipal	Dimensão eleitoral <sup>3</sup>	Nº Medidas	Contributo no Capital Digital do município
28	Faro	Lagos	20509	5	9,50
30	Braga	Barcelos	98190	6	9,25
30	Porto	Matosinhos	135146	5	9,25
32	Viana do Castelo	Viana do Castelo	78855	6	9,00
33	Portalegre	Elvas	19644	3	8,75
34	Coimbra	Montemor-o-Velho	21869	6	8,50
34	Faro	Lagoa	15774	6	8,50
34	Porto	Santo Tirso	4607	5	8,50
34	Vila Real	Mesão Frio	41165	6	8,50
34	Viseu	Tabuaço	6371	6	8,50
34	Porto	Trofa	30620	5	8,25
40	Aveiro	Ovar	44072	5	8,00
40	Aveiro	São João da Madeira	18787	4	8,00
40	Santarém	Tomar	38316	6	8,00
43	Viana do Castelo	Monção	20264	4	7,75
43	Viana do Castelo	Valença	12888	4	7,75
43	Viseu	Penedono	3340	5	7,75
46	Viseu	Tondela	28506	5	7,50
47	Coimbra	Vila Nova de Poiares	5916	4	7,25
47	Leiria	Caldas da Rainha	39895	4	7,25
49	Beja	Serpa	14403	4	7,00
49	Évora	Borba	6624	5	7,00
49	Porto	Amarante	50042	4	7,00
49	Porto	Baião	6399	4	7,00
49	Setúbal	Montijo	35180	3	7,00
49	Viseu	Cinfães	18897	5	7,00
55	Aveiro	Vale de Cambra	21725	4	6,50
55	Setúbal	Seixal	115250	4	6,50
55	Viseu	Armamar	6987	5	6,50
58	Faro	Faro	49373	4	6,25
58	Faro	Olhão	32332	4	6,25
58	Setúbal	Grândola	12681	4	6,25
58	Viana do Castelo	Melgaço	10461	4	6,25
58	Vila Real	Murça	7795	5	6,25
58	Vila Real	Peso da Régua	16855	4	6,25
64	Aveiro	Oliveira do Bairro	61123	3	6,00
65	Porto	Penafiel	56736	4	6,00
65	Viana do Castelo	Arcos de Valdevez	26312	4	6,00
67	Aveiro	Santa Maria da Feira	112460	4	5,75
67	Coimbra	Cantanhede	33461	3	5,75
67	Guarda	Guarda	37216	3	5,75
70	Aveiro	Águeda	41641	4	5,50
70	Viana do Castelo	Paredes de Coura	9319	3	5,50
70	Viana do Castelo	Vila Nova de Cerveira	8314	3	5,50
70	Viseu	Tarouca	7471	4	5,50

Posição	Distrito	Câmara Municipal	Dimensão eleitoral <sup>3</sup>	Nº Medidas	Contributo no Capital Digital do município
74	Braga	Esposende	28707	3	5,00
74	Braga	Vizela	18040	3	5,00
74	Bragança	Mogadouro	11590	3	5,00
74	Guarda	Vila Nova de Foz Côa	8600	3	5,00
78	Bragança	Bragança	33669	3	4,75
78	Leiria	Pombal	47020	3	4,75
78	Lisboa	Cascais	146745	3	4,75
78	Vila real	Chaves	42818	3	4,75
82	Braga	Vila Verde	41197	2	4,50
83	Aveiro	Aveiro	61617	2	4,25
83	Braga	Guimarães	130527	2	4,25
83	Évora	Redondo	6319	2	4,25
83	Leiria	Peniche	22798	3	4,25
83	Lisboa	Oeiras	135874	3	4,25
83	Vila Real	Alijó	13650	3	4,25
89	Aveiro	Oliveira de Azeméis	57228	3	4,00
89	Beja	Mértola	7863	3	4,00
91	Beja	Beja	29880	3	3,75
91	Faro	Loulé	48310	2	3,75
93	Beja	Odemira	22071	2	3,50
93	Guarda	Seia	25814	2	3,50
93	Leiria	Marinha Grande	30129	2	3,50
93	Portalegre	Portalegre	22044	4	3,50
93	Santarém	Cartaxo	19535	2	3,50
93	Vila Real	Santa Marta de Penaguião	8699	2	3,50
93	Viseu	Sernancelhe	6463	2	3,50
100	Aveiro	Mealhada	17524	2	2,75
100	Castelo Branco	Proença-a-Nova	8777	2	2,75
100	Faro	São Brás de Alportel	7819	2	2,75
100	Faro	Tavira	21431	2	2,75
104	Bragança	Freixo de Espada à Cinta	3974	2	2,50
104	Leiria	Nazaré	13162	2	2,50
104	Lisboa	Amadora	140540	2	2,50
104	Lisboa	Vila Franca de Xira	98873	2	2,50
104	Santarém	Rio Maior	17852	2	2,50
104	Viseu	Lamego	6463	1	2,50
104	Viseu	Moimenta da Beira	10888	2	2,50
104	Viseu	Viseu	82341	2	2,50
112	Bragança	Torre de Moncorvo	9994	1	2,25
112	Faro	Monchique	5910	1	2,25
114	Évora	Reguengos de Monsaraz	9100	1	1,25
114	Lisboa	Alenquer	31477	1	1,25
114	Portalegre	Campo Maior	7076	1	1,25
114	Portalegre	Sousel	4849	1	1,25
114	Santarém	Santarém	52795	1	1,25

Posição	Distrito	Câmara Municipal	Dimensão eleitoral <sup>3</sup>	Nº Medidas	Contributo no Capital Digital do município
114	Setúbal	Palmela	42453	1	1,25
114	Vila Real	Sabrosa	7003	1	1,25
114	Vila Real	Vila Real	44287	1	1,25
114	Viscu	Mangualde	19354	1	1,25
123	Évora	Évora	46163	1	0,75
124	Coimbra	Arganil	11792	0	0,00
124	Setúbal	Setúbal	93850	0	0,00

Os resultados obtidos permitem observar no primeiro lugar, Loures que atingiu 25,25 pontos; em segundo lugar Caminha com 23,50 pontos e, em terceiro lugar Portimão com 22,75. Todos estes municípios conseguiram realizar 14 medidas com impacto no capital digital dos portais.

No ranking apresentado, pode observar-se também que as medidas do Programa tiveram um contributo positivo no capital digital dos portais de quase todos os municípios. A exceção acontece nos municípios de Arganil e Setúbal, em que o contributo das medidas foi nulo.

No caso de Arganil, o município apenas aderiu à medida AGN01 - *Balcão Único de Atendimento Multicanal Integrado*, que pretendia disponibilizar em atendimento multicanal integrado (presencial, telefónico, Internet) determinados serviços, a qual não foi cumprida (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 26).

No caso de Setúbal, aderiu às medidas IS02 - Fornecedor de Autenticação e IS03 - Cartão de Cidadão, as quais como já foi referido neste trabalho, não foram consideradas para o estudo. Desta forma, em ambos os casos, as medidas não contaram para o apuramento do contributo no capital digital, considerando-se que não tiveram impacto real nos portais.

Desta forma, os resultados obtidos permitem confirmar a hipótese H1 ( $\Delta CD_i > 0$ ), uma vez que, em 98,4% dos municípios foi possível obter um contributo total maior que zero, o qual reflete a realização das medidas, mostrando que o Programa Simplex Autárquico 2010/2011 permitiu melhorar o capital digital dos portais das Câmaras Municipais aderentes.

É natural que, dada a metodologia usada para apuramento dos contributos, os municípios que tenham aderido e cumprido mais medidas também tenham atingido contributos totais mais elevados, dado que isso significou a disponibilização de mais funcionalidades e conteúdos nos portais.

No entanto, essa relação nem sempre é tão linear dado que os contributos das medidas também estão influenciados pelo nível de maturidade das funcionalidades em causa. Podem apontar-se como exceções

por exemplo o caso de Abrantes que com 6 medidas atinge 15,00 pontos ou, Lisboa que também com 5 medidas atinge 14,00 pontos.

Para ter uma visão mais apurada da relação da pontuação obtida com o número de medidas consideradas construiu-se a Tabela 46, onde se pode observar a pontuação agregada por classes de pontos, o número de câmaras municipais em cada classe, o nº de medidas associadas e a posição no ranking.

**Tabela 46 – Análise do Ranking por classes de pontuação**

Classes de pontos do Ranking Final	Nº de Câmaras Municipais (%)	Nº medidas consideradas	Posição no Ranking
[0 a 3[	26 (20,8%)	até 2	100 a 125
[3 a 6[	33 (26,4%)	2 a 4	67 a 99
[6 a 9[	34 (27,2%)	3 a 6	33 a 66
[9 a 12[	12 (9,6%)	5 a 8	21 a 32
[12 a 15[	8 (6,4%)	5 a 9	13 a 20
[15 a 18[	6 (4,8%)	9 a 11 (à exceção de Abrantes com 6)	7 a 12
[18 a 21[	3 (2,4%)	9 a 13	4 a 6
[21 a 24[	2 (1,6%)	14	3 a 2
>=24	1 (0,8%)	14	1

Na primeira classe é possível constatar que 20,8% dos municípios realizaram até 2 medidas do Programa com impacto no portal.

Considerando as duas primeiras classes contata-se que 47,2% dos municípios realizaram até 4 medidas e, adicionando a classe seguinte, é possível ver que 74,4% conseguiram realizar até um número máximo de 6 medidas com impacto nos portais.

Se considerarmos um intervalo de pontos entre 3 a 9 verifica-se que mais de 50% dos municípios (53,6%) realizaram entre 2 a 6 medidas.

Observando as classes de pontos mais elevadas e, em concreto acima de 15 pontos, observa-se que apenas 9,6% dos municípios conseguiu realizar uma quantidade de medidas superior a 9 (à exceção de Abrantes com 6) com impacto no portal.

### 7.3. Análise por dimensão de capital digital

O objetivo 4.2 pretende investigar qual(ais) a(s) dimensão(ões) de capital digital em que as medidas do Programa Simplex Autárquico tenham provocado maior impacto. Para concretizar este objetivo foi realizada uma análise às medidas do Programa Simplex 2010/2011 em função das dimensões de capital digital consideradas no instrumento de investigação, a qual é apresentada neste ponto.

Para analisar cada dimensão de capital (serviços, democrático, relacional e organizacional) foram somente consideradas as medidas que apresentaram um contributo elevado (3) nesse componente, ou seja, são as que estão fortemente associadas a cada um.

Em cada dimensão, as medidas foram analisadas em termos da sua tipologia e, o nível de maturidade das funcionalidades inerentes. Desta forma, é apresentada de seguida a análise das quatro dimensões.

#### 7.3.1. Análise do e-Capital de serviços

O capital de serviços pretende representar a prestação de serviços da autarquia através da internet. Na Tabela 47 pode observar-se o número total de medidas com elevado contributo (3) no capital de serviços distribuídas por tipo de serviço. Embora algumas medidas apresentassem ao nível da nomenclatura designações nem sempre coincidentes, foi possível agrupá-las de acordo com o tipo de serviço inerente à descrição de cada uma. Assim, estabeleceram-se 7 categorias onde se enquadraram o conjunto das medidas. As designações dadas às categorias corresponderam às que foram encontradas de forma mais frequente.

As medidas com maior presença no capital de serviços foram as relacionadas com a disponibilização dos sistemas de informação geográfica (SIG), informação cartográfica e plantas *online*, chegando a existir municípios que aderiram aos três tipos de medidas incluídas nesta categoria (outros a uma ou duas). Contabilizaram-se nesta categoria 50 medidas (24,3%).

A disponibilização no portal municipal de informação geográfica e cartográfica, incluindo a consulta e a emissão de plantas de localização permite aos munícipes aceder a um conjunto de informação e instrumentos necessários na instrução de processos por exemplo na área do urbanismo.

O segundo grupo com maior presença no capital de serviços engloba os *Serviços online (balcões virtuais/atendimento multicanal)* onde foram agrupadas o conjunto de medidas cujo objetivo é prestar uma serie de serviços *online* num balcão virtual, como por exemplo a submissão eletrónica de formulários com ou sem autenticação dos utilizadores, entre outros serviços muitos deles com correspondência no balcão único de atendimento presencial.

Tabela 47 – Distribuição do nº de medidas no e-capital de Serviços

Tipologia	Identificador	Nº	%
<b>SIG, informação cartográfica e Plantas online</b>	ACN05, ALJ01, AMM03, BCL03, BCL04, BRB07, BRG02, CDN01, CDN03, CMN05, CMN11, CNF01, CNF02, CNF04, CTB06, ETZ06, LGA02, LSB05, MCN07, MMV01, MTJ02, MUR01, MUR02, OBR02, OVR05, PND01, PND02, PNI03, PRG02, PTB02, PTM04, PTM08, PTM09, RSD01, RSD02, RSD04, SJP01, SJP02, SJP07, TBC01, TBC02, TBC04, TRC01, TRC02, TVD01, TVD02, VCT01, VIZ03, VNB03, VRM07	50	24,3%
<b>Serviços online (balcões virtuais/ atendimento multicanal)</b>	ABF04, ACN01, AVR2, AVV03, BCL02, BGC01, CBR11, CLD03, CMN09, CNT02, CTB02, CTX03, FAF06, GMR04, GRD02, IM18(6x), LOU11, LRA01, LRS08, MCN08, MCN10, MGR04, ODM02, ODV05, OER01, PNF02, PRD06, PTM07, SJM01, SJM02, SRP02, SRP06, STS03, TMR08, VAC02, VAC03, VCT02, VIZ05, VVD02	44	21,4%
<b>Acompanhamento de processos (Consulta de processos e serviço de SMS)</b>	ABT08, ABT12, ACN18, AGD01, AMT07, BAO01, BAO02, BRG04, CBR06, CHV01, CLD04, CMN10, FAF01, LGS01, LGS03, LRS07, LSB01, MGD05, OBR01, OBR03, ODV07, OVR04, PRD11, PTM16, SJP06, SMP03, SRN06, STS01, TMR02, TRF04, VLF03, VNB02, VRM11, VRS03	34	16,5%
<b>Formulários online</b>	ABT01, ACN03, BRB04, CMN03, GRD01, IM05(6x), LGA03, LOU02, LRS06, MDB02, MGD01, MLD01, MMV02, MTL02, ODV01, PNV02, PTL02, PTM02, PTM23, TND01, VFR06, VLF01, VNB01, VRM02	29	14,1%
<b>Simulador de taxas online</b>	ALJ05, BCL07, BRB05, CDN02, CLD02, ELV02, ETZ03, FAF03, GDL01, LOU14, LRA04, MTS01, OAZ01, PTB04, SJP09, STS02, SXL02, TBC06, TVD03, VCT04, VFR02, VRM12, VRS02	23	11,2%
<b>Pagamentos online</b>	BRG06, EPS06, FAF02, IM04(7x), LRA05, LRS04, RDD01, SXL01, VRS01	15	7,3%
<b>Informação sobre os serviços municipais</b>	AGD02, ELV01, EPS07, LRA02, LRS12, LSB04, PRS02, PRS05, PTB06, PTG02, VFR01	11	5,3%
Total Geral		206	100,0%

No âmbito dos serviços *online* deve destacar-se a desmaterialização dos processos de licenciamento urbanístico que englobou diversas medidas que se relacionaram com a disponibilização nos *websites* municipais da possibilidade de entrega de requerimentos e peças desenhadas *online*. Esta categoria englobou também as situações do atendimento multicanal que permitem iniciar um serviço *online* e poder continuar a instruir o processo ou obter informações pelo telefone ou no balcão presencial do município. Foram encontradas 44 medidas (21,4%) neste âmbito.

Um outro serviço frequentemente encontrado entre as medidas municipais foi a possibilidade de permitir o *Acompanhamento de processos* em qualquer canal de atendimento (16,5% das medidas), os quais podem ou não ter sido submetidos num balcão presencial nos serviços das câmaras. No âmbito do acompanhamento dos processos podem destacar-se dois tipos de serviços que as autarquias disponibilizaram como a consulta de processos e, a difusão de informação por SMS. A consulta de processos, enquanto serviço que visa permitir aos munícipes registados a consulta *online* dos seus processos, esteve presente em 17 medidas. Quanto ao serviço de SMS tratou-se de implementar um sistema de envio de SMS para os para munícipes registados e listados em bases de dados municipais,

dando conta do andamento dos respetivos processos. Este tipo de serviço, para além de incluir alertas/avisos pessoais no caso dos processos em curso, também se alargou a avisos gerais como por exemplo para divulgação de eventos ou, temáticos como por exemplo para divulgação de cortes de trânsito. Foram encontradas 17 medidas relativas a este serviço que em muitos casos implica a submissão de um formulário disponibilizado no portal do município para adesão.

O conjunto de 29 medidas relacionadas com a disponibilização de formulários nos portais dos municípios (14,1%) também foi significativo. A tipologia de medidas relacionadas com os formulários *online*, implicou diversas situações. Em muitos casos tratou-se de disponibilizar formulários para impressão com as respetivas instruções de preenchimento e entrega nos serviços municipais; em alguns casos, tratou-se de atualizar, normalizar e simplificar os formulários para os disponibilizar em suporte digital no *website* do município; e noutros casos ainda, implicou ainda a disponibilização da possibilidade de preenchimento e submissão eletrónica dos formulários.

A disponibilização de um simulador de taxas *online* nos portais municipais foi também uma medida com adesão em 23 municípios (11,2% das medidas). Esta funcionalidade destina-se a disponibilizar no portal da autarquia um simulador que permita aos cidadãos e empresas calcular as taxas municipais devidas por determinado serviço, ou seja, revela o seu custo, permitindo tornar o procedimento mais transparente para o munícipe.

Na categoria *pagamentos online*, foram englobadas as medidas que se destinassem à possibilidade de realizar pagamentos no portal do município. A disponibilização do pagamento *online* trata-se de um procedimento de conclusão da transação completa entre o cidadão e a câmara municipal, correspondendo no modelo de Santos & Amaral (2012:15) ao nível 4, o de maturidade mais elevada. Nesta categoria foram encontradas 15 medidas (7,3%). Apesar do número não ser significativo no entanto, demonstra alguma evolução na disponibilização de serviços cada vez mais desmaterializados.

A categoria *Informação sobre os serviços municipais*, incluiu o conjunto de medidas que se destinaram a disponibilizar informação geral sobre os serviços municipais, nomeadamente sobre a descrição dos serviços, formalidades, etapas, processos e procedimentos. Além disso, também se incluíram as medidas destinadas a reestruturação ou dinamização dos portais (Elvas, Ponte da Barca, Vila Nova de Poiares), as quais tiveram entre outros objetivos, disponibilizar melhores conteúdos. Foram consideradas nesta categoria 11 medidas (5,3%).

Os diversos serviços disponibilizados nos portais, subjacentes às medidas do Programa, representam diferentes níveis de tecnologia e de sofisticação das funcionalidades. Nas diversas categorias de serviços consideradas na Tabela 47, foi possível identificar medidas cujos serviços a disponibilizar, representam

um maior grau de interatividade que outros pois, implicam a disponibilização de mais utilidades e funcionalidades nos portais. Desta forma, as diversas medidas adotadas pelas câmaras municipais foram classificadas em quatro níveis de maturidade segundo o nível de interatividade e sofisticação das funcionalidades a disponibilizar.

Na Tabela 48 pode observar-se o número total de medidas distribuídas de acordo com os quatro níveis de sofisticação dos serviços de *local e-government*. Estes níveis foram considerados como ativos digitais componentes do capital de serviços no instrumento de investigação proposto: Informação sobre os serviços municipais, Serviços com interação unidirecional, Serviços com interação bidirecional e Transação.

Tabela 48 – Distribuição do nº de medidas por níveis de maturidade no e-capital de Serviços

Nível de maturidade	Ativos Digitais	Identificador	Nº	%
1º	Informação sobre os serviços municipais	AGD02, EPS07, LGS03, ODV07, PRS02, PRS05, PTG02, TRF04, VFR01	9	4,4%
2º	Serviços com interação unidirecional	ABT01, ACN03, ACN05, ALJ01, ALJ05, AMM03, BCL03, BCL04, BCL07, BRB04, BRB05, BRB07, BRG02, CDN01, CDN02, CDN03, CLD02, CMN03, CMN05, CMN11, CNF01, CNF02, CNF04, CTB06, ELV01, ELV02, ETZ03, ETZ06, FAF03, GDL01, IM05(6x), LGA02, LGA03 LOU02, LOU14, LRA02, LRA04, LRS12, LSB05, MCN07, MDB02, MGD01, MLD01, MMV01, MMV02, MTJ02, MTL02, MTS01, MUR01, MUR02, OAZ01, OBR02, OVR05, PND01, PND02, PNI03, PNV02, PRG02, PTB02, PTB04, PTB06, PTL02, PTM04, PTM08, PTM09, RSD01, RSD02, RSD04, SJP01, SJP02, SJP07, SJP09, STS02, SXL02, TBC01, TBC02, TBC04, TBC06, TND01, TRC01, TRC02, TVD01, TVD03, VCT01, VCT04, VFR02, VIZ03, VLF01, VNB01, VNB03, VRM02, VRM07, VRM12, VRS02	99	48,1%
3º	Serviços com interação bidirecional	ABF04, ABT08, ABT12, ACN01, ACN18, AGD01, AMT07, AVV03, BAO01, BAO02, BCL02, BGC01, BRG04, CBR06, CBR11, CHV01, CLD03, CLD04, CMN09, CMN10, CNT02, CTB02, CTX03, FAF01, FAF06, GRD01, GRD02, IM18(6x), LGS01, LOU11, LRA01, LRS06, LRS07, LRS08, LSB01, LSB04, MCN08, MCN10, MGD05, MGR04, OBR01, OBR03, ODM02, ODV01, ODV05, OER01, OVR04, PNF02, PRD06, PRD11, PTM02, PTM07, PTM16, PTM23, SJM01, SJM02, SJP06, SMP03, SRN06, SRP02, SRP06, STS01, STS03, TMR02, TMR08, VAC02, VAC03, VCT02, VFR06, VIZ05, VLF03, VNB02, VRM11, VRS03, VVD02	80	38,8%
4º	Transação	AVR2, BRG06, EPS06, FAF02, GMR04, IM04(7x), LRA05, LRS04, RDD01, SXL01, TVD02, VRS01	18	8,7%
		Total	206	100,0%

No 1º nível do capital de serviços foram englobadas todas as medidas que implicassem a disponibilização nos portais de informação sobre os serviços municipais. Neste nível foram incluídas

todas as medidas que implicaram apenas a disponibilização de conteúdos estáticos representando o nível de menor grau de maturidade. Neste nível foram consideradas 9 (4,4%) medidas.

No 2º nível foram englobadas as medidas que dizem respeito a *Serviços com interação unidirecional*, ou seja, que implicam alguma interatividade no sentido de permitirem a disponibilização de formulários relativos aos serviços do município para download e/ou impressão pelo cidadão e, outros serviços simples. Assim, foram também consideradas neste nível as medidas que permitiram a disponibilização de simuladores de taxas uma vez que, implicam alguma interação por parte do cidadão, permitindo-lhes calcular as taxas relativas a um determinado serviço municipal. Foram ainda consideradas neste nível as medidas incluídas na categoria *SIG, informação cartográfica e plantas online*, dado que também neste caso estas funcionalidades permitem algum grau de interatividade ao possibilitarem a produção de informação, a consulta e a emissão de plantas e mapas através da possibilidade do download ou impressão, entre outras utilidades. Foram consideradas neste nível 99 medidas (48,1%).

No 3º nível foram incluídas as medidas que dizem respeito a *Serviços com interação bidirecional*, ou seja, serviços que apresentam a possibilidade de preencher e enviar formulários *online* (*download* e *upload*), com e sem autenticação e, a possibilidade dos cidadãos consultarem a situação dos seus processos administrativos. Assim, foram consideradas neste nível a maioria das medidas incluídas nas categorias de *Serviços online (balcões virtuais/ atendimento multicanal)* e de *Acompanhamento de processos*. Foram consideradas neste nível 80 medidas (38,8%).

No 4º nível foram incluídas as medidas que referiam a possibilidade de realizar transações completas no portal, ou seja, a possibilidade dos cidadãos realizarem pagamentos *online* relativos a um qualquer serviço, impostos e taxas municipais, englobando operações como submissão, acompanhamento, decisão, entrega e pagamento. Foram consideradas todas as medidas que visaram o pagamento *online* e, ainda todas as medidas incluídas noutras categorias de serviços *online* em que fosse mencionada ao nível da descrição da medida ou no relatório do programa, a possibilidade da realização do pagamento eletrónico. Foram consideradas neste nível 18 medidas (8,7%).

A disponibilização de informação enquanto nível de menor maturidade apenas contou com 4,4% das medidas o que pode significar que a maioria dos municípios tem disponível nos portais este tipo de informação apostando na melhoria de serviços mais sofisticados. Esta constatação está de acordo com o último estudo de Santos & Amaral (2012:12), em que se verificou que apenas 12,46% dos sítios *Web* das câmaras municipais estão no 1º nível de maturidade, significando por isso que a oferta de serviços *online* pelas câmaras municipais tem melhorado.

A análise realizada mostra uma maior concentração de medidas que implicaram a disponibilização de serviços nos 2º e 3º nível de maturidade (86,9% das medidas nesta dimensão), demonstrando que os municípios estão a apostar em disponibilizar serviços *online* cada vez mais sofisticados, nomeadamente a disponibilização de formulários on-line (*download* e *upload*) e, a possibilidade dos cidadãos consultarem a situação dos seus processos.

Muitas medidas incluídas nestes níveis estão relacionadas com os processos de licenciamento urbanístico tornando possível intuir que os municípios estão a desenvolver a desmaterialização destes procedimentos pela disponibilização dos serviços de submissão de formulários, entrega de peças desenhadas *online*, a possibilidade de consulta dos processos *online*, e ainda a disponibilização de instrumentos necessários à preparação destes processos como requerimentos, assim como, o acesso aos SIGs e a possibilidade de emitir plantas *online* e até a simulação dos custos das taxas a pagar. Todo este conjunto de medidas mostra que os municípios estão adequar os seus serviços *online* no sentido de adotar a tramitação desmaterializada dos processos urbanísticos (permitindo a tramitação digital de todos os procedimentos) dando cumprimento à Lei nº 60/2007 que procede à sexta alteração ao Decreto -Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro, que estabelece o regime jurídico da urbanização e edificação.

A registar ainda que, apenas 8,7% das medidas foram dirigidas para a disponibilização do pagamento *online*, podendo intuir-se que em muitos municípios os sistemas de informação não estão preparados ou suficientemente desenvolvidos para avançar com este tipo de serviço mais sofisticado, o que pode ser confirmado pela grande concentração de medidas nos níveis anteriores. Ou, pela falta de meios financeiros necessários para investir nesse tipo de sistemas de informação, dificuldade que se agravou na altura dos sucessivos “*Programa de Estabilidade e Crescimento*” e ainda mais com o “*Memorando de Entendimento sobre as Condicionalidades de Política Económica*”, permanecendo no contexto atual.

### **7.3.2. Análise do e-Capital democrático**

O capital democrático pretende representar as formas de relacionamento das autarquias com os seus munícipes através da internet. Na tabela 49 pode observar-se o número total de medidas com elevado contributo (3) no capital de democrático distribuídas por tipo de funcionalidade/conteúdos.

Nesta dimensão foi possível agrupar o conjunto das medidas em 15 categorias. As denominações das categorias foram definidas em função das designações que foram utilizadas de forma mais frequente. Foi ainda possível associar as categorias em dois grupos gerais que correspondem aos ativos intangíveis

considerados nesta dimensão no instrumento de investigação proposto. Obtiveram-se 6 categorias para a transparência e, 9 para as formas de participação do cidadão.

Nesta dimensão foi possível verificar que os municípios têm procurado disponibilizar diversos conteúdos nos portais das autarquias que procuram dar conta das suas atividades aos cidadãos com o objetivo de proporcionar uma maior transparência na sua atuação.

Tabela 49 – Distribuição do nº de medidas no e-Capital democrático

Ativos Digitais	Tipologia	Identificador	Nº	% no total do capital democrático	% dos ativos digitais no capital democrático
Transparência	Boletim municipal <i>online</i>	AMM05, ETZ01, FEC03, IM03(10x), LMG04, MCN02, MDB10, PND04, PRG04, RSD06, SBS03, SJP10, TBC07, TRF02	23	16,4%	62,9% (88 medidas)
	PDM e outros instrumentos de gestão territorial <i>online</i>	ACN06, AMM02, CMN06, CNF03, CTB07, FAF07, LGA01, LOU04, MBR03, MCN07, MDB04, MSF08, MUR03, PTB01, PTM05, RSD03, SJP03, TRC03, TVD02, VNB04, VRM05	21	15,0%	
	Regulamentos municipais <i>online</i>	ACN04, AMM01, AVV04, BRB03, CMN04, ETZ07, LGA08, LOU03, LRA06, MCN01, MDB03, MMV03, ODV03, PNI01, PTM03, TND02, VNB05, VRM03, VRS04	19	13,6%	
	Atas de reuniões e Deliberações municipais	ACN07, CMN07, ETZ08, LGA04, LOU05, MCN03, MDB08, MMV04, MSF03, MUR04, PTM06, SJP04, VRM04	13	9,3%	
	Mais informação ao munícipe	ABT01, ELV01, ETZ09, LGS03, ODV07, PRS02, PRS05, PRT08, PTB06, SXL03, TRF04	11	8,0%	
	Relatório de contas e orçamento <i>online</i>	MDB06	1	0,7%	
Participação do cidadão	Inquéritos <i>online</i>	ABT02, AMT04, CMN01, CNT03, CSC01, GDL02, LGS08, LOU01, LRS09, MMV05, PRT02, PTB05, PTM01, TVD04, VNB07	15	10,7%	37,1% (52 medidas)
	FAQ's	BGC03, BJA02, BRG05, CDN04, ELV03, LOU13, LRS02, PNF04, PRD08, SRP07	10	7,1%	
	Registo <i>online</i> de ocorrências	LOU07, LSB04, MSF07, MTS08, OVR01, PRG07, PRT03, SJP13, TMC01	9	6,4%	
	Manuais do Município e Guias Técnicos	ABF05, CDN05, LRS11, MDB01, PTL04, PTM25, RSD11, TRF01	8	5,7%	
	Plataformas de participação do cidadão	LGA05, LSB03, PBL01, PTL03	4	2,9%	
	Sugestões e Reclamações <i>online</i>	CBR02, MCN05, MTJ02, PRT01	4	2,9%	
	<i>Newsletter</i> do munícipe	MSF11, PTL05	2	1,4%	
Total			140	100,0%	100,0%

A disponibilização do Boletim Municipal no sítio Internet do município foi a categoria com maior adesão entre os municípios englobando 23 medidas (16,4%) manifestando a intenção em divulgar informação e notícias sobre a atuação da autarquia e eventos decorrentes no município. A disponibilização do PDM e outros instrumentos de gestão territorial *online* foi uma categoria com adesão em 22 municípios (15,0% das medidas), permitindo aos munícipes conhecer as opções do município no âmbito do ordenamento do território. Deve realçar-se também a disponibilização de regulamentos municipais em diversas áreas que envolveu 19 medidas (13,6%), permitindo aos munícipes um acesso rápido e fácil à legislação municipal. A disponibilização de atas de reuniões e deliberações municipais englobou 13 medidas (9,3%), instrumentos que permitem dar conta das decisões tomadas.

A categoria de *Mais informação ao munícipe* englobou todas as medidas que permitiram disponibilizar simultaneamente alguns dos itens da categoria geral da transparência, por exemplo: regulamentos, atas, deliberações, etc., e também boletins de análises de água, entre outra informação, englobando 11 medidas (8,0%). Em último lugar na transparência ficou a disponibilização dos Relatório de contas e orçamento *online* que contou apenas com uma medida pela adesão do município de Mondim de Basto.

Ao nível da participação do cidadão, foi possível verificar um conjunto de medidas que permitiram a disponibilização de funcionalidades que implicam um maior envolvimento do cidadão nas atividades e deliberações municipais, ou seja, no dia-a-dia do município. A categoria com maior adesão foi a realização de Inquéritos *online* que registou 15 medidas (10,7%), mostrando que as câmaras municipais se preocuparam em desenvolver ferramentas para avaliação da satisfação dos munícipes face aos serviços prestados pela autarquia. Em segundo lugar ficou a disponibilização de FAQs que envolvem a disponibilização *online* um conjunto de perguntas frequentes associadas aos diferentes serviços municipais importantes para incentivar a participação do munícipe a utilizar os serviços. Esta categoria incluiu 10 medidas (7,1%).

A seguir encontramos a possibilidade de Registo *online* de ocorrências, que pretende incentivar a participação dos cidadãos na gestão do espaço público possibilitando reportar diversas situações. Foi possível encontrar nesta categoria 8 medidas (6,4%). Também se verificou alguma adesão a medidas que permitiram produzir Manuais do Munícipe e Guias Técnicos (8 medidas, 5,7%) que através de um conjunto sistematizado de informação, pretendem aproximar a autarquia dos munícipes, mostrando os seus direitos e deveres e, facilitando o acesso e utilização dos serviços.

A categoria de Plataformas de participação do cidadão envolveu medidas que permitissem a criação de portais específicos para os munícipes e que agregassem diversas ferramentas de participação, englobando 4 medidas (2,9%). A categoria de Sugestões e Reclamações *online* consiste na disponibilização de uma

funcionalidade *online* para reclamações, opiniões e sugestões, contribuindo muito para incentivar a participação do cidadão, no entanto apenas contou com 4 medidas (2,9%).

Por último encontra-se a categoria que corresponde à disponibilização da *Newsletter* do município. Esta funcionalidade destina-se a divulgar notícias sobre o município junto do cidadão através de registo do seu email no portal da autarquia. Contou apenas com 2 medidas (1,4%).

De seguida realizou-se uma análise das medidas agrupando-as de acordo com os níveis de maturidade considerados no âmbito deste trabalho, uma vez que, as medidas envolveram funcionalidades com diferentes graus de interatividade.

Na Tabela 50 pode observar-se o número total de medidas distribuídas de acordo com os quatro níveis de sofisticação dos serviços de local *e-government* considerados neste estudo.

**Tabela 50 – Distribuição do nº de medidas por níveis de maturidade no e-Capital democrático**

Nível de maturidade	Identificador	Nº	%
1º	ABF05, ABT01, ACN04, ACN06, ACN07, AMM01, AMM02, AMM05, AVV04, BGC03, BJA02, BRB03, BRG05, CDN04, CDN05, CMN04, CMN06, CMN07, CNF03, CTB07, ELV01, ELV03, ETZ01, ETZ07, ETZ08, ETZ09, FAF07, FEC03, IM03(10x), LGA01, LGA04, LGA08, LGS03, LMG04, LOU03, LOU04, LOU05, LOU13, LRA06, LRS02, LRS11, MBR03, MCN01, MCN02, MCN03, MCN07, MDB01, MDB03, MDB04, MDB06, MDB08, MDB10, MMV03, MMV04, MSF03, MSF08, MUR03, MUR04, ODV03, ODV07, PND04, PNF04, PNI01, PRD08, PRG04, PRS02, PRS05, PRT08, PTB01, PTB06, PTL04, PTM03, PTM05, PTM06, PTM25, RSD03, RSD06, RSD11, SBS03, SJP03, SJP04, SJP10, SRP07, SXL03, TBC07, TND02, TRC03, TRF01, TRF02, TRF04, TVD02, VNB04, VNB05, VRM03, VRM04, VRM05, VRS04	106	75,7%
2º		0	0,0%
3º	ABT02, AMT04, CBR02, CMN01, CNT03, CSC01, GDL02, LGA05, LGS08, LOU01, LOU07, LRS09, LSB03, LSB04, MCN05, MMV05, MSF07, MSF11, MTJ02MTS08, OVR01, PBL01, PRG07, PRT01, PRT02, PRT03, PTB05, PTL03, PTL05, PTM01, SJP13, TMC01, TVD04, VNB07	34	24,3%
4º		0	0,0%
Total		140	100,0%

É possível observar que as medidas se concentram sobretudo no 1º e 3º nível, o que se deve à intenção de cada um dos ativos intangíveis considerados. Quase uma sobreposição da tabela anterior salvos algumas exceções. No caso da transparência, está inerente a disponibilização sobretudo de informação estática representada num conjunto de documentos e informação que não possibilitam mais interatividade que a sua consulta *online*, encontramos neste grupo os regulamentos municipais, atas de

reuniões, deliberações municipais, planos de ordenamento, boletins municipais, relatórios de contas e orçamentos, entre outros. Desta forma, encontramos este conjunto de informação no 1º nível de maturidade que englobou 106 medidas (75,7%).

No caso da participação do cidadão, estão em causa um conjunto de funcionalidades que facilitam a comunicação entre os munícipes e a câmara municipal, incluindo sugestões e reclamações *online*, registo *online* de ocorrências, inquéritos *online*, *Newsletters*, entre outros. Desta forma, encontramos este conjunto de funcionalidades no 3º nível de maturidade onde foram incluídas 34 medidas (24,3%).

Ao nível dos instrumentos de participação do cidadão, apenas a disponibilização das FAQ's e dos Manuais do Município e Guias Técnicos foram incluídos no 1º nível de maturidade dado que se trata da disponibilização de informação para consulta e apoio ao cidadão no sentido de o incentivar e ajudar a utilizar os serviços do município.

### 7.3.3. Análise do e-Capital relacional

A dimensão capital relacional tem como intuito representar as relações externas da organização com diversos agentes através da internet, incluindo como componentes por exemplo, a ligação a redes de *websites* de *stakeholders* relevantes (administração central, outros municípios, empresas municipais, fornecedores, instituições da UE, etc.) e também, a promoção da imagem da organização e do município, assim como, a usabilidade do *website*.

Na Tabela 51 pode observar-se o número total de medidas com elevado contributo (3) no capital de relacional distribuídas por tipo de funcionalidade. Nesta dimensão foi possível agrupar o conjunto das medidas em 8 categorias. Denominaram-se as categorias de acordo com as designações que foram utilizadas mais frequentemente. Foi ainda possível associar as categorias em três grupos gerais que correspondem aos ativos digitais considerados nesta dimensão no instrumento de investigação proposto. Obtiveram-se 5 categorias para a rede de relações/ligações, 2 para a imagem do município e, 1 para a funcionalidade do portal.

Nesta dimensão foi possível verificar que os municípios têm procurado disponibilizar diversos conteúdos e funcionalidades nos portais.

Ao nível da rede de relações/ligações, as medidas que tiveram maior presença foram as intersectoriais que permitiram a adesão a serviços prestados de forma integrada com plataformas da Administração central, nomeadamente com as ligações ao Portal da Empresa (IS01 – Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços) e ao Portal do Cidadão (IS09 - A Minha Rua) disponibilizadas nos portais

municipais. Foram encontradas nesta categoria respetivamente, 107 e 45 medidas (num total de 152; 73,8%).

A categoria que incluiu o conjunto de Portais temáticos e plataformas integradas a nível municipal incluiu as medidas que permitiram a criação de portais ou o desenvolvimento de plataformas dedicadas a temas/serviços concretos do interesse de grupos sociais identificados (Programa Simplex Autárquico 2010/2011: 17). Estes portais temáticos e plataformas integradas correspondem à prestação de serviços municipais específicos como os referentes às bibliotecas, museus e arquivos municipais *online* (possibilitam o acesso *online* aos catálogos, disponibilizam áreas privadas para utilizadores registados, etc.), incluindo também o desenvolvimento de plataformas de prestação de serviços na área da educação (ex.: Portal da Educação de Albufeira, entre outras) e do desporto (ex.: Inscrições *online* em projetos desportivos de Tondela), entre outros. Foram consideradas nesta categoria 19 medidas (9,2%).

**Tabela 51 – Distribuição do nº de medidas no e-Capital relacional**

Ativos Digitais	Tipologia	Identificador	Nº	% no total do capital relacional	% dos ativos digitais no capital relacional
Rede de relações/ligações	Acesso para plataformas integradas com Administração Central ( <i>Balcão do empreendedor e A Minha Rua</i> )	IS01 (107x), IS09 (45x)	152	73,8%	85,9% (177 medidas)
	Portais temáticos e plataformas integradas a nível municipal (Educação, Desporto, Bibliotecas, Museus e Arquivos Municipais)	ABF03, ACN09, ACN10, CMN02, ETZ05, IM02(3x), LGS02, LRS14, MDB11, MDB12, SJM03, TMR04, TND03, VNB09, VNB10, VNB11, VVD06	19	9,2%	
	<i>Links</i> para plataformas de contratação pública eletrónica	CBR05, MCN14, OVR03, VAC01	4	1,9%	
	Divulgação de projetos	EVR04, PTG03	2	1,0%	
Imagem do município	Informações genéricas sobre o município	ELV01, LRS13, LRS15, LSB04, MCN04, MCN18, MCN19, MLG01, OER03, PNI04, PRS04, PRS05, PRT10, PTB06	14	6,8%	8,3% (17 medidas)
	Agenda Cultural	ETZ01, MSF09, PRS02	3	1,5%	
Funcionalidade do portal	Mecanismos de usabilidade, acessibilidade e navegabilidade	ABT05, BRG09, CTB05, LOU12, LRS01, LRS02, MTS03, ODV04, PRD07, PRT06, PTG01, TRF05	12	5,8%	5,8% (12 medidas)
Total			206	100,0%	100,0%

Entre as medidas que pretenderam desmaterializar o processo de contratação pública (de acordo com o Código dos Contratos Públicos aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro com as alterações introduções introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de Outubro) foram consideradas para o estudo apenas as situações dos municípios que disponibilizassem um *link* para a plataforma que utilizam, a qual enriqueceu a rede de ligações dos portais em causa. Para identificar estes casos foi necessário visitar os portais e procurar esta ligação.

Desta forma, algumas medidas com o mesmo intuito foram excluídas dado que não foi encontrado qualquer ligação disponível no portal para as plataformas que as autarquias utilizam. Como os fornecedores podem aceder a essas plataformas de outras formas que não através dos portais dos municípios, nos casos em que não tenha sido disponibilizada a ligação considerou-se que a medida não teve impacto no portal. Das 7 situações identificadas no Programa, apenas 4 municípios disponibilizaram *link* para a plataforma que usam. Ainda ao nível da rede de relações, as medidas relativas à divulgação de projetos contaram apenas com 2 exemplos (1,0%).

Ao nível da imagem do município foi possível identificar duas categorias: Informações genéricas sobre o município e Agenda Cultural. Na categoria Informações genéricas sobre o município foram incluídas as medidas que previam conteúdos e funcionalidades que estão relacionados com o município em geral como a criação de páginas dedicadas a temas específicos como portais para divulgação das atividades económicas, coletividades e associações, portais do turismo, mapas interativos das cidades, divulgação do património cultural, histórico, gastronómico, desporto, ambiente, meteorologia, entre outros. Foram consideradas nesta categoria 14 medidas (6,8%). Verificou-se ainda que três municípios disponibilizaram a agenda cultural.

A terceira categoria considerada no capital relacional corresponde à funcionalidade do portal que inclui os mecanismos de usabilidade, acessibilidade e navegabilidade dos portais. Nesta categoria foram agrupadas as medidas que permitiram implementar funcionalidades de registo *online* de utilizadores, de autenticação com cartão de cidadão nos serviços *online*, identificação e assinatura eletrónica com cartão de cidadão, de integração técnica e automática de sistemas ao nível de autenticação única (*Single Sign-On*), o cumprimento das diretivas de acessibilidade W3C, disponibilização do mapa do site, facilidades para cidadãos com necessidades especiais (nomeadamente invisuais), entre outros. Foram consideradas nesta categoria 12 medidas (5,8%).

A seguir foi analisada a distribuição das medidas de acordo com os níveis de maturidade dos serviços considerados no âmbito deste trabalho, uma vez que, também nesta dimensão as medidas envolveram funcionalidades com diferentes graus de interatividade. Na Tabela 52 pode observar-se o número total

de medidas distribuídas de acordo com os quatro níveis de sofisticação dos serviços de local *e-government* considerados neste estudo.

**Tabela 52 – Distribuição do nº de medidas por níveis de maturidade no e-Capital relacional**

Nível de maturidade	Identificador	Nº	%
1º	CBR05, ELV01, ETZ01, EVR04, IS01(107x), IS09(45x), LRS01, LRS02, LRS15, MCN14, MCN18, MCN19, MLG01, MSF09, OER03, OVR03, PRS02, PRS04, PRS05, PTB06, PTG01, PTG03, VAC01, VNB10, VNB11	175	84,9%
2º	MCN04, PNI04, PRT10	3	1,5%
3º	ABF03, ABT05, ACN09, ACN10, BRG09, CMN02, CTB05, ETZ05, IM02(3x), LGS02, LOU12, LRS13, LRS14, LSB04, MDB11, MDB12, MTS03, ODV04, PRD07, PRT06, SJM03, TMR04, TND03, TRF05, VNB09, VVD06	28	13,6%
4º		0	0,0%
Total		206	100,0%

No 1º nível encontramos as medidas relativas a informações genéricas sobre o município, as medidas que se destinam à divulgação de projetos, a disponibilização das agendas culturais e ainda todos os *links* para outras plataformas *web* onde são realizados os serviços em causa. Este nível englobou 175 medidas (84,9%).

No 2º nível foram incluídas as medidas que se destinaram a disponibilizar portais na área do turismo e mapas interativos, permitindo algumas funcionalidades como a possibilidade de planear a visita e imprimir essa informação, entre outras. Foram incluídas neste nível apenas 3 medidas (1,5%).

No 3º nível foram agrupadas as medidas que permitiram criar portais temáticos para prestar serviços municipais específicos como os referentes às bibliotecas, museus e arquivos municipais *online*, assim como, os portais na área da educação e do desporto em que para além de informação, os munícipes registados dispõem de áreas reservadas para realizar determinadas operações consoante o tipo de portal e serviço em causa (como já foi referido). Para além disso, as medidas destinadas a implementar mecanismos de registo *online* de utilizadores e, a autenticação com cartão de cidadão também foram consideradas neste nível dado que é este mecanismo que permite posteriormente aos munícipes a possibilidade de aceder a diversos serviços *online*. Este nível incluiu 28 medidas (13,6%).

### 7.3.4. Análise do e-Capital organizacional

Nesta dimensão considera-se a disponibilização nos portais municipais da composição dos órgãos autárquicos, entre outras informações sobre os recursos humanos, estrutura organizacional, competências, representação partidária, missão e estratégia da autarquia e também, a existência de portais específicos para os órgãos autárquicos incluindo o acesso às intranets municipais. No entanto, encontrou-se um número reduzido de medidas que se relacionassem com estes aspetos.

Na Tabela 53 pode observar-se o número total de medidas com elevado contributo (3) no capital de organizacional distribuídas por tipo de situação encontrada. Esta foi a dimensão que registou a menor quantidade de medidas. De qualquer forma, foi possível agrupá-las em 3 categorias, nomeadas de acordo com as designações que foram mais utilizadas. Estas categorias estão associadas aos ativos digitais considerados nesta dimensão no instrumento de investigação proposto, ou seja, o capital humano e estrutural.

**Tabela 53 – Distribuição do nº de medidas no e-Capital organizacional**

Ativos digitais	Tipologia	Identificador	Nº	%
Capital humano e estrutural	Portais e acessos a intranets dos órgãos autárquicos	PND03, RSD05, RSD10, SEI04,	4	50,0%
	Reestruturação dos portais	ELV01, PRS05, PTB06	3	37,5%
	Informações sobre os Recursos Humanos	CBR01	1	12,5%
Total			8	100%

A categoria que implicou a disponibilização de Portais e acessos a intranets dos órgãos autárquicos foi a que teve maior presença nos dados considerados, o que incluiu 4 medidas. Deve referir-se que estas 4 medidas foram selecionadas a partir do conjunto de 22 que tinham o mesmo objetivo no Programa. As restantes medidas não foram consideradas para o estudo uma vez que, aquando da visita realizada às páginas dos municípios não foi possível identificar os acessos para as intranets. Desta forma, as 4 medidas consideradas dizem respeito às situações em que foi possível localizar este acesso demonstrando que estas medidas trouxeram um contributo aos portais.

A categoria que diz respeito à reestruturação dos portais incluiu as medidas que permitiram a disponibilização de um novo portal municipal e a reestruturação da informação disponibilizada, pressupondo-se que também a informação relativa ao capital humano e estrutural também foram sujeitas a este processo. Foram encontradas três medidas relativas aos portais dos municípios de Elvas, Vila Nova de Poiares e Ponte da Barca.

Associada com esta dimensão, foi ainda encontrada, ao nível do município de Coimbra, uma medida que permitiu a disponibilização de informações sobre os Recursos Humanos.

De seguida foi analisada a distribuição das medidas de acordo com os níveis de sofisticação dos serviços de local *e-government* considerados no âmbito deste trabalho, conforme foi realizado nas anteriores dimensões de capital digital. A referida distribuição pode ser observada na Tabela 54.

**Tabela 54 – Distribuição do nº de medidas por níveis de maturidade no e-Capital organizacional**

Nível de maturidade	Identificador	Nº	%
1º	CBR01, ELV01, PRS05, PTB06	4	50,0%
2º		0	0,0%
3º	PND03, RSD05, RSD10, SEI04	4	50,0%
4º		0	0,0%
Total		8	100,0%

As medidas foram agrupadas no 1º e 3º nível. O 1º nível incluiu as medidas que incidiram sobre a disponibilização e reestruturação de informação estática (50%). O 3º nível incluiu as medidas que se destinaram à disponibilização de portais e acessos a intranets dos órgãos autárquicos, uma vez que, se tratou da disponibilização do acesso a áreas privadas de trabalho reservadas aos membros dos órgãos autárquicos (50%).

O reduzido número de medidas nesta categoria pode ser explicado pelo facto dos municípios já terem disponibilizado este tipo de informação nos portais. A informação relativa ao capital humano e estrutural na maior parte dos casos é a primeira a ser disponibilizada aquando da implementação dos portais. Portanto, esta dimensão não consiste prioridade no caminho de desenvolvimento dos portais que neste momento se procura e, também com o Programa Simplex, que atinjam maiores níveis de interatividade e sofisticação dos seus serviços.

### 7.3.5. Análise agregada das dimensões

Como o objetivo 4.2 pretende investigar qual(ais) a(s) dimensão(ões) de capital digital em que as medidas do Programa Simplex Autárquico tenham provocado maior impacto, procura-se com as seguintes análises revelar os aspetos mais significativos de forma a responder à segunda questão de investigação.

A partir da análise realizada às dimensões nos pontos anteriores foi possível sintetizar o número de medidas distribuindo-as primeiro por tipo de ativo digital e, a seguir por nível de maturidade. Na Tabela 55 é apresentada a distribuição do número de medidas por tipo de ativo digital em cada dimensão do instrumento de investigação proposto.

Tabela 55 – Distribuição do nº de medidas por dimensão e tipologia de medida

		e-Capital de serviços		e-Capital democrático		e-Capital relacional		e-Capital organizacional	
Ativos Digitais	Informação sobre os serviços municipais	9	Transparência	88	Rede de relações/ligações	177	Capital humano e estrutural	8	
	Serviços com interação unidirecional	99			Imagem do município	17			
	Serviços com interação bidirecional	80	Participação do cidadão	52	Funcionalidade do portal	12			
	Transação	18							
		206	140		206		8		

Os resultados obtidos permitem comparar o número de medidas que tiveram um elevado contributo em cada dimensão, verificando-se que as dimensões capital de serviços e relacional são as que envolveram mais medidas e na mesma quantidade, 206 cada. De seguida encontra-se o capital democrático que envolveu 140 medidas e, por fim o capital organizacional que incluiu 8 medidas.

Ao nível do capital de serviços, a categoria que envolveu a disponibilização de informação sobre os serviços municipais envolveu apenas 9 medidas, o que mostra que as autarquias estão a desenvolver serviços mais sofisticados, o que se confirma pelo número de medidas envolvidas nas restantes categorias de serviços, nomeadamente na categoria *Serviços com interação unidirecional* que envolveu 99 medidas e, na categoria *Serviços com interação bidirecional* com 80 medidas. A categoria de transação incluiu 18 medidas que comparativamente com as anteriores é um número muito reduzido.

Ao nível do capital democrático, o ativo relativo à transparência foi o que envolveu a maior quantidade de medidas, ou seja, 88. As funcionalidades que envolvem a participação do cidadão incluíram 52 medidas, um valor também significativo.

Ao nível do capital relacional, o ativo *rede de relações/ligações* foi o que se destacou integrando o maior número de medidas (177) devido à adesão dos municípios às medidas intersectoriais. A seguir ficou um conjunto de medidas que tiveram como objetivo promover a imagem dos municípios (17) e, por fim o

conjunto de medidas que envolveram os mecanismos relacionados com a funcionalidade do portal ou facilidade de uso da página (usabilidade, acessibilidade e navegabilidade) (12).

Ao nível do capital organizacional, a categoria que envolve os ativos de capital humano e estrutural apenas incluíram 8 medidas demonstrando que esta área não constitui uma prioridade no caminho de desenvolvimento dos portais das autarquias.

Na Tabela 56 é apresentada a distribuição do número de medidas pelos níveis de maturidade considerados no âmbito deste trabalho.

«No 1º nível é onde se encontra o maior número de medidas (294; 52,5%), valor influenciado pelas medidas associadas à transparência no âmbito do capital democrático e, pelas medidas intersectoriais ao nível do capital relacional.

O 2º nível integrou 102 medidas (18,2%) sobretudo relacionadas com a categoria *Serviços com interação unidirecional* ao nível do capital de serviços onde estão incluídos a disponibilização de formulários para download, simuladores de taxas, SIGs entre outros.

**Tabela 56 – Distribuição do nº de medidas por dimensão e nível de maturidade**

Nível de maturidade	e-Capital de serviços		e-Capital democrático		e-Capital relacional		e-Capital organizacional		Nº total	% total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
1º	9	4,4%	106	75,7%	175	85,0%	4	50,0%	294	52,5%
2º	99	48,1%	0	0,0%	3	1,5%	0	0,0%	102	18,2%
3º	80	38,8%	34	24,3%	28	13,6%	4	50,0%	146	26,1%
4º	18	8,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	18	3,2%
<b>Total por e-capital</b>	206	100,0%	140	100,0%	206	100,0%	8	100,0%	<b>560<sup>4</sup></b>	<b>100,0%</b>

No 3º nível foram incluídas 146 medidas (26,1%), entre as quais: 80 são relativas à categoria *Serviços com interação bidirecional* ao nível do capital de serviços, que integram o download e upload de formulários on-line, com e sem autenticação e, a possibilidade dos cidadãos consultarem a situação dos seus processos

<sup>4</sup> Como algumas medidas tiveram um contributo de 3 em mais do que um tipo de capital, a soma das medidas (560) não corresponde ao conjunto total de medidas contabilizadas no estudo (538), encontrando-se 22 medidas nesta condição. Portanto nesta análise foram consideradas 560 medidas com um contributo máximo de 3 em cada tipo de capital.

administrativos; 34 dizem respeito ao conjunto de funcionalidades de participação do cidadão (sugestões e reclamações *online*, registo *online* de ocorrências, inquéritos *online*, *Newsletters*, entre outros) ao nível do capital democrático; 28 estão incluídas na categoria rede de ligações (portais temáticos para serviços municipais específicos como bibliotecas, arquivos municipais *online*, os portais na área da educação) e, na categoria de facilidade de uso do portal (mecanismos de registo *online* de utilizadores e, a autenticação com cartão de cidadão); e 4 relacionadas com a disponibilização de portais e acessos a intranets dos órgãos autárquicos ao nível do capital organizacional.

No 4º nível foram incluídas apenas 18 medidas (3,2%) referentes à categoria dos serviços de transação que incluiu a possibilidade de realizar pagamentos *online*.

Desta forma, a partir das tabelas apresentadas pode para já afirmar-se que as dimensões que implicaram um maior conjunto de medidas foram o capital de serviços e relacional. Para verificar a intensidade dos contributos das medidas para o capital digital procurou-se analisar os contributos médios das quatro dimensões de capital digital em cada município examinando qual a dimensão que apresentou a média mais elevada.

Na Tabela 57 apresenta-se o conjunto de municípios agrupados de acordo com a dimensão de capital digital em que se verificou um contributo médio mais elevado, ou seja, a média mais elevada. A informação relativa às médias de todos os municípios consta do anexo D.

**Tabela 57 – Distribuição das câmaras municipais de acordo com a dimensão de capital digital em que se verificou o contributo médio mais elevado**

Dimensões	Câmara Municipal	Nº
<b>e-Capital de serviços</b>	Águeda, Aveiro, Mealhada, Oliveira do Bairro, Ovar, Santa Maria da Feira, São João da Madeira, Vale de Cambra, Odemira, Serpa, Barcelos, Braga, Esposende, Fafe, Guimarães, Vieira do Minho, Vila Verde, Vizela, Bragança, Mogadouro, Castelo Branco, Proença-a-Nova, Cantanhede, Condeixa-a-Nova, Montemor-o-Velho, Borba, Redondo, Albufeira, Faro, Lagos, Loulé, Monchique, Olhão, Portimão, São Brás de Alportel, Tavira, Vila Real de Santo António, Guarda, Vila Nova de Foz Côa, Caldas da Rainha, Leiria, Marinha Grande, Peniche, Lisboa, Loures, Odivelas, Torres Vedras, Elvas, Baião, Paredes, Penafiel, Santo Tirso, Abrantes, Alcanena, Cartaxo, Tomar, Vila Nova da Barquinha, Seixal, Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Alijó, Murça, Santa Marta de Penaguião, Armamar, Cinfães, Moimenta da Beira, Penedono, Resende, São João da Pesqueira, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca	76
<b>e-Capital democrático</b>	Beja, Bragança, Torre de Moncorvo, Estremoz, Lagoa, Lousada, Porto, Trofa, Ponte de Lima, Mesão Frio, Mondim de Basto, Peso da Régua, Sabrosa, Armamar	13
<b>e-Capital relacional</b>	Oliveira de Azeméis, Mértola, Vila Verde, Freixo de Espada à Cinta, Coimbra, Vila Nova de Poiares, Évora, Reguengos de Monsaraz, Seia, Nazaré, Pombal, Alenquer, Amadora, Cascais, Loures, Oeiras, Vila Franca de Xira, Campo Maior, Portalegre, Sousel, Amarante, Marco de Canaveses, Matosinhos, Rio Maior, Santarém, Vila Nova da Barquinha, Grândola, Montijo, Palmela, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Valença, Vila Nova de Cerveira, Chaves, Vila Real, Lamego, Mangualde, Tondela, Viseu	41
<b>e-Capital organizacional</b>	Seia	1

Na tabela pode observar-se que a dimensão que apresentou o contributo médio mais elevado na maioria dos municípios foi o capital de serviços, incluindo 76 municípios. Estes resultados demonstram que as autarquias escolheram e realizaram sobretudo medidas relacionadas com a disponibilização de serviços nos portais. Em segundo lugar temos o capital relacional que incluiu 41 municípios, cujos resultados foram bastante influenciados pela adesão às medidas intersectoriais. Em terceiro lugar o capital democrático com 13 municípios que apostaram sobretudo na disponibilização de itens ao nível da transparência. E por fim, o capital organizacional com apenas o município de Seia, mostrando que esta dimensão teve uma presença muito rara entre as medidas do Programa.

Deve referir-se que, na tabela é possível observar que alguns municípios (8) se repetem em mais que uma dimensão pelo facto de apresentarem a média mais elevada em simultâneo em duas dimensões, algo que já tinha sido assinalado no ponto 7.2. aquando da análise individual de cada município. Apesar dessas situações, é possível verificar a maior concentração de casos no capital de serviços, seguida do capital relacional, a seguir o capital democrático e, por fim o capital organizacional.

Outra forma de mostrar esta evidência pode observar-se na Tabela 58, em que se apresenta a distribuição do número de câmaras municipais de acordo com a média nas diversas dimensões e para o indicador de capital digital. Esta informação consta do anexo D.

**Tabela 58 – Distribuição do nº de câmaras municipais de acordo com a média**

Escala	e-Capital de serviços		e-Capital Democrático		e-Capital Relacional		e-Capital Organizacional		Capital Digital	
	Nº de Câmaras Municipais	%								
= 0	7	5,6%	39	31,2%	7	5,6%	117	93,6%	2	1,6%
]0 a 1]	16	12,8%	45	36,0%	37	29,6%	7	5,6%	81	64,8%
]1 a 2]	62	49,6%	39	31,2%	63	50,4%	1	0,8%	42	33,6%
]2 a 3]	40	32,0%	2	1,6%	18	14,4%	0	0,0%	0	0,0%
	125	100%	125	100%	125	100%	125		125	100%

Ao nível do capital de serviços, quase 50% dos municípios apresentam médias superiores a 1 e até 2, e 32% apresenta médias superiores a 2 e até 3, mostrando uma grande concentração dos municípios (81,6%) em classes com médias entre o contributo mediano (2) e o elevado (3). Esta concentração nas

médias mais elevadas mostra que esta dimensão foi aquela em que os municípios mais apostaram, aderindo a muitas medidas que permitiram melhorar os serviços *online*.

Ao nível do capital democrático, pode observar-se que 39 municípios (31,2%) não optaram por medidas que proporcionassem contributo nesta área. Por sua vez, 36,0% apresentaram médias até 1 (algum contributo), 31,2% até 2 (contributo médio) e apenas 2 municípios (1,6%) apresentaram médias até 3 (contributo elevado) revelando alguma diversidade de situações na adoção de medidas nesta área.

Ao nível do capital relacional, quase 30% dos municípios apresentam médias superiores a 0 e até 1, concentrando-se a maior parte dos municípios (50,4%) na classe que apresenta médias superiores a 1 e até 2. Estes dados mostram uma grande concentração das médias entre o algum contributo (1) a um contributo mediano (2) e, que os municípios aderiram a um significativo quantitativo de medidas com vista a melhorar esta área, nomeadamente a adesão a serviços integrados com plataformas da Administração Central.

Ao nível do capital organizacional verificou-se que 93,6% dos municípios não aderiram a medidas relacionadas com esta dimensão, devido provavelmente ao facto de que a informação relativa ao capital humano e estrutural já estar disponível no site, optando pelo desenvolvimento de outras dimensões.

Ao nível do indicador de capital digital, temos 2 municípios que não tiveram nenhum contributo, Arganil e Setúbal, situações já referidas. A maior parte dos municípios (64,8%) obteve uma média superior a 0 e até 1, revelando que as medidas do Programa tiveram algum contributo (1) no capital digital dos portais.

Estas evidências podem também ser visualizadas na Tabela 59 que apresenta o contributo médio agregado de todas as medidas de todos os municípios para as dimensões e para o capital digital.

**Tabela 59 – Contributo médio agregado das medidas do Programa Simplex Autárquico para o capital digital**

	e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional	Capital Digital	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade	Contributo total no Capital Digital do portal do município
<b>Contributo médio</b>	1,76	0,81	1,43	0,05	1,01	1,62	7,13

Analisando as médias agregadas calculadas tendo em conta os 125 municípios e as 538 medidas consideradas, observa-se que o contributo médio mais elevado se verifica no capital de serviços (1,76), de seguida temos o capital relacional (1,43), o capital democrático (0,81) e, por fim o capital organizacional (0,05).

Foi também calculado o contributo médio no capital digital que revelou um valor de 1,01; assim como, o contributo médio no capital digital reforçado pelo nível de maturidade que atingiu o valor de 1,62. Estes valores mostram que em média as medidas do Programa Simplex tiveram algum contributo no capital digital dos portais dos municípios aderentes. O contributo total médio por município foi de 7,13 pontos e o número médio de medidas 4.

Os diversos resultados obtidos permitem confirmar a hipótese H2, mostrando que o Programa Simplex Autárquico teve um contributo mais elevado na dimensão de capital de serviços, no entanto deve considerar-se que os resultados obtidos ao nível do capital relacional também foram muito significativos.

Com base no conjunto das médias obtidas relativas aos diversos contributos calculados para todos os municípios, e com o objetivo de verificar se existiriam relações entre estes e, também com a dimensão eleitoral dos municípios e o número de medidas, foi calculado o R de *Pearson* para testar as diversas relações. Na Tabela 60 constam os resultados obtidos.

Verificou-se que de uma forma geral os contributos correlacionados apresentam uma relação de intensidade fraca.

Tabela 60 – Matriz de correlações

	e-Capital de Serviços	e-Capital Democrático	e-Capital Relacional	e-Capital Organizacional	Capital Digital	Capital digital reforçado pelo nível de maturidade	Contributo total no Capital Digital do portal do município	Dimensão Eleitoral	Nº de medidas
e-Capital de Serviços	1								
e-Capital Democrático	-0,560	1							
e-Capital Relacional	-0,344	-0,023	1						
e-Capital Organizacional	-0,018	0,062	-0,024	1					
Capital Digital	0,075	0,355	0,590	0,273	1				
Capital digital reforçado pelo nível de maturidade	0,405	0,102	-0,234	0,256	0,302	1			
Contributo total no Capital Digital do portal do município	0,067	0,305	-0,396	0,082	-0,011	0,394	1		
Dimensão Eleitoral	-0,055	0,015	0,023	-0,067	-0,025	0,229	0,186	1	
Nº de medidas	0,018	0,312	-0,375	0,022	-0,045	0,204	0,960	0,082	1

A dimensão de capital de serviços apresenta uma relação inversa e de intensidade moderada com o capital democrático (R de *Pearson* = -0,560)<sup>5</sup>, ou seja, para os diversos municípios quando o contributo no capital de serviços aumenta, diminui o contributo no capital democrático e vice-versa.

Isto é, os municípios com média elevada no capital de serviços apresentavam muitas vezes uma média baixa no capital democrático e vice-versa.

A este respeito, foi possível observar que em muitos casos quando os municípios optaram por medidas relacionadas com o capital de serviços não optaram por medidas relacionadas com o capital democrático e vice-versa.

O mesmo tipo de relação se verifica com o capital relacional mas, com uma intensidade fraca (R de *Pearson* = -0,344).

O capital de serviços revela ainda uma relação direta e de intensidade moderada com o Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (R de *Pearson* = 0,405), mostrando que quando o contributo no capital de serviços aumenta também aumenta o contributo no Capital digital reforçado pelo nível de maturidade.

Em comparação com as restantes dimensões é a que mais influencia este parâmetro pois, os municípios aderiram a muitas medidas com contributo no capital de serviços associadas aos 2º e 3º nível de maturidade que implicam maiores níveis de sofisticação e tecnologia e, portanto com maior peso em termos de pontuação no Capital digital reforçado pelo nível de maturidade.

Em relação ao capital relacional destaca-se a relação direta e de intensidade moderada com o capital digital (R de *Pearson* = 0,590) mostrando que quando o contributo no capital relacional aumenta também aumenta o contributo no capital digital, que em comparação com as restantes dimensões é a que mais influencia o contributo no capital digital. Esta situação explica-se pela elevada presença das medidas intersectoriais.

Esta dimensão apresenta ainda uma relação inversa e de intensidade moderada com o Contributo total no Capital Digital do portal do município (R de *Pearson* = -0,396), mostrando que quando o contributo no capital relacional aumenta, isso não se reflete no contributo total no Capital Digital do portal do município, o que se explica pelo facto do nível de maturidade associados às medidas com contributo no

---

<sup>5</sup> Cohen & Holliday (1982) referem que se tem uma relação muito fraca ou fraca quando os coeficientes de associação apresentam valores inferiores a 0,4; moderada quando o seu valor está compreendido entre 0,4 e 0,7; e forte ou muito forte se apresentar um valor superior a 0,7.

capital relacional ser maioritariamente o 1º nível (ou seja, na maioria diziam respeito aos *links* das medidas intersectoriais).

Relativamente ao capital democrático e organizacional, estas dimensões apresentam uma relação de intensidade fraca com todos os restantes itens.

O Capital digital reforçado pelo nível de maturidade apresenta uma relação direta e de intensidade moderada com o Contributo total no Capital Digital do portal do município (R de *Pearson*=0,394) pois, quando o primeiro aumenta tem como consequência o aumento do segundo. Isto é, a realização de medidas associadas a níveis maiores de maturidade influenciaram e tiveram um peso maior no total de pontos do município.

Salienta-se a relação direta e de intensidade forte entre o número de medidas e o Contributo total no Capital Digital do portal do município (R de *Pearson*=0,960) que se explica pela metodologia de análise adotada em que o total de pontos resulta da soma dos contributos das diversas medidas.

Constatou-se ainda que a dimensão eleitoral apresentou uma relação muito fraca com todos os itens, não os influenciando.

## 8. Conclusões

O trabalho realizado permitiu extrair um conjunto de conclusões a partir da revisão da literatura e do estudo empírico.

Ao nível da revisão da literatura, o segundo capítulo do trabalho correspondeu ao enquadramento do tema de investigação. Neste ponto foram discutidos aspetos relativos à transição de uma economia baseada em bens tangíveis para uma economia baseada em ativos intangíveis, a chamada economia do conhecimento, realidade que permitiu que se desenvolvem-se áreas de investigação como é o capital intelectual.

Foi também apresentado a noção de capital intelectual, em que foi possível verificar que apesar de contar com numerosas definições e interpretações, estas têm vindo a convergir no sentido de associar a noção de capital intelectual ao conjunto dos ativos intangíveis (conhecimento, informação, competências, marcas, patentes, entre outros) que criam valor e vantagens competitivas para as organizações.

É comum classificar-se em capital humano, estrutural e relacional existindo uma multiplicidade de metodologias para a sua mensuração em diversas áreas e, com maior incidência na área empresarial onde se produziram os primeiros modelos para a sua gestão. A diversidade de metodologias justifica-se pelo facto de em cada área em que decorre a análise ou investigação (empresarial, sector público, territórios, redes digitais) existir um conjunto específico de ativos intangíveis determinantes para alcançar os objetivos das organizações ou agentes em causa.

O terceiro capítulo pretendeu dar resposta ao primeiro objetivo específico deste trabalho que teve como intuito reconhecer a importância do capital intelectual na gestão das organizações públicas. Apesar de nesta área as teorias se encontrarem menos desenvolvidas que na área empresarial, foi possível verificar que existe uma linha de investigação que mostra a relevância do capital intelectual no sector público.

Neste capítulo identificaram-se algumas razões que justificam a utilidade na aplicação da teoria a este sector nomeadamente, o facto de a intangibilidade ser um aspeto com forte presença ao nível dos objetivos, output produzido e recursos utilizados por estas organizações, a necessidade da transparência, a maior exigência ao nível da responsabilidade social e ambiental, apesar de se enfrentarem dificuldades nesta aplicação como o menor estímulo à adoção de novas técnicas de gestão e o menor margem de manobra do gestor, entre outras justificações.

Foram também realçadas a necessidade de adequação das metodologias, uma vez que, os modelos desenvolvidos no âmbito empresarial e alguns conceitos que foram desenhados especificamente para

empresas privadas são difíceis de aplicar na área pública. Para ultrapassar esta situação, alguns autores definiram modelos e conceitos que permitem analisar o capital intelectual a nível das organizações do sector público.

A partir da revisão da literatura sobre este tópico concluiu-se que as dimensões que se destacam na maioria dos estudos como as mais relevantes para atingir os objetivos das administrações públicas são o capital humano, o estrutural e, o relacional, ou seja, a classificação tripartida tradicional das teorias desta área. No entanto, surgem também nos modelos e estudos, embora em menor número, outras dimensões relativas a aspetos considerados determinantes na gestão destas organizações como os aspetos relacionados com a responsabilidade social e ambiental, a inovação a transparência, a qualidade, e o capital financeiro.

No quarto capítulo foi apresentado o conceito de capital digital que corresponde ao capital intelectual presente nas redes digitais de negócios possibilitadas pela internet. Foi possível encontrar na literatura alguns estudos sobre o capital digital, os quais de uma forma geral, pretendem identificar dimensões de capital intelectual importantes para o desenvolvimento e gestão dos portais.

De entre os estudos que analisaram o capital digital, apenas alguns propõem modelos para a gestão de portais, os quais estruturam os conteúdos e funcionalidades dos *websites* pelo conjunto de dimensões ou categorias de intangíveis consideradas importantes para a sua gestão e, são essencialmente modelos concebidos para gestão de portais de empresas.

A pesquisa realizada permitiu verificar que existe um reduzido número de trabalhos de investigação que analisem o capital digital em portais de entidades públicas. Por outro lado, as dimensões em que o capital digital é subdividido nem sempre convergem e, em cada situação são ajustadas aos casos concretos objeto de estudo, o que evidencia a natureza pioneira e exploratória dos estudos resultando em dificuldades em generalizar ou confirmar os resultados e, adotar implicações gerais. Além disso, não foi possível identificar modelos de capital intelectual para gestão de portais da administração local.

A área em que foi possível encontrar a maior proliferação de análises de *websites* relativos a entidades da administração pública foi na área do *e-government*. O quinto capítulo pretendeu dar resposta ao segundo objetivo específico deste trabalho que teve como intuito identificar os modelos que analisam o processo de *e-government* em cidades e municípios (*local e-government*).

No âmbito da literatura que estuda e avalia os processos de *local e-government*, foi possível identificar diferentes grupos de abordagens. Por um lado, os modelos que analisam a governança eletrónica compostos por dimensões assentes em critérios sobretudo de natureza técnica e tecnológica (segurança e

privacidade, acessibilidade, navegabilidade, usabilidade, etc.), manifestando preocupação em mostrar a funcionalidade e qualidade dos *websites*; e, por outro lado, os trabalhos que analisam o nível de maturidade do governo eletrónico em que o enfoque tecnológico é igualmente dominante, dado que a sucessão de estágios de desenvolvimento em que se baseiam os modelos requer a integração continuada de dispositivos de diferentes níveis de tecnologia e sofisticação nos *websites*.

A análise realizada permitiu constatar que são dominantes as abordagens com enfoque tecnológico, subvalorizando aspetos importantes da gestão das administrações públicas (transparência, rede de relações, entre outros) uma vez que, são inspirados em modelos da área da engenharia e não da gestão ou da administração pública (Coursey & Norris, 2008: 532).

A análise do estado da arte permitiu verificar a existência de uma lacuna na literatura no que respeita à existência de modelos para a gestão de portais da administração pública local com base na teoria do capital intelectual.

Com o intuito de ultrapassar esta lacuna, este trabalho pretendeu unir as áreas do capital intelectual e do *e-government* na análise dos processos de gestão de portais da administração pública local. Desta forma, para o instrumento de estudo que se propõe neste trabalho foram selecionadas dimensões de ambas as áreas permitindo contemplar um número mais alargado e consistente possível de aspetos.

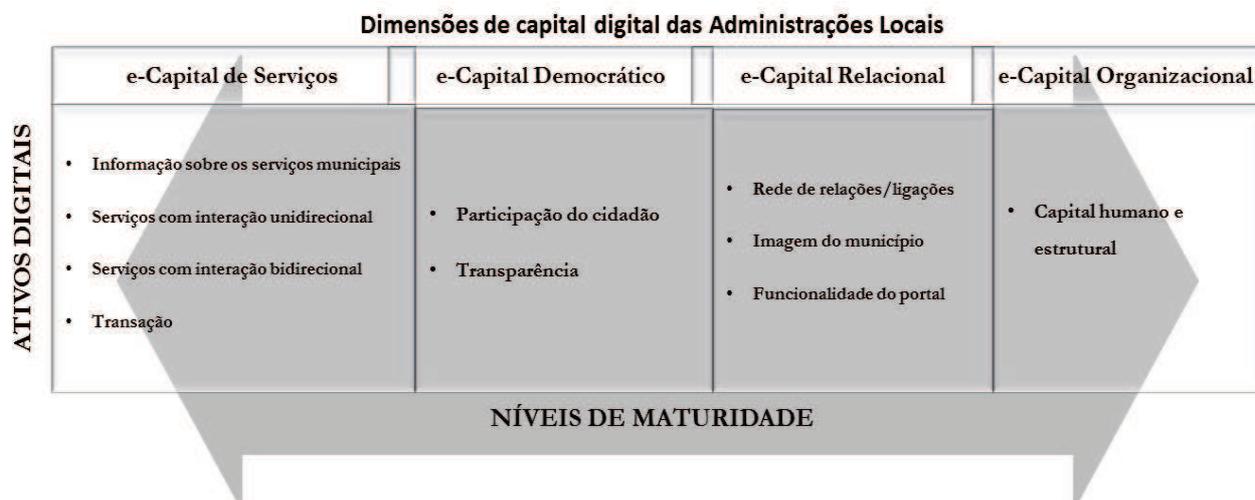
A construção do instrumento de investigação pretendeu dar cumprimento ao terceiro objetivo específico que consistiu em tipificar, com base na literatura, um conjunto de dimensões de capital intelectual importante no desenvolvimento dos portais da Administração pública local.

A escolha das dimensões, que agregam as funcionalidades e conteúdos, pretendeu mostrar a gestão do portal com base nas fontes de capital intelectual das autarquias: o capital de serviços, o capital democrático, o capital relacional e, o capital organizacional (Figura 25).

O e-capital de serviços pretende representar a prestação de serviços da autarquia através da internet. Como um dos objetivos principais das autarquias é a prestação de serviços públicos, esta dimensão representa a sua disponibilização *online*. Foram considerados nesta dimensão os seguintes ativos digitais:

- Informação sobre os serviços municipais
- Serviços com interação unidirecional
- Serviços com interação bidirecional
- Transação

Figura 25: Dimensões de capital digital das Administrações locais



O e-capital democrático pretende representar as formas de melhorar o relacionamento das autarquias com os seus munícipes através da internet. É justificada pelo papel que as administrações locais têm no exercício da democracia permitida pelo princípio da subsidiariedade que lhes confere autonomia em múltiplas áreas de organização das comunidades locais. O cumprimento dessa responsabilidade leva as administrações locais a procurar formas de melhorar o diálogo e a participação do cidadão, assim como, formas de melhorar a prestação de contas pela sua atuação e a transparência nas decisões e atividades da autarquia, proporcionando o governo eletrónico uma oportunidade de exercer essas melhorias. Foram considerados nesta dimensão os seguintes ativos digitais:

- Transparência
- Participação do cidadão

O e-capital relacional pretende representar as formas de melhorar as relações da organização com os diversos agentes no seu ambiente externo através da internet. Incluem-se as redes de ligações com portais de órgãos da administração central, associações de municípios, fornecedores, entre outros. Esta dimensão engloba também o conjunto de informações e funcionalidades que contribuem para promover a imagem do município perante turistas, parceiros comerciais, utilizadores dos serviços, entre outros. E ainda os diversos mecanismos de usabilidade, acessibilidade e navegabilidade do portal. Foram considerados nesta dimensão os seguintes ativos digitais:

- Rede de relações/ligações
- Imagem do município
- Funcionalidade do portal

O e-capital organizacional tem como intuito representar os conteúdos que a organização disponibiliza no portal sobre a composição dos órgãos autárquicos, entre outras informações sobre os recursos humanos, estrutura organizacional, competências, representação partidária, missão e estratégia da autarquia, entre outros. Foram considerados nesta dimensão os seguintes ativos digitais:

- Capital humano e estrutural

Em todas as dimensões, deve ser analisado o nível de maturidade dos ativos digitais, dado a diversidade de funcionalidades e dispositivos que representam diferentes níveis de tecnologia e sofisticação.

O instrumento de investigação proposto foi utilizado na concretização do quarto objetivo específico do trabalho que pretendeu analisar o contributo do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais.

Para a realização desta análise foram estabelecidos dois outros objetivos específicos e definidas duas hipóteses de investigação cuja comprovação teve por base o estudo empírico desenvolvido (Tabela 61).

**Tabela 61: Comprovação de hipóteses de investigação**

Hipóteses	Comprovação
<b>H1:</b> O Programa Simplex Autárquico permitiu melhorar o capital digital dos portais das Câmaras Municipais	Verificada
<b>H2:</b> O Programa Simplex Autárquico teve um contributo mais elevado no capital de serviços dos portais	Verificada

Para a concretização do primeiro objetivo do estudo empírico (4.1.) que pretendeu quantificar o contributo do Programa Simplex Autárquico para o capital digital dos portais das Câmaras Municipais foi estabelecida a hipótese de investigação H1: O Programa Simplex Autárquico permitiu melhorar o capital digital dos portais das Câmaras Municipais.

A análise implicou a construção de uma matriz de investigação para recolha da informação relativa às medidas do Programa Simplex Autárquico 2010/2011 onde foi identificar um total de 1569 medidas referentes aos 125 municípios participantes, incluindo medidas intersectoriais, intermunicipais e municipais.

Após a triagem realizada este conjunto reduziu-se a um total de 538 medidas que correspondeu a medidas que se destinaram a disponibilizar conteúdos e funcionalidades nos portais municipais, as quais tivessem sido consideradas como cumpridas ou parcialmente no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011.

A fase seguinte consistiu na quantificação dos contributos das medidas seleccionadas para cada dimensão do capital digital em que se utilizou um sistema de classificação semelhante ao usado por Ruta (2009) no seu trabalho de investigação.

Para apuramento do contributo das medidas para o capital digital dos portais de cada município foi desenvolvido um sistema de pontuação, que teve como referências os trabalhos de Joia (2009) e Santos & Amaral (2012). Para cada câmara municipal foram consideradas todas as tipologias de medidas a que cada uma aderiu (intersectoriais, intermunicipais e municipais).

Os resultados obtidos mostraram que as medidas do Programa tiveram um contributo positivo no capital digital dos portais de quase todos os municípios. As câmaras municipais que conseguiram os contributos mais elevados foram em primeiro lugar, Loures que atingiu 25,25 pontos; em segundo lugar Caminha com 23,50 pontos e, em terceiro lugar Portimão com 22,75. Todos estes municípios conseguiram realizar 14 medidas com impacto no capital digital dos portais.

Destacam-se também entre os melhores resultados, o caso de Abrantes que com 6 medidas atinge 15,00 pontos e, Lisboa que também com 5 medidas atinge 14,00 pontos.

Os piores resultados foram obtidos os municípios de Arganil e Setúbal, em que o contributo das medidas foi nulo, no primeiro caso porque não cumpriu a única medida proposta e, no segundo caso porque as medidas a que aderiu não foram consideradas para o estudo aquando da fase da triagem.

A Tabela 62 pretende mostrar uma síntese dos melhores e piores resultados por distrito.

Os resultados mostraram também que 74,4% conseguiram realizar até um número máximo de 6 medidas com impacto nos portais e, que apenas 9,6% dos municípios conseguiu realizar uma quantidade de medidas superior a 9 com impacto no portal.

Os resultados obtidos permitiram confirmar a hipótese H1, uma vez que, em 98,4% dos municípios foi possível obter um contributo total maior que zero, o qual reflete a realização das medidas, mostrando que o Programa Simplex Autárquico 2010/2011 permitiu melhorar o capital digital dos portais das Câmaras Municipais aderentes. Desta forma o primeiro objetivo foi plenamente atingido.

Tabela 62: Melhor e pior resultado por distrito

Distrito	Câmara Municipal		Capital Digital do município	Posição no ranking geral
Lisboa	Loures	+	25,25	1
	Alenquer	-	1,25	115
Viana do castelo	Caminha	+	23,5	2
	Vila Nova de Cerveira	-	5,5	72
	Paredes de Coura			71
Faro	Portimão	+	22,75	3
	Monchique	-	2,25	113
Porto	Lousada	+	19,75	4
	Penafiel	-	6	65
Santarém	Alcanena	+	17,75	7
	Santarém	-	1,25	118
Viseu	Resende	+	17	8
	Mangualde	-	1,25	122
Vila real	Mondim de Basto	+	15	11
	Vila Real	-	1,25	121
	Sabrosa			120
Braga	Braga	+	13,5	14
	Guimarães	-	4,25	84
Leiria	Leiria	+	12	19
	Nazaré	-	2,5	105
Coimbra	Coimbra	+	11,25	23
	Arganil	-	0	124
Évora	Estremoz	+	10,75	24
	Évora	-	0,75	123
Portalegre	Elvas	+	8,75	33
	Sousel	-	1,25	117
	Campo Maior			116
Aveiro	Ovar	+	8	40
	São João da Madeira			41
	Mealhada	-	2,75	100
Beja	Serpa	+	7	49
	Odemira	-	3,5	93
Setúbal	Montijo	+	7	53
	Setúbal	-	0	125
Guarda	Guarda	+	5,75	69
	Seia	-	3,5	94
Bragança	Mogadouro	+	5	76
	Torre de Moncorvo	-	2,25	112
Castelo Branco	Castelo Branco	+	10,5	25
	Proença-a-Nova	-	2,75	101

Nos estudos de Joia (2009) e Ruta (2009), apesar de terem sido realizados em contextos e realidades organizacionais diferentes também verificaram contributos positivos no capital intelectual dos projetos analisados.

Joia (2009) estudou a variação de capital intelectual resultante de projetos de *e-government*, tendo verificado um impacto positivo no capital intelectual das organizações envolvidas. Ruta (2009) quantificou o impacto dos dispositivos e funcionalidades que configuram os portais na criação e desenvolvimento das diversas dimensões de capital intelectual, tendo apurado também um contributo positivo.

O segundo objetivo (4.2.) do estudo empírico pretendeu investigar qual(ais) a(s) dimensão(ões) de capital digital em que as medidas do Programa Simplex Autárquico tenham provocado maior impacto. A análise iniciou-se com o agrupamento das medidas que apresentassem um contributo elevado (3) em cada dimensão. E, em cada dimensão, as medidas foram analisadas em termos da sua tipologia e, o nível de maturidade das funcionalidades inerentes.

No capital de serviços, que englobou 206 medidas, os ativos digitais que revelaram maior presença foram os Serviços com interação unidirecional (48,1%) e, os Serviços com interação bidirecional (38,8%).

Os *Serviços com interação unidirecional* englobaram as (99) medidas que se destinaram a disponibilizar formulários para download e/ou impressão, os simuladores de taxas e, os serviços de SIG, informação cartográfica e plantas *online* que foi a categoria que envolveu maior quantidade de medidas (50 em 99).

Os *Serviços com interação bidirecional* incluíram a maioria das medidas consideradas nas categorias de *Serviços online (balcões virtuais/ atendimento multicanal)* (44 medidas) e de *Acompanhamento de processos* (34 medidas).

Desta forma, encontramos a maior concentração de medidas nestes dois ativos digitais (86,9%) que correspondem 2º e 3º níveis de maturidade permitindo concluir que os municípios estão a apostar em disponibilizar serviços *online* cada vez mais sofisticados, nomeadamente a disponibilização de formulários *online (download e upload)* e, a possibilidade dos cidadãos consultarem a situação dos seus processos.

Além disso, a tipologia de medidas encontrada permitiu concluir que os municípios estão a desenvolver sobretudo a desmaterialização de procedimentos relacionados com o licenciamento urbanístico.

De facto, as categorias de medidas consideradas abarcam todo o conjunto de tarefas necessárias que vão desde a disponibilização dos serviços de submissão de formulários, entrega de peças desenhadas *online*, a possibilidade de consulta dos processos *online*, e ainda a disponibilização de instrumentos necessários à preparação destes processos como requerimentos, assim como, o acesso aos SIGs e a possibilidade de emitir plantas *online* e até a simulação dos custos das taxas a pagar.

No entanto, deve referir-se que ao nível das categorias dos Formulários *online* e dos *Serviços online (balcões virtuais/ atendimento multicanal)*, por exemplo a possibilidade de submissão eletrónica de formulários com ou sem autenticação dos utilizadores não tenha sido reduzida apenas à área do licenciamento urbanístico, englobando as diversas áreas de serviços municipais.

A disponibilização de informação enquanto nível de menor maturidade apenas contou com 4,4% das medidas o que pode significar que a maioria dos municípios tem disponível nos portais este tipo de informação apostando na melhoria de serviços mais sofisticados. Esta constatação está de acordo com o último estudo de Santos & Amaral (2012:12), em que se verificou que apenas 12,46% dos sítios *Web* das câmaras municipais estão no 1º nível de maturidade, significando por isso que a oferta de serviços *online* pelas câmaras municipais tem melhorado.

A registar ainda que, apenas 8,7% das medidas foram dirigidas para a disponibilização do pagamento *online*, podendo intuir-se que em muitos municípios os sistemas de informação não estão preparados ou suficientemente desenvolvidos para avançar com este tipo de serviço mais sofisticado, o que pode ser confirmado pela grande concentração de medidas nos níveis anteriores. Ou, pela falta de meios financeiros necessários para investir nesse tipo de sistemas de informação, dificuldade que se agravou na altura dos sucessivos “Programa de Estabilidade e Crescimento” e ainda mais com o “Memorando de Entendimento sobre as Condicionalidades de Política Económica”, permanecendo no contexto atual. Santos & Amaral (2012:12) referem na análise efetuada aos *websites* municipais em 2009 que no nível de maturidade mais elevado, que analisa a existência de serviços totalmente desmaterializados (desde o pedido, acompanhamento, entrega, até ao pagamento *online*), apenas encontraram seis câmaras municipais (1,97%) correspondendo ao triplo das que existiam em 2007, mostrando que a evolução para este nível está a decorrer de forma lenta.

Ao nível do capital democrático, que englobou 140 medidas, o ativo relativo à transparência foi o que envolveu a maior quantidade de medidas, ou seja, 88 (62,9%).

Foi possível verificar que os municípios têm procurado disponibilizar diversos conteúdos nos portais das autarquias que procuram dar conta das suas atividades aos cidadãos com o objetivo de proporcionar uma maior transparência na sua atuação. Nomeadamente, a disponibilização do boletim municipal (23 medidas), PDM e outros instrumentos de gestão territorial (21 medidas) e regulamentos municipais (19 medidas) foram as categorias que tiveram maior presença neste ativo.

Quanto às funcionalidades que envolvem a participação do cidadão também atingiram um valor significativo, incluindo 52 medidas (37,1%). Pode constatar-se que os municípios procuraram um maior envolvimento do cidadão nas atividades do dia-a-dia do município com a disponibilização de

funcionalidades que têm incentivado a sua participação onde se destacaram com a maior adesão a realização de Inquéritos *online* (15 medidas), a disponibilização de FAQs (10 medidas) e, o Registo *online* de ocorrências (8 medidas).

Na análise por níveis de maturidade, constatou-se uma concentração sobretudo das medidas relativas à transparência no 1º nível de maturidade pois, trata-se de informação estática representada num conjunto de documentos que não possibilitam mais interatividade que a sua consulta *online*. E, grande parte das medidas referentes à participação do cidadão concentradas no 3º nível pois, estão em causa um conjunto de funcionalidades que facilitam a comunicação entre os munícipes e a câmara municipal, incluindo sugestões e reclamações *online*, registo *online* de ocorrências, inquéritos *online*, *Newsletters*, entre outros.

Esta última constatação vai de encontro com a forma como a participação do cidadão é entendida em muitos dos modelos que analisam os níveis de maturidade do governo eletrónico, onde aparece representada como um dos níveis de maior maturidade como nos estudos de Hiller & Bélanger (2001), Moon (2002), Norris (2003), Vrabie (2010, 2012), Batlle-Montserrat *et al.* (2009) Siau & Long (2004), Esteves (2005), Wescott (2001), West (2004), Jayashree & Marthandan (2010).

O capital relacional englobou 206 medidas, o ativo relativo à rede de relações/ligações foi o que envolveu a maior número de medidas, ou seja, 177 (85,9%). Face a este valor, os ativos imagem do município (17 medidas; 8,3%) e funcionalidade do portal (12 medidas; 5,8%) incluíram um número de medidas pouco significativo.

As medidas que tiveram maior presença foram as intersectoriais que permitiram a adesão a serviços prestados de forma integrada com plataformas da Administração central, nomeadamente com as ligações ao Portal da Empresa (IS01 – Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços) e ao Portal do Cidadão (IS09 - A Minha Rua) disponibilizadas nos portais municipais. Foram encontradas nesta categoria respetivamente, 107 e 45 medidas (num total de 152; 73,8%).

Estas medidas representam exemplos de prestação de serviços públicos *online* cada vez mais integrados, permitindo a ligação de diferentes níveis de governo e de diferentes funções. Os resultados da análise efetuada mostraram que estas medidas revelaram um elevado contributo sobretudo na dimensão do capital relacional porque enriqueceram a rede de ligações dos portais municipais através das ligações às plataformas da Administração Central.

Na análise por níveis de maturidade, constatou-se uma concentração das medidas no 1º nível (175; 84,9%) onde se englobaram as medidas relativas a informações genéricas sobre o município, as medidas que se destinam à divulgação de projetos, a disponibilização das agendas culturais e ainda todos os *links* para outras plataformas *web* onde são realizados os serviços em causa.

O capital organizacional foi a dimensão que incluiu a menor quantidade de medidas (8). O reduzido número de medidas relativa ao capital humano e estrutural pode ser explicado pelo facto deste tipo de informação já existir nos portais dos municípios, a qual é disponibilizada aquando da implementação dos portais. Assim, conclui-se que esta dimensão não constitui prioridade no caminho de desenvolvimento dos portais das autarquias que neste momento se procura e, também com o Programa Simplex, que atinjam maiores níveis de interatividade e sofisticação dos seus serviços.

Na análise agregada das dimensões foi possível constatar que as dimensões que implicaram um maior conjunto de medidas foram o capital de serviços e relacional, 206 cada (Tabela 63).

**Tabela 63: Número de medidas por cada dimensão**

e-Capital de serviços	e-Capital democrático	e-Capital relacional	e-Capital organizacional
206	140	206	8

Para verificar a intensidade dos contributos das medidas para o capital digital procurou-se analisar os contributos médios das quatro dimensões em cada município examinando qual a dimensão que apresentou a média mais elevada.

A dimensão que apresentou o contributo médio mais elevado na maioria dos municípios foi o capital de serviços, nomeadamente em 76 municípios. Estes resultados demonstram que estas autarquias escolheram e realizaram sobretudo medidas relacionadas com a disponibilização de serviços nos portais.

Seguidamente, destacou-se o capital relacional em 41 municípios, cujos resultados foram bastante influenciados pela adesão às medidas intersectoriais.

A seguir apresentou-se o capital democrático como dimensão mais relevante em 13 municípios que apostaram sobretudo na disponibilização de itens relacionados com a transparência.

Por fim, encontrou-se o capital organizacional em apenas 1 município, revelando que esta dimensão teve uma presença muito rara entre as medidas do Programa.

A análise do contributo médio agregado de todas as 538 medidas dos 125 municípios também permitiu verificar que o contributo médio mais elevado se verificou no capital de serviços (1,76 pontos) logo seguido do capital relacional (1,43 pontos).

A análise de correlação revelou que o capital de serviços apresentou uma relação direta e de intensidade moderada com o Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (R de Pearson=0,405), mostrando que quando o contributo no capital de serviços aumenta também aumenta o contributo no Capital digital reforçado pelo nível de maturidade. Em comparação com as restantes dimensões é a que mais influencia este parâmetro pois, os municípios aderiram a muitas medidas com contributo no capital de serviços associadas aos 2º e 3º nível de maturidade que implicam maiores níveis de sofisticação e tecnologia e, portanto com maior peso em termos de pontos.

Os diversos resultados obtidos permitiram confirmar a hipótese H2, mostrando que o Programa Simplex Autárquico teve um contributo mais elevado na dimensão de capital de serviços, no entanto deve considerar-se que os resultados ao nível do capital relacional também foram muito significativos.

Entre os estudos que têm analisado o capital digital apesar de terem sido realizados em contextos e realidades organizacionais diferentes também procuraram identificar as dimensões que trouxeram maiores contribuições ao capital intelectual.

Nos estudos de Liu & Chen (2009) e Chen (2011), foi também a dimensão capital de serviços a que se destacou, assim como, no estudo de Queiroz (2003) em que tem a designação de qualidade e no estudo de Cinca *et al.* (2001) onde os serviços estavam englobados no capital relacional (Tabela 64).

**Tabela 64: Comparação das dimensões que se destacaram nos diferentes estudos**

<b>Estudos</b>	<b>Dimensão em destaque</b>
Cinca <i>et al.</i> (2001)	Capital relacional (imagem, serviços e transparência)
Queiroz (2003)	Qualidade dos serviços, transparência e o ativo intangível imagem
Mello <i>et al.</i> (2003)	Capital humano
Bailoa (2007)	Capital humano
Joia (2009)	Influência homogênea sobre os capitais humano, organizacional, de relacionamento e de inovação
Ruta (2009)	Capital social
Liu (2009)	Capital de clientes
Gholamian <i>et al.</i> (2010)	Capital de clientes
Liu & Chen (2009)	Capital de serviços
Chen (2011)	Capital de serviços

Desta forma, os resultados obtidos com esta investigação pela aplicação do modelo proposto permitem evidenciar os principais propósitos do Programa Simplex Autárquico, o qual pretendeu, através de um esforço de simplificação administrativa, contribuir para uma maior eficiência dos serviços públicos prestados pelas autarquias. De facto, a análise efetuada permitiu perceber que as autarquias através deste programa fizeram um esforço de melhorar a prestação de serviços aos munícipes e às empresas especialmente pela via eletrónica, a que foi alvo do estudo.

As medidas apresentaram um contributo mais intenso no capital de serviços no entanto, a diversidade de medidas encontradas mostra o interesse das autarquias em melhorar múltiplos aspetos da gestão dos seus portais com o intuito de reforçar a cidadania e a qualidade da democracia nomeadamente as questões da transparência e da participação do cidadão as quais se materializaram na adoção e realização de medidas que pretenderam disponibilizar funcionalidades e conteúdos neste âmbito.

Do mesmo modo, a adesão a múltiplas medidas intersectoriais e intermunicipais mostram a concretização de outro dos pilares de ação estratégica do programa que consistiu em promover a interação entre as diferentes administrações públicas, reforçando a colaboração e cooperação, assim como, a circulação e a partilha da informação.

Todos estes aspectos só veem salientar a relevância que o Programa Simplex Autárquico tem tido no desenvolvimento dos portais das autarquias nos últimos anos.

Devido aos resultados positivos que são evidenciados nas diversas edições do programa a sua continuidade seria importante no sentido de não se perderem os conhecimentos acumulados com a experiência e o prosseguimento contínuo de melhoria e maior eficiência dos serviços públicos. No entanto, as dificuldades orçamentais que as administrações vivem derivadas de diversos aspetos económicos conjunturais não são favoráveis à sua continuidade pelo menos a curto prazo.

Na sociedade de hoje, as organizações públicas estão sujeitas múltiplas exigências nomeadamente ao nível da transparência, da racionalização na utilização de recursos, a eficiência na prestação de serviços e, a desafios como a modernização administrativa, a reengenharia de processos, entre outros. Neste contexto, a administração local deve perceber o potencial que o bom uso das redes digitais e em particular dos portais municipais pode ter para enfrentar esses desafios de modernização e desburocratização dos serviços.

Devido a estas exigências são necessários novos instrumentos que auxiliem a gestão dos portais. Desta forma, o modelo que se propõe neste trabalho pretende contribuir para que as autarquias possam construir e gerir as suas páginas de Internet, não só com base em aspetos técnicos e tecnológicos, mas,

incluindo também nos portais, elementos e funcionalidades relacionados com aspetos importantes da gestão pública e da missão dos governos locais.

Pretende-se que a realização deste estudo permita uma maior compreensão das questões relacionadas com a gestão de portais da administração local, pelo alargamento da investigação a aspetos de gestão do conhecimento e capital intelectual, os quais têm tido pouca atenção no âmbito dos estudos da área do *e-government*.

Dessa forma, a construção do modelo assentou num conjunto de dimensões de capital intelectual importantes para o desenvolvimento dos portais da administração local, nomeadamente o capital de serviços, o capital democrático, o capital relacional e o capital organizacional.

Relativamente aos modelos existentes na área do capital digital pode salientar-se que se trata de uma nova leitura das práticas governança eletrónica trazendo como novidade a dimensão do capital democrático, uma categoria que não tem sido praticamente considerada, ou pelo menos nesta forma. Esta dimensão apenas foi encontrada no modelo da PwC (2005) o qual se destina a analisar o capital intelectual de cidades. Para além disso, a inovação consistiu na tentativa de unir dimensões das principais áreas de conhecimento que têm analisado a gestão dos portais, a área do *e-government* e a área do capital intelectual, o que permitiu contemplar um número mais alargado e consistente possível de aspetos que são mais complementares do que incompatíveis.

Espera-se que este estudo possa apoiar o debate e a criação de conhecimento no âmbito das temáticas que abordem a gestão dos portais e, possa igualmente estimular outras pesquisas e processos de investigação. Desta forma, este trabalho pode revelar-se importante ao nível académico para quem faça investigação na área da gestão e, nomeadamente na área da gestão de sistemas de informação.

Espera-se também que o modelo proposto possa ser utilizado para produzir informação de apoio às decisões estratégicas em matéria de governança eletrónica, no sentido de apoiar os gestores públicos e formuladores de políticas públicas a maximizarem a gestão dos benefícios inerentes a estes processos.

Pretende-se que o instrumento desenvolvido possa trazer contributos importantes para melhorar a gestão (atualização, disponibilização) de conteúdos e serviços nos portais, ajudando a atingir e sustentar os objetivos e estratégias na área do *local e-government*, cujos projetos nem sempre têm conseguido alcançar o sucesso que seria expectável.

Apesar da relevância dos resultados obtidos, o presente estudo apresenta algumas limitações. O facto do estudo empírico se ter centrado apenas numa das edições do Programa Simplex Autárquico, não permite

realizar comparações com as suas outras edições e analisar a evolução do desenvolvimento do programa, o que faz com que os resultados não se possam generalizar.

Além disso, a utilização da perceção do investigador na classificação dos contributos pode ter permitido escapar aspetos próprios que advêm do trabalho de implementação das medidas, mas por outro lado permitiu tratar situações similares de forma igual.

O facto do modelo proposto se dirigir em concreto aos municípios, mostra que à semelhança de outros modelos na área do capital intelectual, se devem tomar os cuidados necessários na aplicação a outros casos levando provavelmente a que se tenha de adequar consoante as realidades em causa. E ainda o facto de o modelo ter sido construído apenas com base na literatura.

Apesar disso, Joia (2009: 1389) refere que: *“Um modelo é bom não por causa do excesso de rigor que aplica a si mesmo, medido pelo número de variáveis levadas em consideração, mas sim pelo fato de modelar e expressar adequadamente a realidade que enfrenta. Complexidade não é necessariamente sinónimo de bons resultados, e é preciso alguma flexibilidade quando se lida com tópicos para os quais é necessária uma boa dose de senso crítico.”*

A partir da investigação desenvolvida podem avançar-se algumas sugestões para futuros trabalhos que possam permitir a continuidade desta linha de pesquisa.

Em primeiro lugar seria importante aplicar a metodologia proposta neste trabalho para análise das restantes edições do Programa Simplex Autárquico nomeadamente, as edições de 2008/2009 e 2009/2010, no sentido de comparar os contributos das respetivas medidas, as dimensões de capital digital em que tivessem mais incidido, a evolução dos portais dos municípios que participaram em todas as edições, entre outros aspetos.

Uma via de investigação poderia partir dos resultados obtidos neste estudo, e realizar análises de regressão no sentido de explicar o contributo no capital digital em função de diversos fatores que podem ter tido influência na realização das medidas como por exemplo, os valores de investimentos em tecnologia, gastos de manutenção e gestão dos portais, despesas com a atualização dos sistemas de informação, quantidade de colaboradores especializados em tecnologias de informação, despesas com ações de formação na área de informática, a ideologia política do partido governante, entre outros.

Um trabalho possível poderia consistir em realizar questionários juntos dos municípios, nomeadamente a dirigentes e funcionários para aferir a perceção sobre os contributos nas diversas dimensões de capital digital consideradas no modelo proposto.

Numa outra sugestão e com o intuito de mensurar o nível de capital digital dos municípios, desenvolver um índice de capital digital construído com base na metodologia sugerida e como forma de

aperfeiçoamento do modelo conceptual proposto, no sentido de se poder aplicar regularmente na análise dos portais dos municípios de modo a analisar a evolução do nível de capital digital e das posições das dimensões do modelo.

Apesar das limitações e do trabalho que fica por fazer na sequência deste, reconhece-se que todos os objetivos propostos foram plenamente atingidos e, que permitiu dar resposta à questão central que o motivou.

## 9. Referências Bibliográficas

- Almeida, F. (2011), “*e-Government: análise e avaliação dos municípios no Distrito de Viseu*”, Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Viseu. Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu, Outubro 2011.
- Andriessen, D. & Stam, C. (2004), “*The intellectual capital of the European Union*”, Centre for Research in Intellectual Capital, Inholland University of professional education de Baak - Management Centre VNO-NCW.
- Anes, A. (2009), “*Estado de maturidade do e-government Municipal no Distrito de Bragança*”, Bragança: ESTIG, 2009. Dissertação de Mestrado em Sistemas de Informação, Instituto Politécnico de Bragança, Escola Superior de Tecnologia e de Gestão.
- Aramouni, G.; Pando, D. & Calamari, M. (2006), “*Midiendo el Gobierno Electrónico, Análisis de páginas web municipales en Argentina*”, Cátedra Alianza Sumaq en e-Government, Universidad de San Andrés, Argentina: Buenos Aires, Noviembre de 2006.
- Arslan, A. (2008), “*Assessment of the Turkish Local e-Governments: An Empirical Study*”. Published in: International Journal of Human Sciences , Vol. 5, No. 2 (2008): pp. 1-20.
- Bailoa, S. (2007), “*Capital Intelectual e Território: Um estudo de caso. Uma análise às páginas de Internet das Câmaras Municipais Portuguesas*”, Tese de Mestrado, Universidade de Évora.
- Battle-Montserrat, J.; Calderón, R. & López, J. (2009), “*Local e-government bench-learning survey*”, Final Report of the EUROCITIES Working Group, Brussels: Eurocities, 2009.
- Baum, C. & Di Maio, A. (2000), “*Gartner’s Four Phases of E-Government Model*” Gartner Group, November 2000.
- Boix, M.; Calamari, M.; Fernández Arroyo, N. & Pando, D. (2010), “*Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2010*”, Documento de Trabajo N°53, CIPPEC, Buenos Aires, diciembre de 2010.
- Callén, Y.; Cinca, C. & Molinero, C. (2001), “*An Approach to the Measurement of Intangible Assets in Dot Com Based on Web Metrics and Financial Information*”, Discussion Papers in Accounting and Finance, Number AF01-5, ISSN 1356-3548, , University of Southampton.
- Carrizales T.; Melitski, J.; Manoharan, A. & Holzer, M. (2011), “*E-Governance Approaches at the Local Level: A Case Study in Best Practice*”, International Journal of Public Administration, Volume 34, Issue 14, pp. 935-945.
- Carvalho, R. & Ferreira, M. (2007), “*Impact Analysis of Intranets and Portals on Organizational Capital: Exploratory Research on Brazilian Organization*”, Chapter XIV, pp. 215-230 in: Joia, L. A. ed. (2007), “*Strategies for Information Technology and Intellectual Capital: Challenges and Opportunities*.” Information Science Reference, Hershey, Pennsylvania.

- Cinca, C.; Molinero, C. & Queiroz, A. (2001), “*An Approach to the Measurement of Intangible Assets in Public Sector using Scaling Techniques*”, Discussion Papers in Accounting and Finance, Number AF01-4, University of Southampton.
- Chen, S. (2011), “*Exploring digital capital of automated cargo clearance business websites*”, Expert Systems with Applications 38 (2011) 3590–3599.
- Choo, C. & Bontis, N. (2002), “*The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge*”, Oxford University Press.
- Cohen, L. & Holliday, M. (1982), “*Statistics for social scientists*”, Londres: Harper & Row.
- Coursey, D. & Norris, D. (2008), “*Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment. New Perspectives on E-Government*”, Public Administration Review, Vol. 68, No. 3. (May 2008), pp. 523-536
- Deloitte & Eurocities (2003), “*eCitizenship for All: European Benchmark Report 2003*”, Eurocities.
- Deloitte & Eurocities (2004), “*eCitizenship for All: European Benchmark Report 2004*”, Eurocities.
- Deloitte & Eurocities (2005), “*eCitizenship for All: European Benchmark Report 2005*”, Eurocities.
- Drucker, P. (1993), “*Sociedade pós-capitalista*”, 1ª edição de 1993 pela HarperBusiness, Actual Editora, Junho de 2003.
- Edvinsson, L.; Dvir, R.; Roth, N. & Pasher, E. (2004), “*Innovations: the new unit of analysis in the knowledge era, The quest and context for innovation efficiency and management of IC*”, Journal of Intellectual Capital, Vol. 5 No. 1, pp. 40-58.
- Esteves, J. (2005), “*Análisis del Gobierno Electrónico Municipal en España*”, IE Working Paper, WPE05-32, Instituto de Empresa.
- Esteves, J. (2006), “*Análisis del gobierno electrónico municipal en Iberoamérica*”, Cátedra Alianza Sumaq en e-Government.
- Esteves, J. & Sousa, B. (2006), “*Análise do Desenvolvimento do Governo Electrónico Municipal em Portugal*” Lisboa: Cátedra Software AG - Alianza Sumaq.
- European Commission (2001), “*Web-based Survey on Electronic Public services*”, Results on the First measurement, October 2001. Cap Gemini Ernst & Young, European Commission DG Information Society.
- European Commission (2002), “*Web-based Survey on Electronic Public services*”, Results on the Second measurement, April 2002. Cap Gemini Ernst & Young, European Commission DG Information Society.
- European Commission (2003), “*Web-based Survey on Electronic Public services - Results of the Third Measurement*”, October 2002. Capgemini. European Commission. DG Information Society.

- European Commission (2004), “*Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services, Report of the Fourth Measurement*”, October 2003. Capgemini. European Commission Directorate General for Information Society and Media.
- European Commission (2005), “*Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services, Report of the Fifth Measurement*”, October 2004. Capgemini. European Commission Directorate General for Information Society and Media.
- European Commission (2006), “*Online Availability of Public Services: how is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Services Report of the 6th Measurement*”, June 2006. Capgemini. European Commission Directorate General for Information Society and Media.
- European Commission (2007), “*The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services - 7th Measurement | September 2007*”, Capgemini. European Commission Directorate General for Information Society and Media.
- European Commission (2009), “*Smarter, Faster, Better eGovernment - 8th Benchmark Measurement | November 2009*”, Capgemini, Rand Europe, IDC, Sogeti and DTI, European Commission Directorate General for Information Society and Media.
- European Commission (2010), “*Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action - 9th Benchmark Measurement | December 2010*”, Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi, European Commission, Directorate General for Information Society and Media.
- Fan, Q. (2011), “*An Evaluation Analysis of E-government Development by Local Authorities in Australia*”, International Journal of Public Administration, Volume 34, Issue 14, pp. 926-934.
- Fernández, R. (2007), “*La dirección estratégica en la sociedad del conocimiento. Parte I. El cuadro de mando integral como herramienta para la gestión*”, ACIMED vol.15 no.6 Ciudad de La Habana June 2007.
- Fernández Arroyo, N. & Pando, D. (2007), “*Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2007*”, Documento de Trabajo, CIPPEC, Buenos Aires, Diciembre 2007.
- Fernández Arroyo, N. & Pando, D. (2009), “*Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2008*”, Documento de Trabajo N°28, CIPPEC, Buenos Aires, agosto de 2009.
- Gholamian, M.; Akhavan P.; Moahmmadipoor, F. & Namvar, M. (2010), “*Prioritization structural capital indicators in Iranian e-business*”, MIC2010, Ankara, pp. 297- 309.
- Goldberg, J. (2009), “*State of Texas Municipal Web Sites: A Description of Website Attributes and Features of Municipalities with Populations Between 50,000-125,000*”, Applied Research Projects, Texas State University-San Marcos.
- Gómez, P. (2007), “*El gobierno electrónico en el municipio venezolano*”, Enl@ce: revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, Vol. 4, N° 2, 2007, pp. 67-80.
- Gouveia, L. (Org.) (2003), “*Cidades e Regiões Digitais: Impacte nas cidades e nas pessoas*”, Edições Universidade Fernando Pessoa.

- Gouveia, L. (2004), “*local e-government – a governação digital na autarquia*”, Coleção inovação e governação nas autarquias, Sociedade Portuguesa de Inovação, Porto.
- Hiller, J. & Bélanger, F. (2001), “*Privacy Strategies for Electronic Government*”, E-Government Series. Arlington, VA: PricewaterhouseCoopers Endowment for the Business of Government.
- Holzer, M. & Kim, S. (2003), “*Digital Governance in Municipalities Worldwide: An Assessment of Municipal Web Sites Throughout the World*”, The E-Governance Institute. National Center for Public Performance. Rutgers, the State University of New Jersey – Newark.
- Holzer, M. & Kim, S. (2006), “*Digital Governance in Municipalities Worldwide (2005): a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world*”, The E-Governance Institute. National Center for Public Performance. Rutgers, the State University of New Jersey – Newark.
- Holzer, M. & Kim, S. (2008), “*Digital Governance in Municipalities Worldwide (2007): a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world*”, The E-Governance Institute. National Center for Public Performance. Rutgers, the State University of New Jersey – Newark.
- Holzer, M.; You, M. & Manoharan, A. (2010), “*Digital Governance in Municipalities Worldwide (2009): a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world*”, The E-Governance Institute. National Center for Public Performance. Rutgers, the State University of New Jersey – Newark.
- Holzer, M. & Manoharan, A. (2012), “*Digital governance in municipalities worldwide (2011–12) : fifth global e-governance survey : a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world*”, Newark, NJ; Kent, OH : E-Governance Institute, National Center for Public Performance, Rutgers University, Campus at Newark; Department of Political Science, Kent State University, 2012.
- Hyrkäs, E.; Kianto, A. & Rings M. (2009), “*IC as a Developmental Tool for Municipalities*”, Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital, INHolland University of Applied Sciences, Haarlem, The Netherlands, 28-29 April 2009, pp. 263-270.
- Jayashree, S. & Marthandan, G. (2010), “*Government to E-government to E-society*”, Journal of Applied Sciences, 10: 2205-2210.
- Joia, L. (2009), “*Governo eletrônico e capital intelectual nas organizações públicas*”, Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, 43(6):1379-1405, nov./dez.
- Kaplan, R. & Norton, D. (2001), “*Organização orientada para a estratégia: como as empresas que adoptam o Balanced Scorecard prosperam no novo ambiente de negócios*”, Rio de Janeiro: Ed. Campus.
- Kavida, V. & Sivakoumar, N. (2009), “*Intellectual Capital: A Strategic Management Perspective*”, The IUP Journal of Knowledge Management, Vol. VII, Nos. 5 & 6, pp. 55-69.
- KEeLAN (2002), “*Key Elements for Electronic Local Authorities’ Networks.WP3: Web-scanning of Local Authorities’ Front Office on the Web. D4: Report on Use of Internet by Local Governments and Best-Practices (web-scanning results)*”, The Hague, 19 June 2002.

- Komninos, N. (2007), “*Cidades Inteligentes*”, Interface Administração Pública Local e Regional, Anuário 2007, 5-9.
- Kraemer, M. (2004), “*Capital intelectual: A nova vantagem competitiva*”. Disponível em <http://www.gestiopolis.com>. (Acedido em 5-4-2010)
- Layne, K. & Lee, J. (2001), “*Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model*”, Government Information Quarterly, Volume 18, Issue 2, pp.122-136.
- Liu, C. (2009), “*Developing Measures and Prioritizing Digital Capital of Real Estate Websites*”, In proceeding of: 2009 WRI World Congress on Computer Science and Information Engineering, 2009. vol. 1, pp. 508-511.
- Liu, C. & Chen, S. (2009), “*Prioritization of digital capital measures in recruiting website for the National Armed Forces*”, Expert Systems with Applications, 36(5), 9415–9421.
- Malhotra, Y. (2003), “*Measuring knowledge assets of a Nation: knowledge systems for development*” <http://www.kmnetwork.com/KnowledgeManagementMeasurementResearch.pdf> (acedido em 4-4-2012)
- Martins, J. (2007), “*Capital intelectual, Uma análise exploratória – A realidade Portuguesa*”, Ayala Calvo, J. C. y grupo de investigación FEDRA, pp. 822-837.
- Matos, F. & Lopes, A. (2008), “*Gestão do capital intelectual: A nova vantagem competitiva das organizações*”, Comportamento Organizacional E Gestão, Vol. 14, N.º 2, 233-245.
- Mello, G. (2009), “*Estudo das práticas de governança eletrônica: instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão do estados brasileiros*”, Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, 179 p., São Paulo, 2009.
- Mello, G. & Slomski, V. (2010), “*Índice de governança eletrônica dos estados brasileiros (2009): no âmbito do poder executivo*”, JISTEM Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, Journal of Information Systems and Technology Management, Vol. 7, No. 2, 2010, p.375-408.
- Mello, S.; Cohen, F. & Oliveira, P. (2003), “*Avaliação de capital intelectual das páginas web das assembleias legislativas brasileiras*”, Monografia apresentada ao curso de Pós graduação “lato sensu” do Instituto de Educação Continuada, Belo Horizonte.
- Moon, M. (2002), “*The evolution of E-government among municipalities: Rhetoric or reality?*” Public Administration Review 62(4): 424-433.
- Moura, G.; Dallabona, L.; Fank, O.; Santos, P. & Varela, P. (2011), “*Análise das práticas de governança eletrônica de municípios do Estado de Santa Catarina*.” In: Encontro de Administração da Informação, 3., Porto Alegre. Anais. Rio de Janeiro: ANPAD, 2011.
- Moura, G.; Kloeppe, N. & Beuren, I. (2012), “*Práticas de governança eletrônica e eficiência na utilização das receitas: uma análise nos estados das regiões Brasileiras*”, XV Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais, SIMPOI 2012.

- Musso, J.; Weare, C. & Hale, M. (1999), “*Designing Web Technologies for Local Governance Reform: Good Management or Good Democracy?*”, Paper presented at the International Communication Association, San Francisco.
- Nacke, M.; Calamari, M.; Fernández Arroyo, N. & Pando, D. (2012), “*Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2012*”. Documento de Trabajo N°101, CIPPEC, Buenos Aires, diciembre de 2012.
- Nacke, M. & Calamari, M. (2011), “*Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2011*”, Documento de Trabajo N°80, CIPPEC, Buenos Aires, diciembre de 2011.
- Nadai, F. & Calado, L. (2005), “*O conhecimento como recurso estratégico: caracterizando uma organização intensiva em conhecimento (OIC)*” VIII SEMEAD, seminários em Administração FEA\_USP, 11 e 12 Agosto, 2005.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995), “*The Knowledge-Creating Company, How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*”, Oxford University Press, New York/Oxford.
- Norris, D. (2003), “*E-Government and E-Democracy at the American Grassroots*”, International Conference on Public Participation and Information Technologies Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, MA, November 10-12, 2003.
- Oliveira, L. (2000), “*A medida e gestão do capital intelectual: o desafio da era do conhecimento*”, Comunicación presentada en el I Encuentro Iberoamericano de Contabilidad de Gestión (Valencia–Noviembre 2000).
- Oliveira, J.; Santos, L. & Amaral, L. (2003), “*Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*”, Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães, Portugal.
- Pablos, P. (2003), “*Intellectual capital reporting in Spain: a comparative view*”, Journal of Intellectual Capital, Vol. 4 No. 1, pp. 61-81.
- Pratas, S. (2007), “*Administração Aberta e Internet. O Caso dos Municípios Portugueses*”, Cadernos do Observatório dos Poderes Locais N° 10, Julho 2007.
- Price waterhouse Coopers (2005), “*Cities of the future. global competition, local leadership*”. [http://www.pwc.com/en\\_GX/gx/government-public-sector-research/pdf/cities-final.pdf](http://www.pwc.com/en_GX/gx/government-public-sector-research/pdf/cities-final.pdf) (accedido em 26-4-2013)
- PUCChile (2006), “*Estudio Sitios Web Municipales: e-Government en Chile*”, Pontificia Universidad Católica de Chile - PUCChile.
- Queiroz, A. (2003), “*La medición del capital intelectual en el sector público*”, Zaragoza, 373 p. Tese (doutorado) - Universidad de Zaragoza, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Orientadora: Lourdes Torres Pradas.
- Queiroz, A.; Callén, Y. & Cinca, C. (2001), “*El Capital Intelectual en el Sector Público*”, II Congreso de la Asociación Española de Contabilidad Directiva, julio 2001, León, España.

- Queiroz, A.; Callén, Y. & Cinca, C. (2005), “*Reflexiones en torno a la aplicación del capital intelectual en el sector público*”, Revista Española de Financiación y Contabilidad, vol. XXXIV, nº124, enero-marzo, pp. 211-245.
- Ramos, M. (2003), “*De la contabilidad de los recursos humanos al capital intelectual y la gestión del conocimiento: una ampliación necesaria*”, Revista de dirección, organización y administración de empresas, Nº 29, 2003, pp. 134-144.
- Relatório 6 anos de Simplex, AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP.  
<http://www.simplex.pt/downloads/Relatorio6anosSimplex.pdf> (acedido em 11-3-2013)
- Relatório Simplex Autárquico 2008/2009, AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP.  
<http://www.simplex.pt/downloads/2009BalancoSimplex.pdf> (acedido em 11-3-2013)
- Relatório Simplex Autárquico 2009/2010, AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP.  
<http://www.simplex.pt/downloads/2010BalancoSimplex.pdf> (acedido em 11-3-2013)
- Relatório Simplex Autárquico 2010/2011, AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP.  
[http://www.simplex.pt/downloads/Relatorio%20Simplex%20Aut%C3%A1rquico%202010\\_11.pdf](http://www.simplex.pt/downloads/Relatorio%20Simplex%20Aut%C3%A1rquico%202010_11.pdf) (acedido em 11-3-2013)
- Rodríguez, J.; Batlle, J. & Esteban, D. (2007), “*E-Government City Models: cases from European cities.*” Ajuntament de Barcelona. <http://www.epractice.eu/files/media/media1724.pdf> (acedido em 12-4-2013)
- Roos, J.; Dragonetti, N. & Edvinsson, L. (1997), “*Intellectual Capital. Navigating the New Business Landscape*” Basingstoke and London: Macmillan Press Ltd.
- Rover, A.; Santos, P.; Ferreira, M.; Bernardes, M.; Pinto, C.; Yamaoka, E.; de Paula, G.; Júnior, E. & Roczanski, C. (2010), “*Avaliação de portais e sítios governamentais no Brasil.*” In: Aires José Rover; Fernando Galindo. (Org.). “*O Governo Eletrônico e suas múltiplas facetas.*” Zaragoza: Lefis Series, 2010, Vol. 10, p. 11-38.
- Ruta, C. (2009), “*HR portal alignment for the creation and development of intellectual capital*”, The International Journal of Human Resource Management, Vol. 20, No. 3, March 2009, pp. 562–577.
- Rybinski, K. (2009), “*From quantity to sustainable quality, Increasing intellectual capital: can this objective guide policy development and can it be measured*”, Paper prepared for the conference “New methods for cohesion policy evaluation: promoting accountability and learning”, Warsaw, Poland.
- Salazar, C.; Fernández-Tejeda, P. & Ubeda-Medina, P. (2010), “*E-Government Local: Análisis de las conexiones a internet y de los presupuestos municipales en el desarrollo de e-servicio*”, GCG Georgetown University - Univesia 2010 Vol. 4 No. 1.
- Sánchez Medina, A.; González A. & Falcón, J. (2007), “*Intellectual Capital and Sustainable Development on Islands: An Application to the Case of Gran Canaria*”, Regional Studies, Vol. 41.4, pp. 473–487, June 2007.

- Santos, L. & Amaral, L. (2000). "*A Presença das Câmaras Municipais Portuguesas na Internet*", Grupo Algébrica em Colaboração com o Gávea, Lisboa, Portugal.
- Santos, L. & Amaral, L. (2002), "O 'e-government' nos municípios", *Cadernos de Economia*, Jan. – Mar. 2002.
- Santos, L., Oliveira, J. & Amaral, L. (2003), "*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.
- Santos, L. & Amaral, L. (2003a) "*Qualidade da Presença na Internet das Câmaras Municipais - Ranking Gávea/Interface2002*", Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação da Universidade do Minho e Cadernos Interface do Grupo Algébrica, Lisboa.
- Santos, L. & Amaral, L. (2003) "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.
- Santos, L.; Amaral, L. & Rodrigues, M. (2005), "*Avaliação da presença na Internet das câmaras municipais portuguesas em 2003*", UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, Lisboa.
- Santos, L. & Amaral, L. (2006), "*A presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005*", UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, Lisboa.
- Santos, L. & Amaral, L. (2008), "*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.
- Santos, L. & Amaral, L. (2012). "*Avaliação da presença na Internet das câmaras municipais portuguesas em 2009*", Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães.
- Santos, L. & Amaral, L. (2005b), "*A Presença na Internet das Juntas de Freguesia Portuguesas – Estudo comparativo entre 2002 e 2004*", Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães.
- Santos, L. & Amaral, L. (2008c), "*Presença na Internet das juntas de freguesia portuguesas em 2006: Estudo sobre Local eGovernment em Portugal*". Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, Guimarães.
- Serrano, A. & Fialho, C. (2003), "*Gestão do Conhecimento – o novo paradigma das organizações*", FCA-Editora de Informática.
- Serrano, A.; Gonçalves, F. & Neto, P. (2005), "*Cidades e Territórios do Conhecimento, Um novo referencial para a competitividade*", APGC- Associação portuguesa para a gestão do conhecimento, Edições Sílabo.

- Siau, K. & Long, Y. (2004), “*A Stage Model for E-Government Implementation*”, Paper presented at the 15th Information Resource Management Association International Conference (IRMA’04) New Orleans, LA., 886-887, Innovations Through Information Technology, edited by Mehdi Khosrow-Pour, Idea Group Publishing.
- Silva, R. & Neves, A. (2003), “*Gestão de Empresas na era do conhecimento*”, Edições Sílabo, 1ª edição.
- Simões, A. (2007), “*E-governement: Caso de Estudo aos Municípios de Leiria*” Lisboa: ISCTE, 2007. Tese de mestrado.
- Simplex Autárquico: [http://www.simplex.pt/autarquico/00\\_index.html](http://www.simplex.pt/autarquico/00_index.html) (acedido em 11-3-2013)
- Simplex Autárquico (2008/2009), “*Programa Simplex Autárquico 2008/2009*”, AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP.  
[http://www.simplex.pt/downloads/Programa\\_Simplex\\_Autarquico\\_2008\\_2009.pdf](http://www.simplex.pt/downloads/Programa_Simplex_Autarquico_2008_2009.pdf)  
(acedido em 11-3-2013)
- Simplex Autárquico (2009/2010), “*Programa Simplex Autárquico 2009/2010*”, AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP.  
[http://www.simplex.pt/downloads/ProgramaSimplexAutarquico2009\\_2010.pdf](http://www.simplex.pt/downloads/ProgramaSimplexAutarquico2009_2010.pdf)  
(acedido em 11-3-2013)
- Simplex Autárquico (2010/2011), “*Programa Simplex Autárquico 2010/2011*”, AMA – Agência para a Modernização Administrativa, IP.  
[http://www.simplex.pt/downloads/ProgramaSimplexAutarquico2010\\_2011.pdf](http://www.simplex.pt/downloads/ProgramaSimplexAutarquico2010_2011.pdf)  
(acedido em 11-3-2013)
- Sousa, J. & Lopez, V. (2007), “*Analyzing the development of municipal e-government in Peruvian cities*”, Proceedings of the 9th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries, São Paulo, Brazil, May 2007.
- Souza, E.; Lima, E. & Costa, S. (2008), “*A gestão estratégica do conhecimento: uma abordagem fundamentada no desenvolvimento de medidas de desempenho*”, IV congresso nacional de excelência em gestão Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras Niteroi, RJ, Brasil, 31 de julho, 01 e 02 de agosto de 2008.
- Souza, F.; Melo, M.; Silva, M. & Araujo, A. (2012), “*Uma avaliação das práticas de governança eletrônica das capitais brasileiras*”, 9º Congresso USP de Iniciação Científica em Contabilidade, São Paulo/SP 26 e 27 julho de 2012.
- Srivihok, A. & Intrapairote, A. (2004), “*Measuring Intellectual Capital: Web Sites Analysis of Thai SMEs*”, Proceeding of the Fifth European Conference on Organizational Knowledge, Learning, and Capabilities. 2-3 April 2004. Innsbruck: University of Innsbruck.
- Stoica, V. & Ilas, A. (2009), “*Romanian Urban e-Government. Digital Services and Digital Democracy in 165 Cities.*” Electronic Journal of e-Government Volume 7 Issue 2 2009, pp. 171 - 182.
- Sveiby, K. (1997), “*Capital Intelectual - La nueva riqueza de las empresas: Cómo medir y gestionar los activos intangibles para crear valor*”, Ed. Máxima Gestión 2000.

- Sveiby, K. (2010), “*Methods for measuring the intangible assets*”  
<http://www.sveiby.com/articles/IntangibleMethods.htm> (acedido em 2-04-2010)
- Tapscott, D.; Ticoll, D. & Lowy, A. (2000), “*Digital Capital: Harnessing the power of business webs.*”, Boston: Harvard Business School Press.
- Teixeira, P. (2005), “*Estudo da adopção do local e-government : o caso das Juntas de Freguesia do concelho de Vila Nova de Gaia*”, Tese de Mestrado, Universidade de Aveiro.
- Teixeira, P. & Gouveia, L. (2005), “*Local e-government: A situação das Juntas de Freguesia do concelho de Vila Nova de Gaia*”, Revista da Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Fernando Pessoa, nº2, Dezembro de 2005.
- Terra, J. & Gordon, C. (2002), “*Portais Corporativos: A revolução na gestão do conhecimento*”, Negócio Editora, 2ª edição.
- Torres, N. (2006), “*Acordo de cooperação técnico-científica - Projeto de pesquisa e estudo para avaliação de sítios de Internet (websites) municipais e criação do IPGEM – Índice Paulista de Desenvolvimento de Governo Eletrónico Municipal*”, Parceria de colaboração institucional de desenvolvimento académico, FGV (EAESP/TECGOV)/FUNDAP, Maio 2006, TECGOV.
- UBI – CES - Universidade da Beira Interior - Centro de Estudos Sociais (2007), “*Dos Projectos Às Regiões Digitais: Que Desafios? Relatório Final*”, Centro De Estudos Sociais - Universidade Da Beira Interior, Dezembro de 2007.
- UMIC (2003), “*Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos - Plano de Acção para o Governo Electrónico*”, Unidade de Missão Inovação e Conhecimento. Agência para a Sociedade do Conhecimento.
- United Nations (2002), “*Benchmarking E-government: A Global Perspective, Assessing the Progress of the UN Member States*”, United Nations DPEPA -Division for Public Economics and Public Administration and ASPA - American Society for Public Administration.
- United Nations (2003), “*UN Global E-government Survey 2003*”, UN Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) and the Civic Resource Group (CRG).
- United Nations (2004), “*Global e-government readiness report 2004 - towards access for opportunity*”, UNPAN/2004/11, November 2004, United Nations, New York.
- United Nations (2005), “*UN Global E-government Readiness Report 2005 From E-government to E-inclusion*”, UNPAN/2005/14, United Nations, New York..
- United Nations (2008), “*United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*”, ST/ESA/PAD/SER.E/112, United Nations, New York.
- United Nations (2010), “*United Nations E-Government Survey 2010 - Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*”, ST/ESA/PAD/SER.E/131, United Nations, New York.
- United Nations (2012), “*United Nations E-Government Survey 2012 - E-Government for the People*”, ST/ESA/PAD/SER.E/150, United Nations, New York.

- Viedma, J. (2001), “*La Gestión Del Conocimiento Y Del Capital Intelectual*”, Fundación Iberoamericana del conocimiento. [http://admin.unegocios.cl/files/gesti\\_ndelconocimientoorganizacional/gci-dintel.pdf](http://admin.unegocios.cl/files/gesti_ndelconocimientoorganizacional/gci-dintel.pdf) (accedido em 26-9-2013)
- Viedma, J. (2003), “*CICBS: Cities’ Intellectual Capital Benchmarking System. Una metodología y una herramienta para medir y gestionar el capital intelectual de las ciudades. Aplicación práctica de la metodología en la ciudad de Mataró*”.  
<http://www.intellectualcapitalmanagementsystems.com/publicaciones/CICBStrad.pdf>  
(accedido em 25-4-2013)
- Vidigal, L. (2005), “*A Face Oculta da Administração Pública Electrónica - Uma Abordagem Socio-Técnica*”, In Amaral, Luís *et al.* (Eds): *Sistemas de Informação Organizacionais* .- Lisboa: Edições Sílabo, 2005.
- Vrabie, C. (2010), “*Digital governance (in romanian municipalities) and its relation with the it education, a longitudinal assessment of municipal web sites in Romania*”, No 42, Apas Papers from Academic Public Administration Studies Archive – APAS.
- Vrabie, C. (2012), “*Increasing transparency in the public sector through e-governance*”, Doctorate Thesis – Ministry of Education, Research, Youth and Sports, National School of Political Studies and Public Administration, Faculty of Public Administration, 108 p., Bucharest, 2012.
- Vrabie, C. & Öktem, M. (2012), “*Local e-Government. A Comparative Study of Romania and Turkey*”, Proceedings of The 20th NISPAcee Annual Conference: Public Administration East and West: Twenty Years of Development, May 23–26, 2012, Ohrid, Republic of Macedonia (FYROM).
- Wall, T. (2005), “*The Measurement and Management of Intellectual Capital in the Public Sector: Taking the Lead or Waiting for Direction?*” *Public Management Review*, 7 (2), pp. 289-303.
- Wescott, C. (2001), “*E-Government in the Asia - Pacific Region*”, *Asian Journal of Political Science*, 2001, v. 9, n. 2, pp. 1-24.
- West, D. (2003), “*Urban E-Government, 2003*”, Center for Public Policy, Brown University, Providence, Rhode Island.
- West, D. (2004), “*E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes*”, *Public Administration Review*, January/February 2004, Vol. 64, No. 1, pp.15-27.
- Zhou, A. & Fink, D. (2003), “*The intellectual capital web: A systematic linking of intellectual capital and knowledge management*”, *Journal of Intellectual Capital* Vol. 4 No. 1, pp. 34-48.

## Legislação Consultada

Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001 de 27 de Fevereiro, Diário da República, — I SÉRIE-B - N.º 49 — 27 de Fevereiro de 2001

Lei n.º 60/2007, de 4 de Setembro, Diário da República, 1.ª série — N.º 170 — 4 de Setembro de 2007

Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de Janeiro, Diário da República, 1.ª série — N.º 20 — 29 de Janeiro de 2008

Decreto-Lei n.º 278/2009, de 2 de Outubro, Diário da República, 1.ª série — N.º 192 — 2 de Outubro de 2009

## Anexo A

Legenda:

CS – e-capital de Serviços; CD – e-capital Democrático; CR – e-capital Relacional; CO – e-capital Organizacional

C – Concluída; PC – Parcialmente Concluída; NC – Não Concluída; CAN – Cancelada

Tabela 65: Medidas Intersectoriais

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS01 - Balção do Empreendedor - Disponibilização de Serviços	<p>" - Inventariar, introduzir e manter permanentemente actualizados no Balção do Empreendedor vários serviços, incluindo licenças, autorizações prévias e outros condicionamentos administrativos similares; - Uniformizar a classificação dos serviços destinados ao início de actividade numa árvore temática comum de modo a emitir o duplo carregamento de conteúdos no Balção do Empreendedor e respectivo site do município.</p> <p>No âmbito da transposição para a ordem jurídica interna da Directiva de Serviços (Directiva nº 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006), com entrada em vigor prevista para Janeiro de 2011, o Balção do Empreendedor, acessível através do Portal da Empresa, é definido como o ponto único de contacto que deve permitir a qualquer prestador ou destinatário de serviços, de todos os Estados-Membros da União Europeia, o cumprimento directo e imediato de actos e formalidades necessárias para aceder e exercer uma actividade de serviços, incluindo meios de pagamento electrónico, bem como o acompanhamento e consulta dos respectivos procedimentos.</p> <p>Esta medida incide, numa primeira fase, na</p>	Sim	C	<p>C.M. Abrantes, Águeda, Alcanena, Alenquer, Alijó, Amadora, Amarante, Arcos de Valdevez, Armamar, Aveiro, Baião, Barcelos, Beja, Borba, Braga, Caldas da Rainha, Caminha, Campo Maior, Cantanhede, Cartaxo, Cascais, Castelo Branco, Chaves, Cinfaães, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Esposende, Fafe, Faro, Freixo de Espada à Cinta, Grândola, Guarda, Guimarães, Lagos, Lamego, Leiria, Lisboa, Loures, Lousada, Mangualde, Marco de Lousados, Marinhão, Matosinhos, Mealhada, Melgaço, Mértola, Mesão Frio, Mogadouro, Moimenta da Beira, Monção, Mondim de Basto, Montemor-o-Velho, Montijo, Moura, Nazaré, Odemira, Odivesas, Oeiras, Olhão, Oliveira de Azeméis, Ovar, Palmela, Paredes de Coura, Tavira, Torres Vedras, Trofa, Penafiel, Penedono, Peso da Régua, Pombal, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Portalegre, Portimão, Proença-a-</p>	<p><b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Abrantes, Águeda, Alenquer, Amadora, Amarante, Armamar, Aveiro, Beja, Borba, Braga, Caminha, Campo Maior, Cantanhede, Cascais, Castelo Branco, Chaves, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Esposende, Faro, Grândola, Guimarães, Lagos, Lisboa, Loures, Lousada, Mangualde, Marco de Canaveses, Marinhão, Grande, Matosinhos, Mesão Frio, Monção, Montijo, Odemira, Oeiras, Olhão, Oliveira de Azeméis, Ovar, Palmela, Paredes de Coura, Penafiel, Pombal, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Portalegre, Portimão, Proença-a-Nova, Santa Maria da Feira, Santa Marta de Penaguião, Santarém, Santo Tirso, São Brás de Alportel, São João da Pesqueira, Seixal, Serpa, Tarouca, Tavira, Torres Vedras, Trofa, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Franca de Xira, Vila Nova de Poiares, Vila Verde, Viseu, Vizela (66).</p>	<p>Esta medida foi considerada para o estudo dado que tem impacto nos portais das autarquias em duas dimensões principais do seu capital digital: capital de serviços e capital relacional. Considerou-se um contributo mais elevado para o capital relacional que no capital de serviços dado que, a medida representou um acréscimo nas ligações disponíveis nos portais das autarquias. Estes serviços são prestados de forma integrada numa plataforma de administração central (Portal da Empresa) em que é disponibilizada uma ligação (link) directa a partir dos portais das autarquias, a qual permite o acesso ao serviço (exemplo: Ligação disponível no portal de Viana do Castelo - <a href="http://cm-viana-castelo.pt/pt/balcao-do-empreendedor">http://cm-viana-castelo.pt/pt/balcao-do-empreendedor</a>). A contribuição para o capital de serviços justifica-se pela disponibilização nos portais municipais da forma como se deve utilizar este serviço no Portal da Empresa.</p>	2	0	3	0	

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
	<i>prestação da informação necessária para o cumprimento dos procedimentos necessários à obtenção de permissões administrativas para o exercício de modificação das atividades económicas em causa, criando condições para, numa fase seguinte, se disponibilizarem serviços transacionais e implementar a integração de sistemas de informação entre o Balcão do Empreendedor e os portais municipais."</i>			Nova, Redondo, Resende, Rio Maior, Santa Maria de Penaguão, Santa Maria da Feira, Santarém, Santo Tirso, São Brás de Alportel, São João da Madeira, São João da Pesqueira, Seia, Seixal, Sernancelhe, Serpa, Tabuaço, Tarouca, Távira, Tomar, Tondela, Torres Vedras, Vila Nova de Cambra, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Franca de Xira, Vila Nova da Barquinha, Vila Nova de Cerveira, Vila Nova de Foz Côa, Vila Nova de Poiares, Vila Verde, Vila Real, Vila Real de Santo António, Viseu, Vizela (108)	<b>Câmaras municipais que cumpriram parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011</b> <b>Câmaras municipais que cumpriram parcialmente a medida:</b> Alcanena, Aljió, Arcos de Valdevez, Baião, Barcelos, Caldas da Rainha, Cartaxo, Cinfães, Fafe, Freixo de Espada à Cinta, Guarda, Lamego, Leiria, Mealhada, Melgaço, Mértola, Mogadouro, Moimenta da Beira, Mondim de Basto, Montemor-o-Velho, Murça, Nazaré, Odivelas, Penedono, Peso da Régua, Redondo, Resende, Rio Maior, São João da Madeira, Seia, Sernancelhe, Tabuaço, Tomar, Tondela, Vale de Cambra, Valença, Vila Nova da Barquinha, Vila Nova de Cerveira, Vila Nova de Foz Côa, Vila Real, Vila Real de Santo António (41).	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011					
IS02 - Fornecedor de Autenticação	<i>"Promover a utilização do mecanismo de autenticação eletrónica com Cartão de Cidadão através da componente da Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública de suporte à identificação eletrónica designada Fornecedor de Autenticação, dando, designadamente, cumprimento ao previsto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 109/2009, de 2 de Outubro. A execução da medida passará pela realização de sessões de esclarecimento sobre a implementação do Fornecedor de Autenticação, orientadas pela Agência para a Modernização Administrativa."</i>	Não	C	C.M. Abrantes, Alcanena, Alenquer, Amadora, Baião, Braga, Cantanhede, Castelo Branco, Chaves, Coimbra, Estremoz, Fafe, Faro, Guarda, Lagoa, Lagos, Leiria, Lisboa, Loures, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mealhada, Melgaço, Monção, Montijo, Oeiras, Olhão, Oliveira de Azeméis, Ovar, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Proença-a-Nova, Rio Maior, Santarém, Santo Tirso, São João da Madeira, Seixal, Serpa, Setúbal, Sousel, Távira, Tomar, Torres Vedras, Vale de Cambra, Viana do Castelo, Vila Franca de Xira, Vila Nova de Cerveira, Vila	<b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Abrantes, Alcanena, Alenquer, Amadora, Baião, Barcelos, Beja, Braga, Cantanhede, Castelo Branco, Chaves, Coimbra, Estremoz, Fafe, Faro, Guarda, Lagoa, Lagos, Leiria, Lisboa, Loures, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mealhada, Melgaço, Monção, Montijo, Oeiras, Olhão, Oliveira de Azeméis, Ovar, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Proença-a-Nova, Rio Maior, Santarém, Santo Tirso, São João da Madeira, Seixal, Serpa, Setúbal, Sousel, Távira, Tomar, Torres Vedras, Vale de Cambra, Viana do Castelo, Vila Franca de Xira, Vila Nova de Cerveira, Vila	<i>"A medida foi concretizada pela promoção do fornecedor de autenticação junto das autarquias em sessões de sensibilização sobre o tema. <a href="http://www.iap.gov.pt/">http://www.iap.gov.pt/</a>"</i>	Esta medida pretende promover a utilização do mecanismo de autenticação eletrónica com Cartão de Cidadão, a qual consiste num meio fundamental para impulsionar o desenvolvimento da oferta de serviços <i>online</i> . Considerou-se que esta medida teria um elevado impacto no capital relacional dos portais autárquicos, uma vez que, contribuiria para o item da usabilidade e acessibilidade dos <i>websites</i> . No entanto, não foi considerada para o estudo dado que consistiu em ações de sensibilização, para promoção do fornecedor de autenticação, junto das autarquias, sem ser referido ao nível do Programa e do Relatório que as autarquias participantes nas medidas tenham de facto adotado estas funcionalidades nos seus portais.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS03 - Cartão de Cidadão	<p>"Promover a utilização dos certificados digitais de autenticação e assinatura qualificada do Cartão de Cidadão na Administração Local, através do desenvolvimento de normas orientadoras e da sua ampla divulgação, complementando o esforço de desburocratização dos processos administrativos em curso, nomeadamente no âmbito da Contratação Pública.</p> <p>A exceção da medida será acompanhada por iniciativas de sensibilização e formação para a utilização do Cartão de Cidadão, cabendo à Agência para a Modernização Administrativa, I.P., coordenar o processo de implementação da utilização dos certificados digitais e prestar o apoio necessário às entidades para a concretização deste objectivo."</p>	Não	C	C.M. Abrantes, Alcanena, Alenquer, Amadora, Baião, Braga, Barcelos, Beja, Castelo Branco, Cantanhede, Castelo Branco, Chaves, Coimbra, Estremoz, Fafe, Faro, Guarda, Lagoa, Loures, Lagos, Leiria, Lisboa, Loures, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Monção, Montijo, Oeiras, Melgaço, Oliveira de Azeméis, Olhão, Ovar, Paredes, Parques de Coura, Pombal, Ponte de Lima, Proença-a-Nova, Rio Maior, Santarém, Santo Tirso, São João da Madeira, Seixal, Serpa, Setúbal, Sousel, Tavira, Torres Vedras, Vale de Cambra, Viana do Castelo, Vila Franca de Xira, Vila Nova de Cerveira, Vila Real de Santo António e Vila Verde.	<p>Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011</p> <p>de Santo António e Vila Verde.</p> <p><b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Abrantes, Alcanena, Alenquer, Amadora, Baião, Barcelos, Beja, Braga, Cantanhede, Castelo Branco, Chaves, Coimbra, Estremoz, Fafe, Faro, Guarda, Lagoa, Loures, Lagos, Leiria, Lisboa, Loures, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Monção, Montijo, Oeiras, Olhão, Oliveira de Azeméis, Ovar, Paredes, Parques de Coura, Pombal, Ponte de Lima, Proença-a-Nova, Rio Maior, Santarém, Santo Tirso, São João da Madeira, Seixal, Serpa, Setúbal, Sousel, Tavira, Torres Vedras, Vale de Cambra, Viana do Castelo, Vila Franca de Xira, Vila Nova de Cerveira, Vila Real de Santo António e Vila Verde.</p>	<p>Esta medida pretende promover a utilização dos certificados digitais de autenticação e assinatura qualificada do Cartão de Cidadão. Considerou-se que esta medida teria um elevado impacto no capital relacional dos portais autárquicos, uma vez que, contribuiria para o item da usabilidade e acessibilidade dos <i>web sites</i>. No entanto, não foi considerada para o estudo dado que consistiu em ações de sensibilização, para promoção do uso do Cartão de Cidadão, junto das autarquias, sem ser referido ao nível do Programa e do Relatório que as autarquias participantes nas medidas tenham de facto adotado este procedimento nos seus portais.</p>					
IS04 - Serviços Municipais no Portal do Cidadão e Portal da Empresa	<p>"Disponibilizar nos Portais do Cidadão e Empresa os serviços autárquicos que se encontrem disponíveis online, alargando assim o acesso e divulgação dos mesmos a todos os cidadãos e empresários interessados. Esta medida encontra-se alinhada com a estratégia do Governo para os serviços online reitera a importância de todos os serviços da Administração Directa e Indirecta do</p>	Não	PC	C. M. Abrantes, Alcanena, Alenquer, Amadora, Amarante, Aveiro, Baião, Barcelos, Beja, Braga, Cantanhede, Castelo Branco, Fafe, Faro, Lagoa, Lagos, Leiria, Lisboa, Loures, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mealhada, Mértola, Montijo, Oeiras, Oliveira de Azeméis, Penafiel, Pombal,	<p><b>Câmaras municipais que cumpriram parcialmente a medida:</b> Abrantes, Alenquer, Amadora, Beja, Braga, Cantanhede, Castelo Branco, Fafe, Faro, Lagos, Lisboa, Loures, Marco de Canaveses, Matosinhos, Montijo, Oliveira de Azeméis, Penafiel, Pombal, Rio Maior, Santa Maria da Feira, São</p>	<p>"Devido exigências legislativas, tais como, a Diretiva de Serviços que estabelece os princípios e as regras necessárias para simplificar o livre acesso ao exercício das atividades de serviços com contabilidade económica realizadas em território nacional, o Licenciamento Zero, que se destina a reduzir encargos administrativos sobre os cidadãos e as empresas,</p>	<p>Esta medida não foi incluída no estudo dado que, se destina a disponibilizar nos Portais do Cidadão e Empresa informação sobre os serviços autárquicos, sem ter trazido efeitos ou novas funcionalidades aos portais das autarquias.</p>				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
	<i>Estado estarem disponíveis através do Portal do Cidadão e Empresa."</i>			Redondo, Rio Maior, Santa Maria da Feira, Santarém, São João da Madeira e Távira	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011 João da Madeira e Távira. <b>Câmaras municipais que não cumpriram a medida:</b> Alcanena, Amarante, Aveiro, Baião, Barcelos, Faro, Lagoa, Leiria, Mealhada, Mértola, Oeiras, Redondo e Santarém.	<i>mediante a eliminação de licenças, autorizações, validações, autenticações, certificações, atos emitidos na sequência de comunicações prévias com prazo, registos e outros atos permissivos, e o reforço do Memorando de Entendimento em relação a estas matérias, houve necessidade de efetuar um maior número de recursos à medida "IS01 – Balcão do Empreendedor – Disponibilização de Serviços" levando a que a IS04 ficasse parcialmente cumprida."</i>					
IS05 - Rede do Conhecimento	<i>"Promover o espaço colaborativo da Rede Simplex Autárquico, reconhecendo e distinguindo todos os seus membros que se destacaram pela sua participação ativa. Este espaço colaborativo deve ser potenciado ao longo do ano como repositório de informação importante para a execução das medidas, bem como através da criação de fóruns temáticos para cada medida intersectorial ou outras tipologias de medidas. Nesta edição será criado o Prémio RCC, que distinguirá os membros mais activos da Rede Simplex Autárquico pelo trabalho desenvolvido, não apenas pela consulta e visita ao portal, mas também pela partilha de boas práticas, pela participação em fóruns de discussão, pela concretização de conteúdos pertinentes para a Rede."</i>	Não	C	C. M. Abrantes, Alcanena, Alenquer, Amadora, Armamar, Barcelos, Braga, Cascais, Castelo Branco, Esposende, Évora, Faro, Grândola, Lagoa, Lagos, Lamego, Leiria, Loures, Lousada, Marco de Canaveses, Mértola, Mogadouro, Moimenta da Beira, Monção, Murça, Odivelas, Oeiras, Oliveira de Azeméis, Paredes de Coura, Penafiel, Pombal, Ponte de Lima, Portimão, Porto, Rio Maior, São João da Madeira, Seixal, Semancelhe, Távira, Vila Franca de Xira, Vila Nova de Cerveira, Vila Nova de Foz Côa e Vizela	<b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Abrantes, Alcanena, Alenquer, Amadora, Armamar, Barcelos, Braga, Cascais, Castelo Branco, Esposende, Évora, Faro, Grândola, Lagoa, Lagos, Lamego, Leiria, Loures, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mealhada, Melgaço, Mértola, Mogadouro, Moimenta da Beira, Monção, Murça, Odivelas, Oeiras, Olhão, Oliveira de Azeméis, Paredes de Coura, Penafiel, Pombal, Ponte de Lima, Portimão, Porto, Rio Maior, São João da Madeira, Seixal, Semancelhe, Távira, Vila Franca de Xira, Vila Nova de Foz Côa e Vizela.	<i>"As 47 autarquias que subscreveram esta medida participaram ativamente na Rede Comum do Conhecimento (RCC), quer através da submissão de notícias e novidades, quer através de resposta aos pontos de situação colocados ao longo do programa. As Câmaras Municipais de Águeda, Braga e Porto publicaram recentemente boas práticas na parte pública da RCC. <a href="http://www.rcc.gov.pt/">http://www.rcc.gov.pt/</a>"</i>	Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, não se destina a disponibilizar conteúdos ou funcionalidades diretamente nos portais das autarquias.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS06 Licenciamento Industrial - Registo e Utilização da Plataforma REAI	"Adoptar a tramitação desmaterializada dos procedimentos decorrentes de pedidos de licenciamento industrial, no âmbito do Decreto-Lei n.º 209/2008, de 29 de Outubro, da competência dos municípios, através do registo e utilização da plataforma eletrónica de interoperabilidade cujo desenvolvimento e gestão compete à Agência para a Modernização Administrativa (v. artigos 14.º e 79.º do Decreto-Lei n.º 209/2008, de 29 de Outubro)."	Não	C	C. M. Abrantes, Alcanena, Amadora, Arcos de Valdevez, Baião, Barcelos, Beja, Braga, Caminha, Cantanhede, Coimbra, Fafe, Leiria, Louses, Marco de Canaveses, Marinha Grande, Matosinhos, Melgaço, Monção, Nazaré, Odemira, Odivelas, Oliveira de Azeméis, Pombal, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Proença-a-Nova, Rio Maior, Santarém, Santo Tirso, São João da Madeira, Serpa, Sousa, Vale de Cambra, Valença, Viana do Castelo, Vila Franca de Xira, Vila Nova de Cerveira, Vila Nova de Poiares, Vila Verde e Viseu	<b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Abrantes, Alcanena, Amadora, Arcos de Valdevez, Baião, Barcelos, Beja, Braga, Caminha, Cantanhede, Coimbra, Fafe, Leiria, Louses, Marco de Canaveses, Marinha Grande, Matosinhos, Melgaço, Monção, Nazaré, Odemira, Odivelas, Oliveira de Azeméis, Pombal, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Proença-a-Nova, Rio Maior, Santarém, Santo Tirso, Sousa, Vale de Cambra, Valença, Viana do Castelo, Vila Franca de Xira, Vila Nova de Cerveira, Vila Nova de Poiares, Vila Verde e Viseu. <b>Câmaras municipais que não cumpriram a medida:</b> São João da Madeira.	"As autarquias participantes nesta medida pediram adição e têm já acesso à plataforma do Regime de Exercício da Atividade Industrial (REAI). Deve referir-se que os serviços relativos ao licenciamento industrial estão disponíveis no Balcão do Empreendedor no Portal da Empresa (portal da empresa. http://www.portaldacmpresa.pt/cve/p t).	Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, se trata de procedimentos entre as autarquias e a AMA para registo e utilização da plataforma do Regime de Exercício da Atividade Industrial (REAI). Deve referir-se que os serviços relativos ao licenciamento industrial estão disponíveis no Balcão do Empreendedor no Portal da Empresa (portal da empresa. http://www.portaldacmpresa.pt/cve/p t).				
IS07 Licenciamento Industrial Integração Sistemas Informação	"Usando a desmaterialização efetiva de todo o processo de licenciamento industrial com o objetivo de otimizar os recursos (humanos e materiais), desenvolver as condições necessárias à adaptação dos respectivos sistemas de informação com vista à sua total integração com a plataforma REAI, através da Plataforma de Interoperabilidade. Esta medida implica que, numa primeira fase, os municípios promovam a realização de um diagnóstico dos respectivos Sistemas de Informação, bem como um estudo de viabilidade (com base nos requisitos definidos no REAI) e das condições de integração com a plataforma REAI. Numa segunda fase, os municípios devem promover o desenvolvimento dos respectivos Sistemas de Informação com vista à efetiva integração."	Não	PC	C. M. Abrantes, Amadora, Barcelos, Beja, Cantanhede, Condeixa-a-Nova, Fafe, Leiria, Lisboa, Marco de Canaveses, Matosinhos, Montijo, Odivelas, Oeiras, Oliveira de Azeméis, Santarém, São João da Madeira, Vale de Cambra e Vila Verde	<b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Amadora, Beja, Condeixa-a-Nova, Oliveira de Azeméis e Olhão. <b>Câmaras municipais que cumpriram parcialmente a medida:</b> Abrantes, Barcelos, Cantanhede, Fafe, Leiria, Lisboa, Marco de Canaveses, Matosinhos, Montijo, Odivelas, Oeiras, Santarém, São João da Madeira, Vila Verde.	"Apenas cinco das 20 autarquias que aderiram a esta medida cumpriram o seu plano de atividades, pelo que a medida se considera como parcialmente cumprida. http://www.portaldacmpresa.pt/CVE/pt/EOL?tab=2"	Esta medida à semelhança da IS06 também não foi considerada para o estudo, representando um conjunto de procedimentos ao nível do BackOffice das autarquias para a adaptação dos sistemas de informação com vista à sua total integração com a plataforma REAI.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS08 - Reclamações, Elogios e Sugestões	"Alargar o sistema de reclamações, elogios e sugestões (REX) aos municípios da Rede Simplex Autárquico de forma a permitir aos cidadãos apresentar, presencial e eletronicamente, reclamações, elogios e sugestões relativas aos serviços de atendimento municipais."	Sim	CAN	C. M. Abrantes, Águeda, Alcanena, Alenquer, Amadora, Baião, Barcelos, Beja, Cascais, Castelo Branco, Chaves, Condeixa-a-Nova, Estremoz, Fafe, Faro, Grândola, Lagos, Leiria, Loures, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mértola, Montijo, Nazaré, Odivelas, Oeiras, Oliveira de Azeméis, Ovar, Paredes, Penafiel, Pombal, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Rio Maior, Santarém, São João da Madeira, Sousel, Tavira, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Franca de Xira, Vila Real de Santo António, Vila Verde e Vizela (46 C.M.).	Câmaras participantes: Abrantes, Águeda, Alcanena, Alenquer, Amadora, Amarante, Baião, Barcelos, Beja, Cascais, Castelo Branco, Chaves, Condeixa-a-Nova, Estremoz, Fafe, Faro, Grândola, Lagos, Leiria, Loures, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mértola, Montijo, Nazaré, Odivelas, Oeiras, Oliveira de Azeméis, Ovar, Paredes, Penafiel, Pombal, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Rio Maior, Santarém, São João da Madeira, Sousel, Tavira, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Franca de Xira, Vila Real de Santo António, Vila Verde e Vizela.	"A medida foi cancelada por se verificar que a plataforma de Reclamações, Elogios e Sugestões não estava preparada para dar a resposta necessária e eficaz às necessidades das autarquias."	Esta medida foi excluída do programa pela necessidade de substituição da plataforma de suporte (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 8). Por ter sido cancelada a sua implementação (Relatório Simplex Autárquico 2010/2011: 10), não foi considerada para o apuramento do contributo das medidas intersectoriais para o capital digital dos portais municipais. No entanto, deve referir-se que caso a medida tivesse avançado, teria impacto nos portais municipais de forma semelhante à medida IS09. Esta medida pretendia incentivar a participação dos cidadãos municípios possibilitando realizar reclamações, elogios e sugestões numa plataforma da administração central ( <a href="http://www.sires.gov.pt/">http://www.sires.gov.pt/</a> ) a partir de uma ligação nos sites das autarquias. Portanto, é provável que tivesse impacto no capital democrático e no relacional.				
IS09 - A Minha Rua	"Alargar a iniciativa A Minha Rua a todas as autarquias da Rede Simplex Autárquico, promovendo de forma simples e gratuita a utilização de ferramentas de participação activa na gestão das ruas e bairros tanto por parte dos cidadãos como também por parte das próprias autarquias. Cada Câmara Municipal ou Junta de Freguesia tem acesso a um espaço privado onde pode gerir as ocorrências reportadas e responder de forma automática aos cidadãos."	Sim	C	C. M. Águeda, Alcanena, Amadora, Amarante, Baião, Barcelos, Beja, Braga, Bragança, Caminha, Cascais, Castelo Branco, Chaves, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Estremoz, Fafe, Faro, Grândola, Leiria, Loures, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mértola, Mondim de Basto, Montijo, Nazaré, Oliveira de Penafiel, Odivelas, Ovar, Paredes, Penafiel, Ponte da Barca, Portimão, Reguengos de Monsaraz, Rio Maior, Santo Tirso, Sousel, Tondela, Viana do	<b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Águeda, Alcanena, Amadora, Amarante, Baião, Barcelos, Beja, Braga, Bragança, Caminha, Cascais, Castelo Branco, Chaves, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Estremoz, Fafe, Faro, Grândola, Leiria, Loures, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mértola, Mondim de Basto, Montijo, Nazaré, Oliveira de Penafiel, Odivelas, Ovar, Paredes, Penafiel, Ponte da Barca, Portimão, Reguengos de Monsaraz, Rio Maior, Santo	"Das 46 autarquias que aderiram à medida, apenas Vila Real de Santo António não pediu a adesão à plataforma, pelo que se considera a medida como parcialmente cumprida. <a href="http://www.portaldocidadao.pt/portal/aminharua/situacionReport.aspx">http://www.portaldocidadao.pt/portal/aminharua/situacionReport.aspx</a> "	Esta medida pretende incentivar a participação dos cidadãos na gestão do espaço público (capital democrático) possibilitando reportar diversas situações numa plataforma da administração central (portal do cidadão <a href="http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/aminharua/situacionReport.aspx">http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/aminharua/situacionReport.aspx</a> ) com ligação direta a partir dos sites das autarquias. Classificaram-se os contributos seguindo um raciocínio semelhante à medida IS01 (embora com as devidas diferenças) considerando-se que a medida veio trazer um contributo mais elevado no capital relacional que no capital democrático, uma vez que, o	0	2	3	0

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
				Castelo, Vieira do Minho, Vila Franca de Xira, Vila Nova da Barquinha, Vila Real de Santo António e Viseu	Tirso, Sousel, Tondela, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Franca de Xira, Vila Nova da Barquinha e Viseu. <b>Câmaras municipais que não cumpriram a medida:</b> Vila Real de Santo António.		serviço é acedido através do portal municipal mas, através da ligação ao Portal do Cidadão, o serviço é prestado no acréscimo mais elevado no portal municipal é ao nível do capital relacional.				
IS10 - Cooperação Administrativa e Comunitária	<p>"Facilitar a cooperação administrativa prevista na legislação relativa ao mercado interno através da utilização da plataforma "Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI) para prestar e solicitar informação às autoridades administrativas dos outros Estados-Membros e à Comissão Europeia, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de Julho.</p> <p>Esta ferramenta torna a cooperação entre administrações de diferentes países muito mais fácil e rápida, permitindo-lhes encontrar os seus homólogos noutros países, com base em conjuntos de perguntas pré-traduzidas que se encontram disponíveis para cada um dos domínios legislativos suportados pelo IMI (Directiva de Serviços e Directiva de Qualificações), bem como acompanhar a evolução dos respectivos pedidos."</p>	Não	C	C.M. Abrantes, Águeda, Alcanena, Alerquer, Alijó, Amadora, Amarante, Arcos de Valdevez, Aveiro, Baião, Barcelos, Beja, Borba, Braga, Caldas da Rainha, Caminha, Campo Maior, Cantanhede, Cartaxo, Cascais, Castelo Branco, Chaves, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Esposende, Fafe, Faro, Freixo de Espada à Cinta, Grândola, Lagos, Lamego, Leiria, Lisboa, Louses, Lousada, Mangualde, Marco de Canaveses, Marinha Grande, Melgaço, Mértola, Mesão Frio, Montemor-o-Velho, Murça, Nazaré, Odemira, Oliveira de Azeméis, Ovar, Palmela, Paredes de Coura, Penafiel, Penedono, Peso da Régua, Pombal, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Portalegre, Portimão, Porto, Proença-a-Nova, Redondo, Resende, Rio de Mouro, Santo Tirso, São Brás de Alportel, São João da Madeira, Seixal, Sernancelhe, Serpa, Tarouca, Tomar, Tondela,	<b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Abrantes, Águeda, Amadora, Amarante, Aveiro, Baião, Barcelos, Beja, Borba, Braga, Caldas da Rainha, Caminha, Campo Maior, Cartaxo, Castelo Branco, Chaves, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Esposende, Fafe, Faro, Grândola, Guimarães, Lagos, Lamego, Leiria, Lisboa, Lourdes, Mangualde, Marco de Canaveses, Marinha Grande, Matosinhos, Melgaço, Mértola, Mesão Frio, Mogadouro, Moimenta da Beira, Monção, Mondim de Basto, Montemor-o-Velho, Montijo, Nazaré, Odemira, Oeiras, Olhão, Oliveira de Azeméis, Ovar, Palmela, Paredes de Coura, Penafiel, Penedono, Peso da Régua, Pombal, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Portalegre, Portimão, Porto, Proença-a-Nova, Redondo, Resende, Rio de Mouro, Santo Tirso, São Brás de Alportel, São João da Madeira, Seixal, Sernancelhe, Serpa, Tarouca, Tomar, Tondela,	<p>"O Sistema de Informação do Mercado Interno (IMI) é uma ferramenta eletrónica concebida para ajudar as entidades competentes do Espaço Económico Europeu (EEE) na troca de informações com as entidades homólogas de outros Estados-Membros. 81 das 103 autarquias participantes têm já acesso à plataforma. <a href="https://www.portaldaprevesa.pt/CEVE/pt/EOL/">https://www.portaldaprevesa.pt/CEVE/pt/EOL/</a>"</p>	Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, não se destina a disponibilizar conteúdos ou funcionalidades diretamente nos portais das autarquias.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS11 - Alteração de Morada com Cartão de Cidadão	"Garantir a actualização da morada nos sistemas da autarquia, tendo por base a informação prestada aquando da alteração de morada do Cartão de Cidadão via Portal do Cidadão. Ao alterar a sua morada no Portal do Cidadão, o cidadão passa a ter a possibilidade de enviar os seus novos dados à autarquia a que actualmente pertence."	Não	C	Maior, Santa Marta de Penaguião, Santarém, Santo Tirso, São Brás de Alportel, São João da Madeira, São João da Pesqueira, Seia, Seixal, Semancelhe, Serpa, Tabuaço, Tarouca, Távira, Tomar, Tondela, Torres Vedras, Trofa, Vale de Cambra, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Franca de Xira, Vila Nova da Barquinha, Vila Nova de Cerveira, Vila Nova de Foz Côa, Vila Nova de Poiares, Vila Real, Vila Real de Santo António, Viseu e Vizela	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011 Torres Vedras, Trofa, Vale de Cambra, Vieira do Minho, Vila Franca de Xira, Vila Nova da Barquinha, Vila Nova de Poiares, Vila Real de Santo António, Viseu e Vizela. <b>Câmaras municipais que não cumpriram a medida:</b> Alcanena, Alenquer, Alijó, Arcos de Valdevez, Cantanhede, Cascais, Freixo de Espada à Cinta, Lousada, Mealhada, Murça, Odivelas, Santa Marta de Penaguião, São João da Pesqueira, Seia, Tabuaço, Távira, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real.	"A medida foi concretizada pela promoção do serviço de alteração de morada com Cartão de Cidadão em sessões de sensibilização sobre o tema. <a href="http://www.idp.gov.pt/">http://www.idp.gov.pt/</a> "	Esta medida não foi incluída no estudo dado que, se considerou não trazer impactos diretos nos portais das autarquias e apenas nos seus sistemas de informação internos.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS12 - Sistema de Gestão e Avaliação do Desempenho	<i>"Criar as condições para que todas as autarquias utilizem a o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho, permitindo desta forma a partilha da aplicação informática e a normalização da ação dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores."</i>	Não	C	C. M. Águeda, Alcanena, Cantanhede, Castelo Branco, Fafe, Faro, Lagos, Leiria, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mondim de Basto, Oeiras, Pombal, Ponte de Lima, Rio Maior, São João da Madeira, Vila Franca de Xira e Vila Nova da Barquinha	<b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Águeda, Alcanena, Cantanhede, Castelo Branco, Fafe, Faro, Lagos, Leiria, Lousada, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mondim de Basto, Oeiras, Pombal, Ponte de Lima, Rio Maior, São João da Madeira, Vila Franca de Xira, Vila Nova da Barquinha.	<i>"As autarquias envolvidas nesta medida participaram na ação de sensibilização da plataforma ou, em alguns casos, optaram por adquirir outras soluções disponíveis no mercado que permitam de igual forma realizar a gestão da avaliação dos trabalhadores. As Câmaras Municipais de Lousada e de Tomar já aderiram à plataforma. <a href="https://www.siadap.gov.pt/">https://www.siadap.gov.pt/</a>"</i>	Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, o sistema de gestão e avaliação do desempenho se trata de um sistema para uso e gestão interna nas autarquias e, para além disso, não é referido na descrição da medida que possa ter efeitos diretos nos portais.				
IS13 - 'Zero' Certidões de Teor Entregues pelas Câmaras Municipais	<i>"Dispensar os cidadãos e as empresas de pedir as certidões de teor dos imóveis às conservatórias de registo predial e as entregar na câmara municipal, para efeitos de instrução dos processos junto das autarquias. A exceção desta medida passa pela substituição deste procedimento por um acesso directo da autarquia à certidão permanente do imóvel e da celebração de um protocolo de cooperação entre esta e o IRN para facilitar os respectivos pagamentos. Com esta medida são simplificados processos de licenciamento, de registo e de avaliação de imóveis, tais como:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciamento ou comunicação prévia de obra de edificação, de operações de locamento e de obra de urbanização;</li> <li>• Comunicação prévia de operações urbanísticas;</li> <li>• Licenciamento ou comunicação prévia de obra de demolição e de trabalhos de remodelação de terrenos;</li> <li>• Autorização ou alteração de utilização;</li> <li>• Registo de imóveis após participação de óbitos por transmissão gratuita de direitos;</li> </ul>	Não	NC	C. M. Águeda, Albufeira, Alcanena, Beja, Caldas da Rainha, Cantanhede, Castelo Branco, Coimbra, Fafe, Faro, Lagos, Leiria, Lisboa, Lousada, Mangualde, Marco de Canaveses, Mértola, Mondim de Basto, Oeiras, Olhão, Pombal, Proença-a-Nova, Rio Maior, São João da Madeira, Torres Vedras e Vila Real de Santo António	<b>Câmaras participantes:</b> Águeda, Albufeira, Alcanena, Beja, Caldas da Rainha, Cantanhede, Castelo Branco, Coimbra, Fafe, Faro, Lagos, Leiria, Lisboa, Lousada, Mangualde, Marco de Canaveses, Mértola, Mondim de Basto, Oeiras, Olhão, Pombal, Proença-a-Nova, Rio Maior, São João da Madeira, Torres Vedras e Vila Real de Santo António.	<i>"Com a certidão predial permanente passou a ser possível aos cidadãos e às empresas deixar de pedir as certidões de teor dos imóveis às conservatórias de registo predial e as entregar na câmara municipal, para efeitos de instrução dos processos. Contudo, para conclusão da medida ficou em falta a assinatura de um protocolo entre a autarquia e o Instituto dos Registos e Notariado (IRN) que permita, nos casos em que não exista a certidão permanente, o funcionário soliciá-la no momento da instrução do processo."</i>	Esta medida não foi incluída no estudo dado que, se considerou que tem efeitos na simplificação de processos internos entre as Administrações Locais e as Conservatórias de Registo Predial, sem ter efeitos diretos nos portais das autarquias.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
	<p>• <i>Compra de imóveis pelo município. A medida passa também pela divulgação deste novo processo através da Rede Colaborativa ou de workshops com as Câmaras Municipais em colaboração com o IRN, na qualidade prestador de serviço da certidão permanente.</i></p>										
IS14 - Dispensa de Apresentação de Certidões Comprobativas de Situação Tributária	<p><i>"Eliminar a necessidade de os municípios solicitarem e/ou apresentarem certidões em papel comprovativas de alguns factos ou da situação tributária, podendo estes - mediante utilização do NIF e do código de validação do documento em causa - fornecer pelo cidadão - obtê-las em formato electrónico."</i></p>	Não	C	<p>C. M. Águeda, Alcanena, Beja, Caldas da Rainha, Cantanhede, Castelo Branco, Faro, Lagos, Leiria, Lisboa, Lousada, Mangualde, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mértola, Mondim de Basto, Oeiras, Olhão, Penafiel, Pombal, Ponte de Lima, Rio Maior, São João da Madeira, Vila Franca de Xira, Vila Nova da Barquinha e Vila Real de Santo António</p>	<p><b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Águeda, Alcanena, Beja, Caldas da Rainha, Cantanhede, Castelo Branco, Coimbra, Fafe, Faro, Lagos, Leiria, Lisboa, Lousada, Mangualde, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mértola, Mondim de Basto, Oeiras, Olhão, Penafiel, Pombal, Ponte de Lima, Rio Maior, São João da Madeira, Vila Franca de Xira, Vila Nova da Barquinha e Vila Real de Santo António.</p>	<p><i>"Na área privada das autarquias do Portal das Finanças, é possível, com o número de identificação fiscal e o número da autorização dada às Finanças, aceder à informação sobre a situação tributária do cidadão."</i></p>	<p>Esta medida não foi incluída no estudo dado que, se considerou que tem efeitos na simplificação de processos internos entre as Administrações Locais e a Direcção-Geral dos Impostos, sem ter efeitos directos nos portais das autarquias.</p>				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS15 - Dispensa de Apresentação de Cadernetas Prediais	"Permitir o acesso directo das Câmaras Municipais às cadernetas prediais relativas a prédios situados na respectiva área territorial - bastando a identificação da matriz do prédio e do NIF do cidadão - dispensando os cidadãos de as obter previamente junto das praças, prédios rústicos em cadastro geográfico."	Não	C	C. M. Águeda, Albufeira, Alcanena, Beja, Caldas da Rainha, Cantanhede, Castelo Branco, Coimbra, Fafe, Faro, Lagos, Leiria, Lisboa, Lousada, Mangualde, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mértola, Mondim de Basto, Olhão, Oeiras, Pombal, Portalegre, Proença-a-Nova, Rio Maior, São João da Madeira, Torres Vedras, Vila Nova da Barquinha e Vila Real de Santo António	<b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Águeda, Albufeira, Alcanena, Beja, Caldas da Rainha, Cantanhede, Castelo Branco, Coimbra, Fafe, Faro, Lagos, Leiria, Lisboa, Lousada, Mangualde, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mértola, Mondim de Basto, Oeiras, Olhão, Pombal, Portalegre, Proença-a-Nova, Rio Maior, São João da Madeira, Torres Vedras, Vila Nova da Barquinha e Vila Real de Santo António.	"A Direção-Geral dos Impostos disponibilizou o acesso directo das câmaras municipais às cadernetas prediais relativas a prédios situados na respectiva área territorial. Para o efeito, basta ao município aceder ao Portal das Finanças e fazer a pesquisa com a identificação do número de matriz e o número de identificação fiscal do cidadão."	À semelhança da medida anterior, também esta não foi considerada para o estudo dado que, se considerou que tem efeitos na simplificação de processos internos entre as Administrações Locais e a Direção-Geral dos Impostos, sem ter efeitos diretos nos portais das autarquias.				
IS16 - Interoperabilidade na Administração Pública	"Permitir o acesso de forma desmaterializada a um conjunto de dados que a própria Administração Pública já possui, evitando assim que seja solicitada ao cidadão a entrega de diversos documentos no seu relacionamento com o município. Os dados passíveis de obter, de acordo com a lei de proteção de dados, são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprovativo de ausência de dívidas nas finanças;</li> <li>• Comprovativo de cessação de atividade nas finanças;</li> <li>• Comprovativo de IRS;</li> <li>• Comprovativo de frequência escolar;</li> <li>• Escalão de abono de família;</li> <li>• Comprovativo de inscrição no Ensino Superior;</li> <li>• Criação de Documentos de Pagamento que utilizem o circuito DUC (Documentos Únicos de Cobrança);</li> <li>• Certificado de incapacidade múltiplos;</li> <li>• Informação da situação perante o emprego (Segurança Social);</li> <li>• Pedido de situação contributiva (Segurança Social)."</li> </ul>	Não	C	C. M. Águeda, Albufeira, Alcanena, Beja, Caldas da Rainha, Cantanhede, Castelo Branco, Coimbra, Fafe, Lagos, Leiria, Lisboa, Mangualde, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mértola, Mondim de Basto, Oeiras, Olhão, Penafiel, Pombal, Proença-a-Nova, Rio Maior, São João da Madeira, Vila Nova da Barquinha e Vila Real de Santo António	<b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Águeda, Albufeira, Alcanena, Beja, Caldas da Rainha, Cantanhede, Castelo Branco, Coimbra, Fafe, Lagos, Leiria, Lisboa, Mangualde, Marco de Canaveses, Matosinhos, Mértola, Mondim de Basto, Oeiras, Olhão, Penafiel, Pombal, Proença-a-Nova, Rio Maior, São João da Madeira, Vila Nova da Barquinha e Vila Real de Santo António.	"A medida foi concretizada pela promoção da plataforma de integração junto das autarquias em sessões de sensibilização sobre o tema. As Câmaras Municipais de Braga e Vila aderiram à plataforma de SMS e a Câmara Municipal de Guimarães aderiu à plataforma de pagamentos. <a href="http://www.iap.gov.pt/">http://www.iap.gov.pt/</a> "	Esta medida não foi incluída no estudo uma vez que, se considerou que tem efeitos na simplificação de processos internos entre as Administrações Locais e diversas entidades da Administração Central, sem representar a disponibilização de conteúdos ou funcionalidades diretamente nos portais das autarquias.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS17 - Dispensa de Apresentação de Plantas de Imóveis	<p>"Eliminar a necessidade de os municípios entregarem aos serviços de finanças as plantas de localização e implantação do prédio ou o alvará de loteamento para efeitos de avaliação dos imóveis, no momento de apresentação do modelo 1 de IML.</p> <p>A execução desta medida implica que seja a Câmara a emitir diretamente essa informação aos serviços de finanças locais."</p>	Não	C	C. M. Armamar, Lisboa, Leiria, Oeiras, Olhão, Portalegre, Santarém, Vila Franca de Xira.	<p>Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011</p> <p><b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Armamar, Leiria, Lisboa, Oeiras, Olhão, Portalegre, Santarém e Vila Franca de Xira.</p>	<p>"Encontra-se no Portal das Finanças, o sistema que permite às autarquias enviar à Direção-Geral dos Impostos as plantas de arquitetura das construções correspondentes às telas finais e outros documentos em anexo à Declaração Modelo 1 do Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI)."</p>	<p>Considerou-se que esta medida tem efeitos na simplificação de processos internos entre as Administrações Locais e a Direção-Geral dos Impostos, sem ter efeitos diretos nos portais das autarquias e, por isso não foi considerada para o estudo.</p>				
IS18 – Simplex em Português	<p>"Agregando as medidas do Simplex Nacional e do Simplex dedicadas à simplificação da linguagem administrativa, serão desenvolvidos guios e manuais sobre as melhores práticas de simplificação da linguagem, de modo a que seja promovido o contacto com os cidadãos e se garanta maior transparência nos actos administrativos de atendimento ao público."</p>	Não	C	C. M. Lisboa	<p><b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Lisboa.</p>	<p>"A AMA, em conjunto com a Câmara Municipal de Lisboa, elaborou um Manual de Boas Práticas de Simplificação de Linguagem, com exemplos práticos sobre casos ocorridos no atendimento presencial, telefónico e online."</p>	<p>Como na descrição da medida e no relatório não é referido que o manual de boas práticas elaboradas tenha sido disponibilizado online no portal da autarquia, esta medida não foi considerada para o estudo.</p>				
IS19 - Loja Móvel	<p>"Adoptar o conceito de Loja do Cidadão Móvel, em modo piloto, de forma a aproximar e articular a disponibilização conjunta de serviços da administração central e local junto dos cidadãos, levando-os à sua área de residência e a outros locais de interesse público como lares, misericórdias, hospitais e estabelecimentos prisionais. Esta medida pretende criar as necessárias condições de igualdade junto dos cidadãos no acesso aos serviços públicos, quebrando barreiras de acessibilidade associadas a uma infra-estrutura de transportes ou rodoviária menos adequada."</p>	Não	PC	C. M. Albufeira, Baião, Palmela	<p><b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Palmela.  <b>Câmaras municipais que cumpriram parcialmente a medida:</b> Albufeira e Baião.</p>	<p>"A Loja Móvel em Palmela foi inaugurada no dia 29 de maio e coloca ao dispor dos municípios um conjunto de serviços municipais e da Administração Central. As Lojas Móvel de Baião e Albufeira sofreram atrasos no seu desenvolvimento em virtude da necessidade de financiamento comunitário para a sua implementação."</p>	<p>Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, diz respeito à disponibilização de serviços na modalidade presencial.</p>				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS20 - Reutilização de Informação Pública	<p>"Desenvolver um repositório de informação pública em formato aberto que se possa ser reutilizada por cidadãos, empresas e centros de investigação. A referida informação terá como proveniência organismos da Administração Pública central e os serviços da própria C.M. de Lisboa, abrangendo domínios tão diversos como a saúde, os transportes ou a educação.</p> <p>"A informação disponibilizada assentará num portal público, pretendendo-se a sua consulta manual através de internet ou a possibilidade de integração automática com outros sistemas utilizando tecnologia standard de "web services"."</p>	Não	C	C. M. Lisboa	<p>Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011</p> <p><b>Câmaras municipais que cumpriram a medida:</b> Lisboa.</p>	<p>"O site Dados.gov, lançado no dia 24 de novembro, é um portal que tem como função publicar e agregar a informação produzida pela Administração Pública em formatos abertos que possam ser lidos e reutilizados por qualquer cidadão. <a href="http://www.dados.gov.pt/">http://www.dados.gov.pt/</a>"</p>	<p>Esta medida não foi considerada para o estudo pois, não foi encontrada qualquer ligação no portal da câmara de Lisboa para o portal dados.gov produzido no âmbito desta medida, apesar de neste site estar disponível um link para a câmara de Lisboa. Por outro lado, a câmara disponibiliza um repositório próprio de dados em formato aberto que se pode aceder no seguinte link:  <a href="http://www.lisboaparticipa.pt/pages/smartix.php/A=16___collection=cml_a_rucle_smartix">http://www.lisboaparticipa.pt/pages/smartix.php/A=16___collection=cml_a_rucle_smartix</a></p>				

## Anexo B

Legenda:

CS – e-capital de Serviços; CD – e-capital Democrático; CR – e-capital Relacional; CO – e-capital Organizacional

C – Concluída; PC – Parcialmente Concluída; NC – Não Concluída; CAN - Cancelada

Tabela 66: Medidas Intermunicipais

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM01 - Água no Dia	"Efectuar a reengenharia dos processos de colocação de contadores de água, execução de ramais de abastecimento de água e a prestação de serviços de metrologia, optimizando o seu desempenho, diminuindo os tempos de prestação dos serviços."	Não	PC	C.M. de Caminha, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Vila Nova de Cerveira	"O município de Caminha avançou com a dívida implementada."	Tendo em conta que está a ser criado pela CIM Alto Minho uma empresa intermunicipal de distribuição de água que assumirá as funções que os municípios desempenham neste sector, alguns municípios estão a aguardar a constituição desta entidade e não avançaram com a medida. Todavia, o município de Caminha avançou com a dívida implementada.	Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, não se relaciona com a disponibilização de funcionalidades ou conteúdos nos portais.				
IM02 - Arquivo Municipal Online	"Adquirir equipamentos de suporte à digitalização e acesso à distância ao património arquivístico, conservação, gestão e divulgação de património arquivístico."	Sim	PC	C.M. Monção, Ponte de Lima e Valença.	"Monção e Valença concluíram parcialmente a medida. Ponte de Lima concluiu a medida: <a href="http://arquivo.cm-pontedelima.pt/">http://arquivo.cm-pontedelima.pt/</a> "	A antarquia de Monção está na fase de inserção de informação na plataforma, prevenindo-se que até ao final do primeiro semestre de 2012 o arquivo esteja online. Em Valença, o edifício do arquivo ainda está em construção, prevenindo-se a conclusão da obra em setembro de 2012, sendo que de seguida será adquirido o software para colocar o arquivo online. Ponte de Lima concluiu a medida. <a href="http://pesquisa.arquivo.cm-pontedelima.pt/">http://pesquisa.arquivo.cm-pontedelima.pt/</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição no capital relacional, uma vez que, permite a divulgação do património municipal e organizacional pela disponibilização de diversa informação e conhecimento acumulado da autarquia em diversos formatos através do arquivo online.	0	0	3	0

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM03 - Boletim Municipal Online	"Disponibilização dos Boletins Municipais nos portais das autarquias e criação de uma ferramenta de subscrição dos Boletins Municipais e possibilitar o envio para uma mailing list."	Sim	C	C.M. de Arcos de Valdevez, Caminha, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira.	"C.M. de Arcos de Caminha, Valdevez, Melgaço, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira."	<p><i>Ainda que nem todos tenham a ferramenta de subscrição, os municípios envolvidos colocaram o boletim online, a revista municipal e ainda a newsletter:</i></p> <p><a href="http://www.enar.pt/ver.php?cod=0a0B">http://www.enar.pt/ver.php?cod=0a0B</a></p> <p><a href="http://www.en-caminha.pt/ver.php?cod=0E0B">http://www.en-caminha.pt/ver.php?cod=0E0B</a></p> <p><a href="http://www.en-melgaço.pt/portal/page/melgaço/portal_municipal/BOLETIM_MUNICIPAL">http://www.en-melgaço.pt/portal/page/melgaço/portal_municipal/BOLETIM_MUNICIPAL</a></p> <p><a href="http://www.en-paredes-coura.pt/portal/paredesdeoura/portal_municipal/BOLETIM_MUNICIPAL">http://www.en-paredes-coura.pt/portal/paredesdeoura/portal_municipal/BOLETIM_MUNICIPAL</a></p> <p><a href="http://www.pontedabarca.com.pt/boletim.php?n=6">http://www.pontedabarca.com.pt/boletim.php?n=6</a></p> <p><a href="http://www.en-ponteidelima.pt/boletim.php">http://www.en-ponteidelima.pt/boletim.php</a></p> <p><a href="http://www.en-valença.pt/portal/page/valença/portal_municipal/BOLETIM_MUNICIPAL">http://www.en-valença.pt/portal/page/valença/portal_municipal/BOLETIM_MUNICIPAL</a></p> <p><a href="http://www.en-viana-castelo.pt/index.php?option=com_acqjoom&amp;Itemid=999&amp;ac=mailing&amp;task=archive&amp;listid=3&amp;is_type=1">http://www.en-viana-castelo.pt/index.php?option=com_acqjoom&amp;Itemid=999&amp;ac=mailing&amp;task=archive&amp;listid=3&amp;is_type=1</a></p> <p><a href="http://www.en-vianovadeerveira.pt/portal/page/vianovadeerveira/portal_municipal/BOLETIM_MUNICIPAL">http://www.en-vianovadeerveira.pt/portal/page/vianovadeerveira/portal_municipal/BOLETIM_MUNICIPAL</a></p> <p><a href="http://www.en-moncao.pt/portal/page/moncao/portal_municipal/BOLETIM_MUNICIPAL">http://www.en-moncao.pt/portal/page/moncao/portal_municipal/BOLETIM_MUNICIPAL</a></p>	<p>Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos munícipes acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.</p>	0	3	2	0
IM04 - Marcação Electrónica de Visitas e Pagamento Electrónico	"Disponibilizar online, nos portais autárquicos, um formulário que permita marcar visitas aos monumentos municipais, de uma forma mais rápida. Pretende-se ainda que a ferramenta de marcação de visitas seja complementada com a possibilidade de pagamento electrónico. Esta medida consistiria numa experiência piloto, com vista à futura generalização do pagamento electrónico dos serviços online prestados pelos municípios."	Sim	PC	C.M. de Caminha, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Valença e Vila Nova de Cerveira.	"Parcialmente cumprida."	<p>"Esta medida ainda está em fase de estudo, no sentido de se analisar as melhores propostas para a sua eventual implementação. No entanto, alguns municípios já adquiriram o serviço de gração de referências multilíngua, que está a ser aplicado para outro tipo de serviços online (água, licenças, publicidade, etc.). Em relação aos equipamentos culturais ainda não está a ser aplicado."</p>	Esta medida consiste na disponibilização de formulários e na possibilidade de efetuar pagamentos online e, portanto tem um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTARQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATORIO SIMPLEX AUTARQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM05 Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado	<p>"Os municípios que compõem a Rede Urbana "Algarve Central" (Faro, Loulé, Olhão, S. Brás de Alportel e Tavira) assumiram como estratégica a disponibilização de plataformas comuns dos seus serviços de atendimento e licenciamento. O projecto pretende pois concretizar diversas iniciativas que permitam aos Municípios implementarem os seus serviços online utilizando e reforçando a tecnologia já hoje existente, por forma a que, suportados por uma rede descentralizada de bases virtuais, qualquer município consiga aceder e dar seguimento aos seus procedimentos administrativos.</p> <p>Os passos a seguir serão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptação/customização de diversas aplicações a um serviço de atendimento aos cidadãos</li> <li>- Normalização dos modelos e formulários autárquicos, colocando-os online e facilitando o seu acesso através dos serviços instalados nos espaços de atendimento público presencial.</li> <li>- Criação de uma verdadeira rede de acessos diretos às diversas aplicações e bases de dados dos diferentes serviços municipais, independentes do local de consulta e/ou das aplicações informáticas existentes."</li> </ul>	Sim	C	C.M. de Albufeira, Faro, Loulé, Olhão, S. Brás de Alportel, Tavira.	"Todos os municípios cumpriram a sua quota-parte na harmonização dos formulários, sendo que foram todos adaptados e, atualmente, é o mesmo para as diferentes autarquias."	Esta medida permitiu a normalização e disponibilização de formulários online, portanto teve um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0	
IM06 Actualização e Normalização dos Portais Municipais	<p>"Actualizar e consolidar a informação institucional sobre a autarquia no sítio do município, normalizando a apresentação dessa informação nos vários portais."</p>	Sim	NC	C.M. de Aljô, Santa Marta de Penaguião, Armamar, Penedono, Resende, Tabuaço, Tarouca, Freixo de Espada à Cinta, Mogadouro e Vila Nova de Foz Côa	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implicava a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi concluída e portanto, não foi considerada para apuramento do contributo do Programa para o capital digital. A medida estava fortemente relacionada com o capital organizacional dado que, ao implicar a atualização, consolidação e normalização da apresentação da informação institucional nos portais dos municípios envolvidos, contribuiria para os itens de capital humano e estrutural.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM07 - Atendimento Multicanal Integrado e Balcão Único de Atendimento	"Implementar o conceito de balcão único com atendimento multicanal (presencial, telefónico, Internet e documentação digitalizado), através do sistema CRM – Citizen Relationship Management em algumas áreas municipais (Licenciamento Industrial e Licenciamento Urbanístico e Edificação), com o objetivo de aumentar a qualidade do serviço e permitir que o cidadão possa tratar de qualquer assunto relacionado com as áreas acima identificadas, através do canal que preferir independentemente do local onde se encontra."	Sim	NC	C.M. de Lamego e Mogadouro	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implica a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi concluída e portanto, não foi considerada para apuramento do contributo do Programa para o capital digital. Considerou-se que esta medida teria uma elevada contribuição para o capital de serviços dado que, pretendia implementar o balcão único com disponibilização de vários canais de atendimento incluindo a internet nas áreas referidas.				
IM08 - Gestão Documental Desmaterializada	"Desmaterializar os processos com autenticação através do Cartão de Cidadão, eliminando a circulação da documentação em formato de papel, possibilitando aos municípios a consulta online do estado do processo."	Sim	NC	C.M. de Freixo de Espada à Cinta, Mogadouro e Vila Nova de Foz Côa	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implica a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi concluída e portanto, não foi considerada para apuramento do contributo do Programa para o capital digital. Esta medida, ao permitir desmaterializar os processos com autenticação através do Cartão de Cidadão, considerou-se que teria um contributo elevado no capital relacional melhorando o item da usabilidade e acessibilidade dos portais. E, ao permitir a consulta online de processos, considerou-se que teria um elevado contributo no capital de serviços.				
IM09 - Homogeneização dos Formulários e Procedimentos para o Licenciamento Urbanístico e de Edificação	"Disponibilizar formulários normalizados para o licenciamento de urbanização e edificação, em suporte digital no sítio Internet de cada município."	Não	NC	C.M. de Alijó, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Vila Real, Armamar, Moimenta da Beira, Penedono, Freixo de Espada à Cinta, Torre de Moncorvo e Vila Nova de Foz Côa	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implica a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi concluída e portanto, não foi considerada para apuramento do contributo do Programa para o capital digital. A medida contribuiria de forma elevada para o capital de serviços ao permitir a disponibilização online de formulários.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATORIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM10 Homogeneização dos Regulamentos para o Licenciamento Urbanístico e de Edificação	"Disponibilizar regulamentos municipais semelhantes (urbanização e edificação, taxas, etc.) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Não	NC	C.M. de Alijó, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta Penaguão, Vila Real, Armamar, Penedono, Freixo de Espada à Cinta e Vila Nova de Foz Côa	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implica a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi concluída e portanto, não foi considerada para apuramento do contributo do Programa para o capital digital. A disponibilização de regulamentos municipais nos portais, dado que se trata da disponibilização de legislação, teria um elevado contributo para o item da transparência e portanto, para o capital democrático. Por outro lado, dado que os regulamentos contêm informação determinante sobre os serviços (regras de utilização, forma de funcionamento, etc.) poderia considerar-se que a sua disponibilização tivesse uma contribuição média para o capital de serviços.				
IM11 Licenciamento Urbanístico Digital e Plantas Na Hora	"Implementar a tramitação electrónica dos processos de licenciamento, autorização e comunicação prévia de operações urbanísticas, dando cumprimento à Lei n.º 60/2007, incluindo a desmaterialização dos requerimentos e peças desenhadas e permitindo medições automáticas."	Não	NC	C.M. de Mogadouro e Torre de Moncorvo	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implica a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi concluída e portanto, não foi considerada para apuramento do contributo do Programa para o capital digital. Esta medida permitiria disponibilizar procedimentos relativos ao licenciamento no portal e poderia ter um elevado contributo no capital de serviços.				
IM12 Monitorização do RJUE	"Monitorizar a desmaterialização dos procedimentos e da tramitação online dos elementos dos processos de licenciamento industrial e de Urbanização e Edificação."	Não	NC	C.M. de Alijó, Mesão Frio, Murça, Penedono, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta Penaguão, Vila Nova de Foz Côa e Vila Real.	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implica a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, se destinaria a monitorizar a gestão de procedimentos relativos ao licenciamento, não representando a disponibilização de funcionalidades ou conteúdos nos portais.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATORIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM13 Normalização dos Procedimentos para o Licenciamento Industrial	"Elaborar um manual de procedimentos para o Licenciamento Industrial a ser utilizado pelos 22 municípios."	Não	NC	C.M. de Alijó, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Vila Real, Armamar, Moimenta da Beira, Penedono, Freixo de Espada à Cinta, Torre Moncorvo, Vila Nova de Foz Côa	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implicava a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, não é referido na descrição que este manual se destina a ser disponibilizado nos portais das autarquias.				
IM14 Pagamento Electrónico	"Implementar procedimentos de pagamento a fornecedores por transferência bancária."	Não	NC	C.M. de Alijó, Sabrosa, Lamego, Torre de Moncorvo e Vila Nova de Foz Côa	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implicava a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, não implica a disponibilização de funcionalidades no portal, destinando-se a procedimentos administrativos internos.				
IM15 - Plano Simplex Douro 2010-11	"Elaborar um Plano de Modernização e de Simplificação dos municípios da RDD com novas medidas de simplificação para o período 2010-2011."	Não	C	C.M. de Alijó, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Vila Real, Armamar, Cinfães, Lamego, Moimenta da Beira, Penedono, Resende, S. João da Pesqueira, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Freixo de Espada à	"Concluída."	"Esta medida encontra-se concluída, estando em curso o enervamento administrativo respetivo bem como o agendamento da apresentação pública dos resultados."	Esta medida destinou-se à elaboração de um Plano de Modernização e de Simplificação e portanto, não se considerou para o estudo.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM16 Reengenharia de Processos e Desmaterialização de Procedimentos	"Simplificar e desmaterializar procedimentos administrativos (RJUE, Licenciamento Industrial). Os procedimentos serão desmaterializados em fluxos que terão um workflow digital associado. Através do workflow previamente definido serão associados os documentos, em formato electrónico, necessários à execução de cada serviço prestado pela autarquia."	Não	NC	C.M. de Santa Marta de Penagüão, Freixo de Espada à Cinta e Mogadouro	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implicava a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação na gestão de processos internos nos serviços das autarquias, sem ter efeitos diretos nos seus portais.				
IM17 - RJUE - Guia de Procedimentos	"Elaborar um guia de procedimentos sobre o RJUE - Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação."	Não	NC	C.M. de Alijó, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penagüão, Vila Real, Armamar, Penedono e Vila Nova de Foz Côa	"Não concluída."	"A execução desta medida intermunicipal implicava a aprovação da candidatura a financiamento no âmbito do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (S-AMA) do Programa Operacional Regional. Visto que não chegaram a ser abertos os avisos para concurso, apesar das candidaturas estarem preparadas, não foi possível apresentá-las."	Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, não é referido na descrição que este guia se destina a disponibilização nos portais das autarquias.				

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento geral das medidas	Autarquias Participantes	Autarquias que cumpriram/parcialmente a medida de acordo com o RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM18 - ATENDIMENTO Multicanal Integrado e Balcão Único de Atendimento	"Projecto plurianual (2010/2012) que, através do sistema CRM (Citizen Relationship Manager), permitirá implementar uma plataforma intermunicipal que assegure um atendimento multicanal (presencial, telefónico e Internet) e, simultaneamente, a centralização do acesso à informação, para o registo e consulta de todas as interações, com vista ao melhor conhecimento dos municípios e agentes económicos e ainda garantir a qualidade da informação prestada. Em alguns dos municípios participantes haverá lugar à implementação de determinados serviços online (urbanismo, taxas e licenças e ação social), o que permitirá disponibilizar balcões únicos municipais. A implementação da plataforma intermunicipal permitirá assegurar, em melhores condições, o acesso às vantagens subjacentes à mesma a todos os municípios do Algarve."	Sim	PC	C.M. de Albufeira, Faro, Loulé, Monchique, Olhão e Vila Real de Santo António.	"Parcialmente cumprida."	"O portal do município, serviços online, balcão único, CRM e a optimização do sistema de gestão documental encontram-se em implementação na maioria dos municípios envolvidos."	Considerou-se que esta medida tem um elevado contributo no capital de serviços pois representa a disponibilização do atendimento multicanal, incluindo a internet e, serviços online.	3	0	0	0

## Anexo C

Legenda:

CS – e-capital de Serviços; CD – e-capital Democrático; CR – e-capital Relacional; CO – e-capital Organizacional

C – Concluída; PC – Parcialmente Concluída; NC – Não Concluída; CAN - Cancelada

## Distrito de Aveiro

Tabela 67: Município de Águeda

Águeda - <http://www.cm-agueada.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS08, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do empreendedor - disponibilização de serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A MINHA RUA		Sim	C				0	2	3	0
AGD01 - Serviços municipais cada vez mais próximos do cidadão	"Disponibilizar, apoiada no arquivo documental digital e no workplan, a possibilidade de os municípios acederem, a partir de qualquer local com acesso à Internet, a toda a informação sobre qualquer processo que tenham sido submetido aos serviços municipais. Esta iniciativa permite aos municípios saber por quais os serviços o processo já tramitou e quanto tempo os serviços ainda dispõem para concluí-lo. Poderão, ainda, através de um simulador de taxas, obter qual será o custo da licença ou autorização que pretende solicitar."	Sim	C	"Qualquer cidadão que submeteu um processo nesta autarquia poderá pedir as credenciais para acompanhar o seu processo. Os técnicos têm a mesma possibilidade."	<a href="https://webservice.s.cm-agueada.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fDefault.aspx">https://webservice.s.cm-agueada.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fDefault.aspx</a>	Esta medida possibilita sobretudo a consulta de processos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
AGD02 - Informação prévia no minuto	"Permitir que os municípios saibam, no site Internet da autarquia, se um determinado prédio tem capacidade de construção, quais são as condicionantes a que está sujeito, quais são os diplomas legais que deve respeitar. Esta ação, feita no minuto, permitirá que a informação seja dada no momento, quer remotamente, quer no próprio Gabinete de Atendimento ao Município. Bastará, para isso, inserir um levantamento topográfico georreferenciado ou, caso não disponha de tal, poderá "devenir" o prédio no ecrã do computador."	Sim	PC	"A solução informática (em open source) está implementada. Os documentos serão carregados quando o Plano Diretor Municipal for publicado no Diário da República."	<a href="https://webservice.s.cm-agueada.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fDefault.aspx">https://webservice.s.cm-agueada.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fDefault.aspx</a>	Esta medida possibilita obter informação sobre os serviços de urbanismo, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0

Águeda - <http://www.cm-agueada.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
AGD03 - Licenciamento de Construção na Hora	"Com a aprovação do processo de revisão do PDM, permitir a emissão dos licenciamentos de obras na hora. Este processo foi iniciado no Programa Simplex Autárquico 2009/2010, com a emissão dos horários de funcionamento, averbamentos e outros na hora."	Não	PC	"A solução informática (em open source) está implementada. Os documentos serão carregados quando o Plano Diretor Municipal for publicado no Diário da República."	<a href="http://softwarelivre.cm-agueada.pt/drupal/">Http://softwarelivre.cm-agueada.pt/drupal/</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinava a simplificar procedimentos relativos ao atendimento presencial.				

Tabela 68: Município Aveiro

Aveiro - <http://www.cm-aveiro.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS04, IS10		Não								
IS01 - Balcão do empreendedor disponibilização de serviços		Sim	C				2	0	3	0
AVR01 - Digitalização Progressiva de Processos de Obras Particulares	"Promover a progressiva digitalização de Processos de obras particulares visando a desmaterialização e proporcionando uma base única de informação actual e acessível em tempo útil a qualquer utilizador credenciado para o efeito."	Não	NC	"Medida não concretizada por dificuldades financeiras para a aquisição do equipamento necessário para a digitalização dos processos. Prevê-se que este entrave venha a ser ultrapassado com a aquisição do equipamento digitalizador no âmbito da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
AVR02 - Atendimento Virtual	"Implementar um atendimento multicanal integrado: presencial, telefónico e electrónico (Internet) possibilitando um mais e melhor acesso à informação."	Sim	PC	"Foi concluída a plataforma de serviços online, a disponibilização de informações no novo site da autarquia e um simulador de cálculo de taxas municipais, bem como a possibilidade do seu pagamento através de multibanco. Não foi implementada a linha telefónica direta nem a possibilidade de submeter um processo a partir de um ponto remoto com recurso ao Carrão de Cidadão."	<a href="http://www.cm-aveiro.pt">Http://www.cm-aveiro.pt</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o atendimento virtual pela conclusão da plataforma de serviços online, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 69: Município de Mealhada

Mealhada - <http://www.cm-mealhada.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS10		Não	C							
IS01 - Balcão do empreendedor - disponibilização de serviços		Sim	PC				2	0	3	0
MLD01 - Formulários e informação dos serviços urbanísticos online	"Disponibilizar ao município, no portal dos serviços online, formulários com possibilidade de preenchimento eletrónico e toda a informação necessária aos vários procedimentos urbanísticos (processos de licenciamento de obras de edificação, operações de loteamento, obras de urbanização e trabalhos de remodelação de terrenos), designadamente: documentação necessária à instrução dos pedidos, taxas a pagar, identificação dos gestores das diferentes processos e identificação das responsabilidades do município em cada fase do processo."	Sim	PC	"Está em curso a elaboração dos formulários com a possibilidade de preenchimento eletrónico."	<a href="http://www.cm-mealhada.pt/index.php?pzd=1194&amp;parcat=485&amp;pat=0&amp;zacao=most-ra.php">http://www.cm-mealhada.pt/index.php?pzd=1194&amp;parcat=485&amp;pat=0&amp;zacao=most-ra.php</a>	A disponibilização de formulários com possibilidade de preenchimento, assim como, informação referente aos vários procedimentos urbanísticos tem um elevado contributo no capital de serviços do portal.	3	0	0	0
MLD02 - Informação das obras municipais	"Promover a articulação eficaz das atividades desenvolvidas pelos diversos serviços autárquicos com competências na gestão do território. Trata-se da criação de um Geoportal para disponibilização de informação georreferenciada sobre a localização das Obras Municipais e das características das obras municipais a realizar ou do seu estado de desenvolvimento."	Não	C	"A aplicação com informação georreferenciada das obras municipais, que corresponde ao Geo-Portal, foi implementada na Intranet do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que a aplicação desenvolvida se destina a utilização interna nos serviços da autarquia.				

Tabela 70: Município de Oliveira de Azeméis

Oliveira de Azeméis - <http://www.cm-oaz.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS07, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0

Oliveira de Azeméis - <http://www.cm-oaz.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
OAZ01 - Simulador de taxas online	"Criar um simulador de taxaço de pedidos para disponibilizar online e na intranet do município."	Sim	C	"O município tem implementado um simulador de taxas online. <a href="https://servicos.cm-oaz.pt/simulador/">https://servicos.cm-oaz.pt/simulador/</a> "	<a href="http://www.cm-oaz.pt/servicosmoa/index.php">Http://www.cm-oaz.pt/servicosmoa/index.php</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
OAZ02 - Pré-preenchimento de dados com Cartão de Cidadão	"Preparar as aplicações informáticas, para ler e preencher de forma automática os dados dos cidadãos sempre que os mesmos sejam portadores de Cartão de Cidadão. Esta medida seria para aplicar no atendimento presencial (uma vez que a mesma já está implementada no registo online) e outros serviços do município, nomeadamente Biblioteca Municipal Ferreira de Castro; Centro Lúdico e nas Piscinas Municipais."	Não	CAN	"Medida cancelada por motivos financeiros. Será alvo de ponderação futura, aquando da renegociação do contrato de assistência/manutenção com o fornecedor de software."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinava a simplificar procedimentos relativos ao atendimento presencial.				
OAZ03 - Certidões na hora	"Alargar o leque de certidões emitidas no momento em que o município dá entrada do seu pedido no G-AM."	Não	C	"Foi alargado o leque de certidões emitidas no momento em que o município dá entrada do seu pedido no Gabinete de Apoio ao Município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinava a simplificar procedimentos relativos ao atendimento presencial.				
OAZ04 - Licença na hora	"Alargar o leque de licenças emitidas no momento em que o município dá entrada do seu pedido no G-AM."	Não	C	"Foi alargado o leque de licenças emitidas no momento em que o município dá entrada do seu pedido no Gabinete de Apoio ao Município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinava a simplificar procedimentos relativos ao atendimento presencial.				

Tabela 71: Município de Oliveira do Bairro

Oliveira do Bairro - <http://www.cm-olb.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
OBR01 - Consulta de processos on-line	"Disponibilizar o acesso à consulta de processos online, mediante registo como utilizador."	Sim	C	"A consulta de processos está disponível no site do município. <a href="https://www.cm-olb.pt/wsautarquias23/">https://www.cm-olb.pt/wsautarquias23/</a> "	<a href="https://www.cm-olb.pt/wsautarquias3">https://www.cm-olb.pt/wsautarquias3</a>	Esta medida possibilita a consulta de processos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0

Oliveira do Bairro - <http://www.cm-olb.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
OBR02 - Plantas on-line	"Permite emitir plantas online, em formato digital."	Sim	C	"A consulta das plantas está disponível no site do município. <a href="http://www.sig-olb.pt/SIG/MaisMaria/Plantas.aspx">Http://www.sig-olb.pt/SIG/MaisMaria/Plantas.aspx</a> "	<a href="http://www.sig-olb.pt/SIG/MaisMaria/Plantas.aspx">Http://www.sig-olb.pt/SIG/MaisMaria/Plantas.aspx</a>	Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
OBR03 - Digitalização progressiva de processos de obras particulares	"Digitalizar progressivamente os processos, visando a desmaterialização e proporcionando uma base única de informação actual e acessível em tempo útil a qualquer utilizador credenciado para o efeito, utilizando o Cartão de Cidadão para informações e despachos."	Sim	C	"Todos os processos de obras particulares que deram entrada após o ano de 2010 foram digitalizados ou entregues em formato digital. Em simultâneo, os serviços digitalizaram processos de obras de anos anteriores em que tenha sido solicitada operação urbanística (alteração, adiantamento, ampliação)."		Esta medida permite a digitalização de processos e posterior acesso a qualquer utilizador credenciado pelo que se considera que tem um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 72: Município de Ovar

Ovar - <http://www.cm-ovar.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
OVR01 - Participação pública sobre ordenamento do território.	"Criar um canal, online, que permita a participação dos municípios, através da apresentação de reclamações e sugestões, relativamente a planos de ordenamento do território, ou outros, durante o período de discussão pública dos mesmos."	Sim	C	"Foi criado um canal online para a participação dos municípios na discussão pública dos planos de ordenamento do território ou outros."	<a href="http://www.cm-ovar.pt/sig/default.aspx">Http://www.cm-ovar.pt/sig/default.aspx</a>	Esta medida, através da disponibilização de um canal online para a discussão pública dos planos de ordenamento, contribui muito para incentivar a participação do cidadão e, portanto tem um contributo elevado no capital democrático.	0	3	0	0
OVR02 - Atendimento e tesouraria no balcão único	"Integrar o serviço de atendimento, incluindo os serviços de tesouraria, num único espaço de atendimento, estabelecendo o conceito de one-stop shop."	Não	C	"No seguimento do projeto intermunicipal de modernização administrativa "+MARid", objeto de avaliação por entidade externa, o município tem a funcionar o balcão único com integração de tesouraria."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos para atendimento presencial.				

Ovar - <http://www.cm-ovar.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
OVRO3 - Plataforma de contratação pública electrónica	"Instalar e operacionalizar uma plataforma de contratação pública electrónica online."	Sim	C	"O município efetua os procedimentos de contratação pública por via electrónica."	<a href="http://www.cm-ovar.pt/www/cm-ovar/defaut.aspx">Http://www.cm-ovar.pt/www/cm-ovar/defaut.aspx</a>	A autarquia utiliza a plataforma Vortal, acessível através de <i>link</i> disponível no site municipal, o qual enriquece a rede de ligações do portal, por isso considerou-se representar um contributo elevado no capital relacional.	0	0	3	0
OVRO4 - Consulta de processos online	"Disponibilizar o acesso à consulta de processos online, mediante o registo como utilizador."	Sim	C	"Os municípios têm acesso à consulta de processos online, mediante o registo como utilizador."	<a href="http://www.cm-1974s1366&amp;erro=1">Http://www.cm-ovar.pt/www/cm-1974s1366&amp;erro=1</a>	Esta medida possibilita a consulta de processos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
OVRO5 - Plantas online	"Permitir a emissão de plantas online, mediante o registo como utilizador, em formato digital."	Sim	C	"As plantas de localização estão disponíveis para consulta, mediante o registo como utilizador, no site do município. <a href="http://www.cm-ovar.pt/geoaccess/default.aspx?tl=1/Anexos_Plantas_teste_CMOver_AM_A.pdf">http://www.cm-ovar.pt/geoaccess/default.aspx?tl=1/Anexos_Plantas_teste_CMOver_AM_A.pdf</a> "	<a href="http://www.cm-ovar.pt/geoaccess/default.aspx?tl=1">Http://www.cm-ovar.pt/geoaccess/default.aspx?tl=1</a>	Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 73: Município de Santa Maria da Feira

Santa Maria da Feira - <https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS04		Não								
IS01 - Balcão do Emprendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
VFR01 - Disponibilização de informação sobre formalidades, processos e procedimentos, taxas inerentes, lista de documentos, anexos a apresentar ao longo de	"• Reformular formalidades, formulários e procedimentos para que o cidadão tenha que fornecer a mesma informação uma só vez, e num só local. • Disponibilizar online toda a informação inerente a cada processo para que o cidadão possa de forma rápida, facilitada e transparente conhecer todas as etapas e formalidades de cada processo: disponibilização de descrição do serviço, processos e procedimentos, taxas inerentes, lista de documentos, anexos a apresentar ao longo de	Sim	PC	"No atendimento autárquico online é possível consultar informação sobre procedimentos gerais, descarregar formulários e requerer pagar vários serviços de forma alternativa ao atendimento presencial. <a href="http://194.65.130.91/vsantatarquia">http://194.65.130.91/vsantatarquia</a> "	<a href="https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira/servicos/">Https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira/servicos/</a>	Esta medida tem um elevado contributo no capital de serviços dado que permite disponibilizar no portal informação sobre os serviços e obter formulários.	3	0	0	0

Santa Maria da Feira - <https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
procedimentos	<p><i>todo o processo.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Centralizar e simplificar toda a informação referente a cada processo mesmo que envolva vários serviços: criação de canais transversais internos de cooperação/colaboração para que o serviço seja prestado ao cidadão de forma global e unificada mesmo que envolva vários serviços autárquicos. MET-A. 80% dos serviços com disponibilização online em alternativa à presencial.</i></li> </ul> <p>OBS: <i>A medida abrange os serviços prestados no âmbito das competências e atribuições da Secção de Taxas e Licenças."</i></p>									
VFR02 - Simulador de taxas online	<p>"Desenvolver um simulador que permita o cálculo/ simulação online das taxas inerente a vários requerimentos e serviços prestados (nomeadamente publicidade, ocupação de domínio público, licenciamento de recintos itinerantes / diversão provisória)."</p>	Sim	C	<p>"O simulador que permite o cálculo online das taxas inerentes a vários requerimentos e serviços prestados está disponível no site do município. <a href="https://194.65.130.91/vwautarquial/servicos/publ/ ic/formularios/areacast.aspx">https://194.65.130.91/vwautarquial/servicos/publ/ ic/formularios/areacast.aspx</a>."</p>	<p><a href="https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira/simulador/espagev2/">https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira/simulador/espagev2/</a></p>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
VFR03 - Factura electrónica	<p>"• Desmaterializar o processo de circulação interna de facturas através da adopção de solução de circulação digital de documentos inerentes ao processo devidamente integrada com o sistema de gestão contabilística autárquico e da reestruturação/optimização dos processos e procedimentos, fluxos e métodos de trabalho nomeadamente no respeitante à circulação interna da informação, conferência, processamento e controlo."</p>	Não	C	<p>"O circuito digital interno das faturas, utilizando a mesma plataforma da gestão documental, foi totalmente implementado."</p>		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de circulação de faturas.				
VFR04 - Gestão documental desmaterializada	<p>"• Substituir os fluxos documentais estabelecidos por fluxos digitais de informação de forma integrada com os sistemas de gestão autárquica em produção nomeadamente em matéria de correspondência, expediente e arquivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar o repositório de objetos digitais para a correspondência em contexto de preservação da memória da instituição."</li> </ul>	Não	PC	<p>"Todos os documentos em papel dos serviços são registados na DAM – Documentos e Atendimento Municipal, digitalizados e alojados em circuito para tratamento devido. Está em apuramento o modelo de comunicação interna a utilizar pelos serviços com identificação dos circuitos e utilizadores."</p>		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				

Santa Maria da Feira - <https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
VFR05 Certificados digitais de autenticação electrónica qualificada	<p>• Criar condições para promover a utilização de certificados digitais de autenticação e assinatura electrónica qualificada na tramitação procedimental pré-contratual no âmbito das novas disposições legais em matéria de contratação pública (Código dos Contratos Públicos DL. 18/2008 de 29 de Janeiro).</p> <p>• Desmaterializar os procedimentos internos e as formalidades com potenciais fornecedores inerentes aos processos de concurso no âmbito da contratação pública.</p> <p>• Promover e apoiar a participação de potenciais fornecedores nos processos de concurso no âmbito da contratação pública alargando o leque de candidatos a cada concurso com benefício, por um lado, das condições de contratualização e, por outro lado, da transparência e igualdade de oportunidades para as empresas."</p>	Não	C	<p>"A ferramenta permite ao município o acesso transparente aos seus dados existentes no Sistema de Informação da Câmara, garante a interoperabilidade com a solução tecnológica adotada e possibilita o agilizar o processo. O acesso à plataforma é gratuito, podendo os interessados consultar as peças concursais disponibilizadas e apresentar propostas.</p> <p><a href="http://194.65.130.91/portal/portal/modulos/vr/smf/feira/custom/contratacao.htm">http://194.65.130.91/portal/portal/modulos/vr/smf/feira/custom/contratacao.htm</a>"</p>		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinava a procedimentos administrativos internos.				
VFR06 Requerimentos online	<p>• Disponibilizar formulários online para download com formato e layout normalizados.</p> <p>• Disponibilizar em complemento com os formulários a informação necessária ao seu preenchimento evitando erros de preenchimento que impliquem novo preenchimento, perdas de tempo e atrasos de prazos, deslocações desnecessárias.</p> <p>• Permitir o preenchimento e entrega online dos requerimentos (actividades diversas, ruído, festas; venitório; estacionamento público de superfície; horário de funcionamento de estabelecimentos; ocupação de espaços públicos; publicidade; recintos impronunciados e itinerantes e recintos de diversão provisória; táxis) embora, numa primeira fase, se contemple a possibilidade de se receberem os pedidos de licenciamento diversos mas cuja licença final será entregue directamente ao requerente</p> <p>• Serviços que, numa primeira fase, poderão ser os primeiros a implementar permitindo obter a adesão aos mesmos pelos municípios e cujo pagamento de taxa poderá ser efectuado por transferência bancária; pedido de declarações e/ou certidões sobre registos e licenças de ciclomotor ou outros; pedido de fotocópias autenticadas/simples e 2ª via de documentos diversos como alvarás de concessão de sepultura, alvarás de licença sanitária, licenças de publicidade, ...; pedido do serviço de limpeza de fossas.</p> <p>• Centralizar num só processo todos os procedimentos inerentes mesmo quando envolver vários serviços; criação de canais transversais internos de cooperação/colaboração para que o serviço seja prestado ao cidadão de forma global e unificada."</p>	Sim	C	<p>"Os requerimentos estão disponíveis através do portal Internet para utilizações registadas. Estão também disponíveis as instruções e documentação necessária por requerimento. <a href="https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira/servicos/">https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira/servicos/</a>"</p>	<p><a href="https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira/servicos/">https://www.cm-feira.pt/portal/site/cm-feira/servicos/</a></p>	Esta medida permitiu disponibilizar requerimentos, assim como, instruções para o seu preenchimento e, outra documentação necessária. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 74: Município de São João da Madeira

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS07, IS08, IS10, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não	C							
IS01 - Balção do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
SJM01 Licenciamento urbanístico online	<p>Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011</p> <p>"- Permitir a entrega e posterior consulta de processos de obras particulares, via Web, designadamente: - submissão online de requerimentos de Obras Particulares, incluindo os projetos e outras peças desenhadas; - acompanhamento da tramitação interna do processo, incluindo os prazos e local onde este se encontra para análise/aprovação (podendo incluir informação relativa a pareceres internos e/ou de entidades externas). Pretende-se ainda, desenvolver uma funcionalidade na aplicação de Obras Particulares, que permita a entrega generalizada em suporte digital - e em articulação com o portal do Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação - dos processos de licenciamento de obras de edificação, designadamente: - possibilitando a entrega de requerimentos e peças desenhadas, através dos WebServices. (o que entrinca na medida 1) - permitindo a entrega de ficheiros a entidades como INE, portal do RJUE e outros; relativos a mapas obrigatórios (preenchidos automaticamente a quando da instrução dos processos) "</p>	Sim	C	<p>"O licenciamento urbanístico encontra-se online no site do município: <a href="http://nebservices.cm-sjm.pt/wsAutarquia/servicos/public/ProcedimentosGeris/Lista.aspx?wmws=Area=0">http://nebservices.cm-sjm.pt/wsAutarquia/servicos/public/ProcedimentosGeris/Lista.aspx?wmws=Area=0</a>bp"</p>	<p><a href="http://nebservices.cm-sjm.pt/wsAutarquia/servicos/public/ProcedimentosGeris/Lista.aspx?wmws=Area=obp">http://nebservices.cm-sjm.pt/wsAutarquia/servicos/public/ProcedimentosGeris/Lista.aspx?wmws=Area=obp</a></p>	Esta medida veio permitir a realização online no site da autarquia do conjunto de procedimentos relativos ao licenciamento urbanístico como a submissão online dos documentos e acompanhamento do processo, considerando-se um elevado impacto no capital de serviços do portal.	3	0	0	0

São João da Madeira - <http://www.cm-sjm.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
SJM02 - Balcão de atendimento online	<p>"Permitir que todo o tipo de Atendimento que se efectua presencialmente se possa executar online, obtendo a deslocação física dos municípios ao edifício da Câmara Municipal (CM). As pretensões serão feitas online, numa lógica de balcão único, sendo emitido na hora o recibo de recepção das mesmas para posterior tratamento, designadamente por via de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- criação de documentos modelo, únicos e uniformizados tanto para o Atendimento presencial, como para os que irão ser disponibilizados na Web;</li> <li>- existência, a par de cada modelo de requerimento, de uma nota explicativa do procedimento associado, a fim de tornar o processo o mais intuitivo possível;</li> <li>- desenvolvimento da totalidade dos formulários de requerimentos online, ou seja, de submissão automática no ERP da Aularquia, a par da possibilidade de os descarregar para pdf. O processo de automatização passa pela validação e posterior encaminhamento interno dos mesmos, em formato digital." </li></ul>	Sim	C	<p>"O município disponibiliza atendimento autárquico online, sendo que novas funcionalidades vão sendo acrescentadas. <a href="http://webservices.cm-sjm.pt/wsAutarquia/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx">http://webservices.cm-sjm.pt/wsAutarquia/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx</a>"</p>	<p><a href="http://webservices.cm-sjm.pt/wsAutarquia/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx">http://webservices.cm-sjm.pt/wsAutarquia/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx</a></p>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o atendimento online para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
SJM03 Bibliotecas municipais online	<p>"Criar e aceder a um catálogo único (catálogo colectivo), aproveitando a criação e informatização de todas as bibliotecas das escolas do concelho, e com a ligação à Biblioteca Municipal, prevendo: - a criação de funcionalidades como, pesquisa e requisição de livros via Web; - a consulta de informação relativa a obras publicadas (ex. livros, jornais, etc)";</p>	Sim	C	<p>"O Catálogo Colectivo de São João da Madeira está disponível no site do município: <a href="http://www.biblioteca.cm-sjm.pt/opa/default.aspx?atl=SJMadeira">http://www.biblioteca.cm-sjm.pt/opa/default.aspx?atl=SJMadeira</a>"</p>	<p><a href="http://www.biblioteca.cm-sjm.pt/opa/default.aspx?atl=SJMadeira">http://www.biblioteca.cm-sjm.pt/opa/default.aspx?atl=SJMadeira</a></p>	A disponibilização do catálogo das bibliotecas municipais online representou a criação de um portal temático, considerando-se um elevado contributo no capital relacional. Este portal permite o acesso e a consulta do catálogo bibliográfico, entre outras funcionalidades, assim como, contribui para a divulgação do património cultural do município.	0	0	3	0
SJM04 Desmaterialização de procedimentos administrativos e recengenharia de processos	<p>"Digitalizar progressivamente os documentos entrados na CM (vulgo correio), registo electrónico de documentos expedidos e informações internas, fazendo a respectiva tramitação em formato digital. Pretende-se que esta medida abranja, ainda, grande parte dos documentos internos, tais como informações, requisições, facturas e pedidos de aquisição externos. Em qualquer altura, será possível saber os documentos entrados, onde se encontram e o tipo de tratamento de que foram alvo, designadamente, por via de: de- digitalização dos documentos entrados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- atribuição de um identificador inequívoco ao documento digitalizado, por forma a quando do arquivamento do papel, exista uma chave que facilmente faça a relação entre as 2 entidades (papel e respectivo processo digital)."</li> </ul>	Não	PC	<p>"A tramitação de documentos provenientes do atendimento faz-se eletronicamente. A gestão de expediente é também tramitada digitalmente. Os processos de despesa (da requisição interna à recepção da fatura) estão em fase de desmaterialização."</p>		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				

Tabela 75: Município de Vale de Cambra

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS06, IS07, IS10		Não								
IS01 - Balção do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
VAC01 Contratação pública electrónica	"Dematerializar o processo de contratação pública utilizando mecanismos de autenticação e de assinatura electrónica do cartão de cidadão na tramitação procedimental pré-contratual e na feitura dos contratos no quadro do Código dos Contratos Públicos (Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro), no âmbito da administração local."	Sim	C	"O município está a utilizar a plataforma pública "VORTAL"."	<a href="http://www.cm-valedecambra.pt">http://www.cm-valedecambra.pt</a>	A autarquia utiliza a plataforma Vortal, acessível através de <i>link</i> disponível no site municipal, o qual enriquece a rede de ligações do portal, por isso considerou-se representar um contributo elevado no capital relacional.	0	0	3	0
VAC02 Licenciamento urbanístico digital	"Simplificar e agilizar os procedimentos autárquicos de licenciamento urbanístico, através da entrega em suporte digital dos processos de licenciamento de obras de edificação, operações de loteamento, obras de urbanização e trabalhos de remodelação de terrenos, entrega de requerimentos e peças desenhadas online e fazer modificações automáticas aumentando a fiabilidade desta operação e eliminando os erros e inerteças."	Sim	PC	"O novo módulo informático permite a introdução dos processos de licenciamento urbanístico e respetiva tramitação em suporte informático. Os despachos são igualmente efetuados através deste sistema e as peças desenhadas são entregues em suporte digital. Está em desenvolvimento a funcionalidade que permitirá a submissão de processos online."		Dado que esta medida vem permitir a realização <i>online</i> de alguns procedimentos relativos ao licenciamento urbanístico como a entrega de requerimentos e peças desenhadas, considerou-se um elevado impacto no capital de serviços do portal.	3	0	0	0
VAC03 - Pedido de certidões online	"Permitir ao município a solicitação de certidões probatórias através de um <i>guichet</i> electrónico."	Sim	PC	"Está implementado o <i>Guiché</i> Electrónico, mas apenas com a funcionalidade de consulta. Encontra-se a decorrer o processo de desenvolvimento que permitirá a submissão de processos e pagamentos <i>online</i> ." <a href="http://www.cm-valedecambra.pt/guichedelectronico/publico/homepage.do?2">http://www.cm-valedecambra.pt/guichedelectronico/publico/homepage.do?2</a>	<a href="http://www.cm-valedecambra.pt/guichedelectronico/publico/homepage.do">http://www.cm-valedecambra.pt/guichedelectronico/publico/homepage.do</a>	Esta medida permitiu desenvolver um <i>guichet</i> electrónico que se pretende que venha a disponibilizar o pedido de certidões <i>online</i> . Assim, considerou-se um forte impacto no capital de serviços do portal.	3	0	0	0
VAC04 Atendimento municipal integrado	"Centralizar toda a informação, processos e documentos associados ao município, independentemente do canal utilizado, num único espaço de atendimento."	Não	PC	"Foi implementado um sistema de gestão documental transversal a toda a organização, no qual se encontram centralizados todos os registos e controlos relativos ao atendimento presencial, entradas e saídas de expediente e informação via electrónica, exceto os registos telefónicos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				

Distrito de Beja

Tabela 76: Município de Beja

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS06, IS07, IS08, IS10, IS11, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balção do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
BJA01 - Pagamento por Multibanco na Área da Educação e Publicidade	"Permitir o pagamento por multibanco na área da educação e publicidade."	Não	C	"O pagamento por multibanco já se encontra disponível na área da educação e publicidade."		Dado que na descrição da medida não é referida a possibilidade do pagamento <i>online</i> , não se considerou esta medida para o estudo.				
BJA02 - Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais	"Disponibilizar online um conjunto de perguntas frequentes associadas aos diferentes serviços camarários, formuladas sob o ponto de vista dos cidadãos e das empresas."	Sim	C	"As perguntas frequentes sobre os serviços municipais encontram-se disponíveis no site da autarquia. <a href="http://www.cm-beja.pt/portal/page?_pageid=7346219&amp;_dad=portal&amp;_schema=portal&amp;myboai=44495">http://www.cm-beja.pt/portal/page?_pageid=7346219&amp;_dad=portal&amp;_schema=portal&amp;myboai=44495</a> "	<a href="http://www.cm-beja.pt/portal/page?_pageid=7346219&amp;_dad=wfaq.do2">http://www.cm-beja.pt/portal/page?_pageid=7346219&amp;_dad=wfaq.do2</a>	Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do munícipe a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais.	2	3	0	0

Tabela 77: Município de Mértola

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS04, IS05, IS08, IS10, IS11, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balção do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0

Mértola - <http://www.cm-mertola.pt>

Mértola - <http://www.cm-mertola.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
MTL01 - Reengenharia de processos	"Identificar os processos das obras particulares que ainda não se encontram desmaterializados nesta fase. Implementar o sistema de workflow para o atendimento e back-office de forma a integrar atendimento e tratamento completo do processo das obras particulares na plataforma AIRC."	Não	PC	"O levantamento dos procedimentos inerentes aos processos de obras particulares, do workflow e dos documentos a apresentar pelo requerente foi realizado, estando em falta a integração na plataforma Myret e disponibilização na internet. Prevê-se a conclusão dos trabalhos em final de Abril de 2012."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação na gestão de processos internos.				
MTL02 - Formulários electrónicos	"Disponibilizar todos os pedidos e documentos necessários no portal do município para envio pelo correio ou por via web."	Sim	PC	"Estão disponíveis para download no site do município, os regulamentos e regulamentos, salientando adicionar alguns formulários relativos às obras particulares, atualizar toda a documentação com o acordo ortográfico e com as alterações resultantes da implementação da nova plataforma. A meta final será o preenchimento online da documentação."	<a href="http://www.cm-mertola.pt/municipio/downloads/cat_view/57-requirements">http://www.cm-mertola.pt/municipio/downloads/cat_view/57-requirements</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 78: Município de Odemira

Odemira - <http://www.cm-odemira.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS06, IS10		Não	C							
IS01 - Balção do Empreendedor de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
ODM01 - Reengenharia de processos	"Proceder à análise da tramitação procedimental e dos respectivos fluxos, no sentido de promover a reengenharia dos processos e a otimização dos seus circuitos, no âmbito do licenciamento de obras particulares e das diversas atividades económicas, designadamente horários de funcionamento, vendedores ambulantes, publicidade, etc."	Não	C	"Foi efetuada a tramitação de procedimentos e dos respectivos fluxos, no sentido de promover a reengenharia dos processos e a otimização dos seus circuitos, no que diz respeito ao licenciamento de obras particulares e das diversas atividades económicas, designadamente horários de funcionamento, vendedores ambulantes e publicidade."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação na gestão de processos internos.				

Odemira - <http://www.cm-odemira.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ODM02 - Balcão único	"Centralizar a prestação de serviços aos municípios num único espaço de atendimento presencial."	Sim	C	"O balcão único está disponível no site do município. <a href="http://www.cm-odemira.pt/PT/LojadasMunicípio/Atendimento_municipal/Paginas/default.aspx">http://www.cm-odemira.pt/PT/LojadasMunicípio/Atendimento_municipal/Paginas/default.aspx</a> "	<a href="http://www.bu.cm-odemira.pt/Paginas/ageGen.aspx?WMCML_PagId=29608">http://www.bu.cm-odemira.pt/Paginas/ageGen.aspx?WMCML_PagId=29608</a>	Apesar da medida se destinar ao atendimento presencial no entanto, dado que no RELATÓRIO SIMPLEX AUTÁRQUICO 2010/2011 (p. 67) é referida a disponibilização do balcão único virtual no portal do município e por se tratar de uma funcionalidade determinante, entendeu-se considerar esta medida no estudo. Considerou-se um elevado contributo no capital de serviços do portal.	3	0	0	0
ODM03 - Gestão documental desmaterializada	"Implementar um processo de desmaterialização dos processos e procedimentos municipais, mediante a digitalização progressiva da documentação existente e a rececionar."	Não	C	"Foi implementado um processo de desmaterialização de procedimentos municipais, mediante a digitalização progressiva da documentação existente e a rececionar."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				

Tabela 79: Município de Serpa

Serpa - <http://www.cm-serpa.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS06, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
SRP01 - Avaliação da satisfação dos municípios	"Desenvolver ferramentas para conhecer o grau de satisfação dos municípios face aos serviços prestados pela autarquia e conhecer o grau de importância atribuído a estes mesmos serviços."	Não	C	"Encontra-se disponível o questionário de satisfação dos clientes com possibilidade de serem preenchidos em vários locais. O objetivo é a avaliação do grau de satisfação do cliente, no âmbito da qualidade dos serviços do município."		Como a descrição da medida e o relatório não mencionam que o questionário tenha tido versão digital <i>online</i> no portal, esta medida não foi considerada para o estudo.				

Serpa - <http://www.cm-serpa.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
SRP02 - Balcão único com atendimento multicanal integrado	"Disponibilizar em atendimento multicanal integrado (presencial, telefónico, Internet), serviços nas seguintes áreas municipais: Guias de Recreio e Taxas e Licenças; consulta a processos de Publicidade e Ocupação de Via Pública; será possível, a partir de uma pesquisa com base em diversos critérios, o acesso a informação sobre um determinado processo de licenciamento de publicidade ou de ocupação da via pública, incluindo a identificação do requerente/titular da licença, o tipo de licença, a validade da licença, o tipo de facto licenciado, e as suas características, entre outros; Obras Particulares: Consultar Informação dos Processos de Obras; Consultar Circuitos dos Requerimentos; Consultar Requerimentos; Consultar Informações."	Sim	PC	"O balcão único com atendimento multicanal integrado encontra-se em implementação."		Como esta medida se destinou a disponibilizar o balcão único com atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
SRP03 - Difusão de informação por MMS/SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
SRP04 - Site mobile	"Criar um site mobile onde se insira informação actualizada sobre o município, com particular relevância para a agenda de eventos e informações úteis. Com esta ferramenta qualquer pessoa pode aceder a partir do seu telemóvel ao portal verificando em tempo real as últimas notícias, a agenda de eventos ou algum aviso relevante que a autarquia entenda fazer (ex. horário de funcionamento dos serviços de atendimento, aviso de corte de água, etc.)."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
SRP05 - Assistente móvel municipal	"Concretizar um sistema móvel de fiscalização, inspeção e de registo de ocorrências, através de um dispositivo móvel (ex. PDA), de forma a que seja possível (nomeadamente os Físcais) reportar incidências sem necessidade de se deslocarem à autarquia, possibilitando que a tomada de decisão rápida a nível central e reduzindo os custos de processo."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não se destina a disponibilizar nenhuma funcionalidade relacionada com o portal e portanto, não foi considerada para o estudo.				
SRP06 - Licenciamento urbanístico digital	"Permitir a entrega em suporte digital dos processos de licenciamento de obras de edificação, operações de loteamento, obras de urbanização e trabalhos de remodelação de terrenos, entrega de requerimentos e peças desenhadas online e fazer medições automáticas aumentando a fiabilidade desta operação e eliminando os erros e inverteções. A medida visa dar cumprimento às alterações introduzidas pela Lei nº 60/2007 no Regime Jurídico da Urbanização e Edificação."	Sim	C	"Os processos de licenciamento urbanístico podem ser entregues em papel ou em formato digital. A partir de fevereiro de 2012, é só permitida a entrega em formato digital."		Dado que esta medida vem permitir a realização <i>online</i> de alguns procedimentos relativos ao licenciamento urbanístico como a entrega de requerimentos e peças desenhadas, considerou-se um elevado impacto no capital de serviços do portal.	3	0	0	0

Serpa - <http://www.cm-serpa.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
SRP07 - Perguntas frequentes sobre serviços municipais	"Disponibilizar online um conjunto de perguntas frequentes associadas aos diferentes serviços camarários, formuladas sob o ponto de vista dos cidadãos e das empresas."	Sim	PC	"O portal do município terá três áreas de informação, para cada serviço requerido: "Como Realizar"; "O que devo saber" - legislação; "O que posso esperar"; "Serviços relacionados";"	<a href="http://www.cm-serpa.pt/ficheros/perguntas_frequentes.pdf">http://www.cm-serpa.pt/ficheros/perguntas_frequentes.pdf</a>	Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do município a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais.	2	3	0	0
SRP08 - Utilização do Cartão do município (Cartão Serpa Terra Forte) em todos os equipamentos municipais	"Melhorar e simplificar o acesso aos equipamentos desportivos, culturais, empresariais e outros através da utilização do Cartão Municipal."	Não	PC	"O cartão do município encontra-se a funcionar para acesso a alguns equipamentos. Está em avaliação a possibilidade de incluir no projeto novos serviços/equipamentos."		Esta medida não se destina a disponibilizar nenhuma funcionalidade relacionada com o portal e portanto, não foi considerada para o estudo.				
SRP09 - Deliberações municipais online	"Implementar uma plataforma que visa a aprovação digital das propostas de deliberação da Câmara Municipal, automatizando o processo de carregamento, numeração, visualização, deliberação e disponibilização imediata das decisões tomadas pelo executivo."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Distrito de Braga

Tabela 80: Município de Barcelos

Barcelos - <http://www.cm-barcelos.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS07, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
BCL01 - SMS/MMS informa	"Disponibilizar aos municípios um serviço através do qual é possível informar a autarquia, através de SMS, MMS ou e-mail, sobre um determinado problema detectado no concelho (por exemplo, danos nas vias de circulação rodoviária, fugas de água na via pública, necessidades de intervenção de manutenção em edifícios municipais), enviar sugestões e efectuar pedidos de esclarecimento."	Não	PC	"Medida já implementada na comunicação com os pais dos alunos, cuja alimentação escolar ou transportes escolares são assegurados pela Câmara. A medida traz impactos para cerca de 15.000 alunos."	<a href="http://www.cm-barcelos.pt/cmb4/atendimento-online/sugestoes">http://www.cm-barcelos.pt/cmb4/atendimento-online/sugestoes</a> <a href="http://www.cm-barcelos.pt/contactos">http://www.cm-barcelos.pt/contactos</a> <a href="http://www.cm-barcelos.pt/atendimento-online/sugestoes">http://www.cm-barcelos.pt/atendimento-online/sugestoes</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não representa a adição de funcionalidades no portal.				
BCL02 - Atendimento multicanal integrado	"Disponibilizar aos municípios um serviço de atendimento multicanal integrado (presencial, voz, e Internet) através da criação de uma linha verde disponível aos municípios e do acesso a informação actualizada no site do município (por exemplo, disponibilização de perguntas frequentes relacionadas com as principais interações dos municípios com a C.M.B.)"	Sim	PC	"Está concluída a disponibilização de formulários em formato PDF, regulamentos e informações úteis. Está também concluída a consulta online de processos de obras particulares. Faltava unificar o atendimento presencial num único espaço físico e a submissão electrónica de requerimentos."	<a href="http://www.cm-barcelos.pt/dpgu/pdnto-online">http://www.cm-barcelos.pt/dpgu/pdnto-online</a>	Como esta medida permitiu disponibilizar o atendimento virtual oferecendo serviços online, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
BCL03 - SIG online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal da Câmara Municipal, um sistema mais avançado e com mais funcionalidades de informação georreferenciada (cartografia base do Concelho e a rede de apoio topográfica), que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho."	Sim	PC	"A nova ferramenta SIG está em fase final de implementação."	<a href="http://www.cm-barcelos.pt/dpgu/pdm7/index.htm?tip=ortos">http://www.cm-barcelos.pt/dpgu/pdm7/index.htm?tip=ortos</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Barcelos - <http://www.cm-barcelos.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
BCL04 - Emissão de planta de localização e plantas do PDM de 2.ª Geração	"Disponibilizar online no sítio Internet da câmara ou nos balcões de atendimento municipal plantas de localização e plantas do PDM de 2.ª geração."	Sim	PC	"O suporte tecnológico foi implementado, sendo que se aguarda a aprovação do novo Plano Diretor Municipal."	<a href="http://www.cm-barcelos.pt/dpgu/pdm7/index.htm?tipo=ord">http://www.cm-barcelos.pt/dpgu/pdm7/index.htm?tipo=ord</a>	Esta medida permite a emissão de plantas <i>online</i> , considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
BCL05 - Digitalização progressiva da documentação	"Promover a digitalização progressiva da documentação existente. Pretende-se criar condições de implementação de um sistema de <i>workflow</i> em todos os processos/procedimentos do município."	Não	C	"O Sistema de Gestão Documental com tramitação interna foi implementado."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
BCL06 - Reprodução na hora	"Simplificar e desmaterializar o procedimento para obtenção de reproduções de documentos constantes dos processos dos vários serviços da C.M.B. Passará a ser possível requerer no balcão de atendimento municipal a reprodução de qualquer documento constante dos processos que se encontram digitalizados, designadamente plantas para instruir pedidos de isenção de IMI, licenças de utilização, certidões e outros. Estima-se que será possível satisfazer cerca de 60% dos pedidos de reprodução de documentos na hora. Os pedidos de plantas para isenção de IMI representam cerca de 25% dos pedidos de reprodução de documentos entrados no atendimento municipal."	Não	C	"Já é possível requerer no balcão de atendimento municipal a reprodução de documentos digitalizados."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
BCL07 - Simulador de taxas municipais <i>online</i>	"Desenvolver uma solução integrada da Autarquia e respetiva disponibilização no portal institucional que permita aos cidadãos e empresas fazer a simulação do cálculo das taxas municipais devidas por um qualquer serviço ou licenciamento."	Sim	PC	"O simulador de taxas encontra-se contratualizado e a aguardar conclusão do projeto por parte do fornecedor externo."		Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
BCL08 - Gestão da qualidade do município	"Implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na C.M.B., segundo a norma ISO 9001:2008, com vista à certificação por uma entidade externa. Pretende-se, ainda, implementar ferramentas que permitam aferir o grau de satisfação dos munícipes e reforçar a transparência e o exercício do direito de cidadania."	Não	PC	"Em curso está a recolha e esquamização de procedimentos. Em estado mais avançado está o processo na área da recolha de resíduos sólidos e de higiene e segurança no trabalho."		Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que se destina a processos internos de gestão de qualidade.				

Tabela 81: Município de Braga

Braga - <http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
BRG01 - Plantas de localização na hora	"Disponibilizar plantas de localização na hora mediante solicitação verbal."	Não	C	"O município já disponibiliza plantas de localização na hora, mediante simples solicitação verbal. Esta medida permite uma maior capacidade de resposta da autarquia em fase de atendimento, prestando o serviço no momento da solicitação, evitando assim múltiplas deslocações dos cidadãos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
BRG02 - Plantas de localização online	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no site Internet do respectivo município."	Sim	PC	"Apesar de os pagamentos online estarem a funcionar para vários assuntos na autarquia, estão a ser efetuados desenvolvimentos na aplicação existente de forma a ser adaptável online, com vista a avançar com os testes para a emissão das plantas de localização online."	<a href="http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico/1ut/p/c5/04_sb8k8xllm9msszpy8xbz9cp0os_gan0evqeq8zh09rezpnmbmtx8dkadkr5rfgws6oxsaeryujv6vrh4hj6gsv7wnj6whqadmnlqzcta w8_bzczax9qownze3x6bnxn8vmt6m_eyrd6plotmywesv63rgyf h75uan6bbmhorthjooaruoljqi/dl3/d3/12djqsevuut3qs9zqnz3lz zfmffhqzeysza5ofy4odbjs0c4utdrttjvte">http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico/1ut/p/c5/04_sb8k8xllm9msszpy8xbz9cp0os_gan0evqeq8zh09rezpnmbmtx8dkadkr5rfgws6oxsaeryujv6vrh4hj6gsv7wnj6whqadmnlqzcta w8_bzczax9qownze3x6bnxn8vmt6m_eyrd6plotmywesv63rgyf h75uan6bbmhorthjooaruoljqi/dl3/d3/12djqsevuut3qs9zqnz3lz zfmffhqzeysza5ofy4odbjs0c4utdrttjvte</a>	Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
BRG03 - Licença de utilização na hora (fotocópia autenticada)	"Disponibilizar na hora, fotocópias autenticadas da licença de utilização."	Não	C	"O município já disponibiliza fotocópias autenticadas da licença de utilização na hora, mediante simples solicitação verbal."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
BRG04 - Informação por cidadão SMS/MMS	"Disponibilizar uma plataforma que possibilite o envio de alertas ao Município através de SMS, com vista a receber informação sobre o estado do seu processo/ pedido, bem como a	Sim	C	"O município já disponibiliza uma plataforma que possibilita o envio de alertas ao cidadão/empresas através de SMS."	<a href="https://cas.bragadigital.pt/registo/new-user-form-jhtml">https://cas.bragadigital.pt/registo/new-user-form-jhtml</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0

Braga - <http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
		recepção na CM de mensagens multimédia (MMS), permitindo a junção de fotos com a localização do objeto do seu pedido."								
BRG05 - Perguntas Frequentes sobre Serviços Camarários	"Disponibilizar no site institucional, um conjunto de pelo menos 50 perguntas frequentes relacionadas essencialmente com a área de urbanização e edificação e formuladas sob o ponto de vista dos cidadãos e das empresas."	Sim	C	"O município já disponibiliza perguntas e respostas frequentes, organizadas por áreas temáticas, no portal institucional. <a href="http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico/emb/faq">http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico/emb/faq</a> "	<a href="http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico/1ut/p/c5/04_sb88xllm9msszpy8xbz9cp0os_gandevqeh09tezpnmbmtx8dkadkr2lkmwqbwvux6dbzhev288jptduxyi0obwbbrytb/dl3/d3/2djqsevuut3qs9zqnz3lzzfuezbslfjmkxjntq2q1y0ndznmdawmdawmda/">http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico/1ut/p/c5/04_sb88xllm9msszpy8xbz9cp0os_gandevqeh09tezpnmbmtx8dkadkr2lkmwqbwvux6dbzhev288jptduxyi0obwbbrytb/dl3/d3/2djqsevuut3qs9zqnz3lzzfuezbslfjmkxjntq2q1y0ndznmdawmdawmda/</a>	Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do município a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais.	2	3	0	0
BRG06 - Pagamento de Serviços online	"Possibilitar o pagamento online, através da adoção de um sistema de referências multibanco, evitando assim as deslocações à Câmara Municipal para proceder à liquidação das taxas respectivas."	Sim	C	"O município já disponibiliza pagamentos online, através da adoção de um sistema de referências multibanco. É possível efetuar o pagamento em qualquer caixa multibanco ou através de homebanking de uma renovação de licença de publicidade ou ocupação de via pública, de um lugar em mercado, de uma atença de estacionamento ou da utilização de equipamentos desportivos, por outras entidades."	<a href="https://cas.bragadigital.pt/cas/login?service=http%3a%2f%2fwww.cm-braga.pt%2f%2fwps%2fmyportal%2fpublico">https://cas.bragadigital.pt/cas/login?service=http%3a%2f%2fwww.cm-braga.pt%2f%2fwps%2fmyportal%2fpublico</a>	Considerou-se que a possibilidade de efetuar pagamentos online teve um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
BRG07 - Consulta online de processos de urbanismo	"Criar condições para possibilitar aos municípios a consulta online dos processos do urbanismo, através de um prévio registo e/ou autenticação, desde a data de registo como utilizador."	Não	CAN	"Esta medida será concretizada através de um projeto do Quadrilátero Digital de atendimento virtual, integrando quatro municípios (Braga, Barcelos, Fundação e Guimarães), a iniciar em 2012. Nesse sentido, e sendo um projeto financiado, cuja candidatura já foi submetida, considerou-se que o avanço com esta medida em 2011 estaria a duplicar custos e trabalho."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que foi cancelada.				

Braga - <http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
BRG08 - Gestão documental desmaterializada	"Digitalizar progressivamente a documentação de todos os processos/ pedidos, com exceção dos do urbanismo, de modo a permitir a consulta de processos, diminuir progressivamente a circulação de informação em suporte de papel, garantir uma maior acessibilidade aos documentos, minimizar os erros e o extratino de documentos e obter ganhos de tempo na circulação da informação."	Não	C	"A gestão documental desmaterializada foi concluída no município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
BRG09 - Registo de utilizadores	"Promover o registo de utilizadores através do portal institucional com vista à consulta online de processos de urbanismo e possibilitando o pagamento online através da adoção de um sistema de referências multibanco."	Sim	C	"O município disponibiliza no seu portal uma área de registo de utilizadores, com diferentes níveis de acesso consoante o perfil. Htpps://cas.bragadigital.pt/cas/login"	<a href="http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico/1ut/p/c5/04_sb8k8xllm9msszpy8xbz9cp0os3idqhdndnyvva0t3xxmja08zcxmjzmxxy0dfu6b8pf8gjujv6cnmy-ngymzcs5ijsbcnaraqoxsh7-hnyedpy-jrfoxq4enib0pat59hfm6qfkuac s5o6iiahbmr6o/ d13/d3/12djqse vuut3qs9zcpz3lzzfmffhqzeysza 5oe9qpdjbjnh2rehiudawntcl/">http://www.cm-braga.pt/wps/portal/publico/1ut/p/c5/04_sb8k8xllm9msszpy8xbz9cp0os3idqhdndnyvva0t3xxmja08zcxmjzmxxy0dfu6b8pf8gjujv6cnmy-ngymzcs5ijsbcnaraqoxsh7-hnyedpy-jrfoxq4enib0pat59hfm6qfkuac s5o6iiahbmr6o/ d13/d3/12djqse vuut3qs9zcpz3lzzfmffhqzeysza 5oe9qpdjbjnh2rehiudawntcl/</a>	Esta medida permite o registo dos utilizadores no site municipal, contribuindo para o item da usabilidade e acessibilidade no âmbito do capital relacional. Considerou-se também alguma contribuição para o capital de serviços pois, este procedimento permite o posterior acesso a diversos serviços <i>online</i> .	1	0	3	0

Tabela 82: Município de Esposende

Esposende - <http://www.cm-esposende.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
EPS01 - Arquivo	"Desmaterializar e simplificar os procedimentos	Não	C	"Os requerimentos que dão entrada associados a processos de		Esta medida não foi considerada para o				

Esposende - <http://www.cm-esposende.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
Digital Município	internos através da implementação de um sistema de gestão documental, assente na digitalização de documentos, na catalogação da informação e no arquivo digital. "			<i>obras deorem em formato digital. A constituição de um repositório comum, com base em workflom, está também desenvolvida ao nível de outros processos, como a aquisição de bens e serviços on a contabilidade (exemplo: conferência de faturas). Ao nível do arquivo intermédio e histórico, foi iniciada a digitalização das atas das reuniões da Câmara municipal."</i>		estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de digitalização e gestão de documentos.				
EPS02 - Serviços na Hora	Implementar os seguintes serviços na hora: a) Licenciamento (Publicidade, Esplanadas, Horários de Funcionamento, Máquinas de Diversão e Ocupação de Espaços do Domínio Público) b) Entrega de Planas para IMI c) Certidões Simplex d) Reprodução Documental	Não	CAN	"No que toca ao licenciamento integrado nos serviços na hora, a execução foi cancelada devido ao diploma do Licenciamento Zero."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
EPS03 - Certidão ZERO	Eliminar a exigência, nos processos internos, sempre que a instrução de um processo implique uma veridão da competência da CME, esta deixa de ser considerada como um documento instrutor. Os serviços passam a comunicar entre si para trocar a informação necessária.	Não	C	"Existe um dossiê com todos os alvarás de utilização dos estabelecimentos do concelho. Aquando de um novo licenciamento de um estabelecimento, está implementado um sistema de comunicação interna, para o devido conhecimento do Alvará de Utilização."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
EPS04 - Gestão de Obras Municipais	"Desenvolver uma ferramenta informática, que permita monitorizar indicadores de desempenho e indicadores de custo de operação das obras municipais. "	Não	C	"São monitorizados vários indicadores de gestão de obras municipais. Ex: taxa de processos instruídos no prazo previsto, taxa de cumprimento dos prazos definidos para a elaboração do relatório final de obra, taxa de autos de medição/ revisão de preços realizados até ao quinto dia útil de cada mês."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar procedimentos de gestão de obras municipais.				
EPS05 - Plataforma Electrónica de Compras	"Desenvolver uma plataforma de gestão de stocks e compras, através da monitorização das várias etapas decorrentes do processo de aquisição de bens/ serviços."	Não	C	"O município desmaterializou o processo de aquisição de bens/ serviços."		Dado que não foi encontrado qualquer ligação disponível no portal para a plataforma que a autarquia utiliza, esta medida não foi considerada para o estudo.				
EPS06 - Factura Electrónica	"Disponibilizar o pagamento online com emissão de referências multibanco."	Sim	C	"As faturas associadas a receita cobrada são emitidas com referências multibanco associadas. Foi criada uma pasta de pagamentos na área do município, nos serviços online, para geração de fatura electrónica."	<a href="http://www.cm-esposende.pt/site/contenudos/atendimento/index.php?">http://www.cm-esposende.pt/site/contenudos/atendimento/index.php?</a>	Considerou-se que a possibilidade de efetuar pagamentos <i>online</i> e emissão de fatura electrónica têm um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Esposende - <http://www.cm-esposende.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
EPS07 - Sistema de Armazenamento de Documentos em ambiente Internet	"Criar um sistema de armazenamento de dados na Internet com possibilidade de acesso a partir de locais externos e por diferentes intervenientes."	Sim	C	"O sistema de armazenamento de dados na Internet encontra-se criado."	<a href="http://www.cm-esposende.pt/site/# navega-dor /site/documentos/docu-mentos.php?dir=&amp;sort=nam-e&amp;order=asc">http://www.cm-esposende.pt/site/# navega-dor /site/documentos/docu-mentos.php?dir=&amp;sort=nam-e&amp;order=asc</a>	Esta visou disponibilizar um repositório de documentos no portal da autarquia, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 83: Município de Fafe

Fafe - <http://www.cm-fafe.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS06, IS07, IS08, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
FAF01 - Informação ao município por SMS	"Enviar a todos os requerentes que assim o autorizarem um SMS que mostre o estado do processo nas várias fases do procedimento."	Sim	C	"Para aceder a este serviço, o município deve, previamente, fazer o seu registo nos serviços online. <a href="http://85.139.244.202:7778/atendimentoet/registra-mentoet/registra-mentoet/sc.jsp">http://85.139.244.202:7778/atendimentoet/registra-mentoet/registra-mentoet/sc.jsp</a>	<a href="http://85.139.244.202:7778/atendimentoet/registra-mentoet/registra-mentoet/sc.jsp">http://85.139.244.202:7778/atendimentoet/registra-mentoet/registra-mentoet/sc.jsp</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
FAF02 - Pagamentos online	"Permitir o pagamento online de documentos e alguns serviços."	Sim	PC	"O município está em fase de negociação com fornecedores, prevendo-se a sua conclusão em 2012."	<a href="http://85.139.244.202:7778/atendimentoet/index.jsp">http://85.139.244.202:7778/atendimentoet/index.jsp</a>	Considerou-se que a possibilidade de efetuar pagamentos online teve um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
FAF03 - Simulador de Taxas online	"Tentar preparar um simulador de taxas para que os requerentes possam ter uma ideia do valor a pagar para cada um dos processos."	Sim	PC	"O município, em parceria com a empresa que presta serviços na área das aplicações informáticas, encontra-se a preparar o simulador de taxas online."		Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0

Fafe - <http://www.cm-fafe.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
FAF04 - Simplificação burocrática	"Não solicitar ao requerente documentação que já se encontra em posse do município desde que legalmente válida."	Não	PC	"Está em curso uma nova análise dos procedimentos internos e a reestruturação dos serviços no sentido da não solicitação ao requerente de documentação que se encontra na posse do município, desde que legalmente válida."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos de gestão de documentos.				
FAF05 - Autenticação com Cartão de Cidadão	"Introduzir a autenticação via Cartão de Cidadão."	Não	NC	"Esta medida não foi implementada por dificuldades técnicas e financeiras."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
FAF06 - Município digital	"Permitir a entrega de documentação em formato digital mediante certos requisitos, para reduzir o tempo de anulação dos processos."	Sim	C	"Os municípios podem entregar documentação em formato digital através do site da autarquia. <a href="http://www.cm-fafe.pt/index.php/requerimentos">http://www.cm-fafe.pt/index.php/requerimentos</a> <a href="http://85.139.244.202:7778/atendimento/index.php">http://85.139.244.202:7778/atendimento/index.php</a> "	<a href="http://85.139.244.202:7778/atendimento/index.php">http://85.139.244.202:7778/atendimento/index.php</a>	Esta medida permite a entrega de documentos através do portal do município por utilizadores registados, considerando-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
FAF07 - Município Informado	"Colocar no sítio Internet da câmara de toda a informação relativa a instrumentos de gestão territorial (PDM, plantas de pormenor, plantas de localização, etc.)"	Sim	C	"A informação relativa a instrumentos de gestão territorial (Plano Diretor Municipal, plantas de pormenor, plantas de localização, etc.) está disponível no site da autarquia. <a href="http://maps.cm-fafe.pt/munuevlgis-fafe/viewer.aspx?servicename=pdm">http://maps.cm-fafe.pt/munuevlgis-fafe/viewer.aspx?servicename=pdm</a> <a href="http://maps.cm-fafe.pt/munuevlgis-fafe/viewer.aspx?servicename=planas">http://maps.cm-fafe.pt/munuevlgis-fafe/viewer.aspx?servicename=planas</a> <a href="http://www.cm-fafe.pt/index.php/regulamentos-municipais/regulamentos-urbanismo">http://www.cm-fafe.pt/index.php/regulamentos-municipais/regulamentos-urbanismo</a> "	<a href="http://www.cm-fafe.pt/plano-diretor-municipal">http://www.cm-fafe.pt/plano-diretor-municipal</a> <a href="http://maps.cm-fafe.pt/munuevlgis-fafe/viewer.aspx?servicename=pdm">http://maps.cm-fafe.pt/munuevlgis-fafe/viewer.aspx?servicename=pdm</a> <a href="http://maps.cm-fafe.pt/munuevlgis-fafe/viewer.aspx?servicename=planas">http://maps.cm-fafe.pt/munuevlgis-fafe/viewer.aspx?servicename=planas</a> <a href="http://www.cm-fafe.pt/index.php/regulamentos-municipais/regulamentos-urbanismo">http://www.cm-fafe.pt/index.php/regulamentos-municipais/regulamentos-urbanismo</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0

Tabela 84: Município de Guimarães

Guimarães - <http://www.cm-guimaraes.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de		Sim	C				2	0	3	0

Guimarães - <http://www.cm-guimaraes.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
Serviços										
GMR01 - Certidão Permanente Licença/Autorização de Utilização	"Associar a cada licença de utilização, emitida pela Câmara Municipal de Guimarães, um código de acesso permanente, que permita, aos interessados a sua consulta e impressão actualizada."	Não	NC	"Não foi possível a execução desta medida, por questões técnicas. No entanto, transitá para o ano de 2012."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
GMR02 - Base de dados de conhecimento atendimento Municipal	"Criar uma base de dados comum de conhecimento, que permita o rápido acesso à informação que proporcione um controlo efectivo sobre todos os processos respeitantes aos cidadãos. Pretende-se a implementação de mecanismos que permitam a consulta imediata dos pedidos feitos pelos cidadãos, sem a necessidade de consultar o serviço responsável pelo assunto."	Não	CAN	"Esta medida deixa de fazer sentido, dado que no âmbito do programa Quadrilátero Digital está a ser pensada a aquisição de uma plataforma comum aos quatro municípios – Braga, Barcelos, Guimarães e Famalião."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a criar uma base de conhecimento para simplificar procedimentos internos de acesso à informação por parte dos serviços da autarquia.				
GMR03 - Simplificação do procedimento de atribuição do número de porta/ polícia	"Atribuir o nº de porta, por iniciativa do município, no âmbito do licenciamento urbanístico dos edifícios, sem necessidade de requerimento por parte dos interessados."	Não	C	"Já é possível a emissão do número de porta, aquando da atribuição da licença de utilização."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
GMR04 - Serviços Municipais online	"Disponibilizar vários serviços online, sem a necessidade de os cidadãos se deslocarem às instalações do município, nomeadamente certidões e licenças."	Sim	C	"Qualquer certidão pode ser requerida online efectuado o pagamento electrónico. <a href="https://www.cm-guimaraes.pt/PageGen.aspx?WVCMCM_Paginal/=19448">https://www.cm-guimaraes.pt/PageGen.aspx?WVCMCM_Paginal/=19448</a> "	<a href="http://www.cm-guimaraes.pt/PageGen.aspx?WVCMCM_Paginal/=19448">http://www.cm-guimaraes.pt/PageGen.aspx?WVCMCM_Paginal/=19448</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar diversos serviços online, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 85: Município de Vieira do Minho

Vieira do Minho - <http://www.cm-vminho.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS08, IS10		Não								

Vieira do Minho - <http://www.cm-vminho.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS01 - Balcão do Empregador - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
VRM01 - Implementação do gabinete de apoio ao município	"Proceder à implementação de um Gabinete de Apoio ao Município centralizando o atendimento num balcão único, onde os cidadãos podem tratar dos vários assuntos relacionados com os vários serviços prestados pela autarquia, evitando a deslocação aos vários serviços autárquicos."	Não	C	"O Gabinete de Apoio ao Município, que centraliza o atendimento num balcão único, está aberto ao público. <a href="http://www.cm-vminho.pt/index.php?oid=5785&amp;op=al">http://www.cm-vminho.pt/index.php?oid=5785&amp;op=al</a> "		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a implementar um serviço de atendimento presencial.				
VRM02 - Formulários online	"Disponibilizar no site da autarquia os formulários utilizados pelos municípios, com vista à agilização do pedido de serviço aquando da solicitação junto do Gabinete de Apoio ao Município."	Sim	C	"Os formulários estão disponíveis online no site do município. <a href="http://www.cm-vminho.pt/2409">http://www.cm-vminho.pt/2409</a> "	<a href="http://www.cm-vminho.pt/2409">http://www.cm-vminho.pt/2409</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
VRM03 - Regulamentos municipais online	"Disponibilizar os regulamentos municipais em suporte digital no sítio Internet do respetivo município."	Sim	C	"Os regulamentos municipais estão disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-vminho.pt/6209">http://www.cm-vminho.pt/6209</a> "	<a href="http://www.cm-vminho.pt/6209">http://www.cm-vminho.pt/6209</a>	A disponibilização de regulamentos online tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
VRM04 - Deliberações municipais online	"Disponibilizar as deliberações municipais na página da Internet do respetivo município."	Sim	C	"As deliberações municipais estão publicadas no site do município. <a href="http://www.cm-vminho.pt/1275">http://www.cm-vminho.pt/1275</a> "	<a href="http://www.cm-vminho.pt/1275">http://www.cm-vminho.pt/1275</a>	A disponibilização das deliberações municipais online representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
VRM05 - Instrumentos de gestão territorial online (IGT)	"Disponibilizar de forma integral os PMOT's (Plano Diretor Municipal, Plano de Urbanização e Plano de Pormenor) e POA's (Planos de Ordenamento de Albuférra) em suporte digital no sítio Internet do respetivo município."	Sim	C	"Os Instrumentos de Gestão Territorial estão disponíveis para consulta no site do município. <a href="http://sig.cm-vminho.pt/">http://sig.cm-vminho.pt/</a> "	<a href="http://sig.cm-vminho.pt/v4/portal/index.php?pat=victradomni">http://sig.cm-vminho.pt/v4/portal/index.php?pat=victradomni</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0

Vieira do Minho - <http://www.cm-vminho.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VRM06 - Recibo de vencimento electrónico	Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia	Não	C	"Os trabalhadores da autarquia recebem o recibo de vencimento por correio electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
VRM07 - SIG online	"Disponibilizar no portal da Câmara Municipal um sistema mais avançado e com mais funcionalidades no que diz respeito à informação georreferenciada e cartográfica. Pretende-se facilitar a consulta de locais e equipamentos, suas características e classificações, bem como a consulta de plantas de localização online."	Sim	C	"O sistema de informação georreferenciada está disponível online. <a href="http://sig.cm-vminho.pt/">http://sig.cm-vminho.pt/</a> "	<a href="http://sig.cm-vminho.pt/web/sig/v4/portal/index.php?pat=vieiradominho">http://sig.cm-vminho.pt/web/sig/v4/portal/index.php?pat=vieiradominho</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
VRM08 - Digitalização progressiva de documentação	"Promover a digitalização progressiva da documentação existente e possibilitar a recepção em suporte digital de nova documentação. Pretende-se criar condições de implementação de um sistema de workflow para desmaterialização de todos os processos/procedimentos do município."	Não	C	"Está em curso a digitalização progressiva da documentação existente na autarquia, sendo que passa a ser possível a recepção em suporte digital de nova documentação."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
VRM09 - Cartão de Cidadão como elemento identificador	"Substituir progressivamente os actuais mecanismos de identificação e autenticação dos cidadãos nos serviços municipais pela utilização do Cartão de Cidadão."	Não	C	"Os mecanismos de identificação e autenticação dos cidadãos nos serviços municipais foram substituídos pela utilização do Cartão de Cidadão."		Como a descrição da medida e o relatório não mencionam que a medida se destine ao atendimento <i>online</i> , esta medida não foi considerada para o estudo.				
VRM10 - E-Government	"Integrar e centralizar os serviços de voz e dados entre os diversos edifícios municipais."	Não	PC	"Foram concluídas as infraestruturas e instaladas as cablagens, para integrar e centralizar os serviços de voz e dados entre os diversos edifícios municipais. A medida ainda não foi concluída devido a imprevistos de ordem técnico-financeira."		Esta medida não se destina a disponibilizar nenhuma funcionalidade relacionada com o portal e portanto, não foi considerada para o estudo.				
VRM11 - Difusão da informação por SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/anúncios pessoais (exemplo: processo em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos)."	Sim	C	"As informações da autarquia podem ser recebidas por SMS pelos municípios que estejam registados em bases de dados municipais."	<a href="http://www.cm-vminho.pt/582">http://www.cm-vminho.pt/582</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0

Vieira do Minho - <http://www.cm-vminho.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VRM12 - Simulador de taxas online	"Desenvolver uma solução integrada da autarquia e respectiva disponibilização no portal institucional que permita aos cidadãos e empresas fazer a simulação do cálculo das taxas municipais devidas por um qualquer serviço ou licenciamento prestado."	Sim	C	"O cidadão pode simular online o cálculo das taxas municipais devidas por um qualquer serviço ou licenciamento prestado. <a href="http://www.cm-vminho.pt/7412">http://www.cm-vminho.pt/7412</a> "	<a href="http://cm-vminho.pt/7412">http://cm-vminho.pt/7412</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
VRM13 - Processo de contratação pública digital	"Adaptar a Plataforma eletrónica de contratação pública. Desmaterializar e efectuar por via digital os procedimentos de aquisições/contratações de acordo com o código dos contratos públicos aprovado pelo DL 18/2008 de 29 de Janeiro com as alterações introduções introduzidas pelo DL 278/2009 de 2 de Outubro."	Não	C	"Os procedimentos de aquisições/contratações encontram-se desmaterializados."		Dado que não foi encontrado qualquer ligação disponível no portal para a plataforma que a autarquia utiliza, esta medida não foi considerada para o estudo.				
VRM14 - Manual de apoio ao GAM	"Elaborar um manual de procedimentos dos serviços de atendimento para apoio ao funcionamento do Gabinete de Apoio ao Município."	Não	C	"O manual de procedimentos dos serviços de atendimento para apoio ao funcionamento do Gabinete de Apoio ao Município foi elaborado."		Como a descrição da medida e o relatório não mencionam que a medida se destina ao atendimento online, esta medida não foi considerada para o estudo.				
VRM15 - Acção social e educação mais célere	"Permitir a entrega, por parte dos professores das AEC's, dos mapas de assiduidade via e-mail - Permitir a entrega, por parte dos jovens voluntários, dos mapas de assiduidade via e-mail - Permitir a entrega, via e-mail, dos mapas das refeições escolares."	Não	C	"Os mapas de assiduidade de professores das Atividades de Enriquecimento Curricular (AEC) e de jovens voluntários e os mapas das refeições escolares são enviados por correio eletrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de transferência de informação e documentação.				
VRM16 - Licenciamento de construção na hora	"Disponibilizar os licenciamentos de obras de construção na hora, permitindo ao município, aquando da submissão de um processo, a possibilidade de liquidar as taxas aplicáveis e de dar início aos trabalhos de imediato. O controlo será feito à posteriori de acordo com um workflow com prazos curtos, verificando-se a documentação apresentada e efectuando-se uma análise técnica de seguida, estando prevista a implementação de um controlo aleatório."	Não	C	"Dado que existem online diversos documentos e instrumentos de apoio aos técnicos autores de projetos que permitem a sua correcta instrução, é agora possível o serviço de "despacho na hora" para situações como averbamentos, a 1ª prorrogação de prazo e obras de escassa relevância."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
VRM17 - Orçamento participativo	"Promover a participação de toda a população na elaboração do Orçamento Municipal para o ano de 2011."	Não	C	"O Orçamento Municipal para o ano de 2011 esteve aberto à participação pública."	<a href="http://www.cm-vminho.pt/index.php?oid=5961&amp;op=all">http://www.cm-vminho.pt/index.php?oid=5961&amp;op=all</a>	Esta medida não se destina a disponibilizar nenhuma funcionalidade relacionada com o portal pois, as iniciativas desenvolveram-se de forma presencial em reuniões nas juntas de freguesia do concelho.				

Tabela 86: Município de Vila Verde

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS06, IS07, IS08		Não								
VVD01 Desmaterialização progressiva de processos	<p>•Promover a digitalização de documentos. A digitalização de documentação permitirá a criação de uma base única de informação actualizada e acessível a qualquer utilizador credenciado para o efeito. Possibilitará ainda, a consulta em simultâneo por várias pessoas do mesmo processo, diminuindo progressivamente a circulação de informação em suporte de papel, garantindo uma maior acessibilidade ao documento, minimizando os erros e o extrair de documentos e obtendo ganhos de tempo na circulação da informação, com consequente optimização da duração dos processos.</p> <p>•Impulsionar a desmaterialização de processos. A desmaterialização de processos será desenvolvida numa óptica de simplificação das formas de comunicação com o cidadão, racionalização da estrutura de funcionamento dos serviços e optimização do desempenho por via da minimização dos tempos de resposta às solicitações e do aumento da previsibilidade dos mesmos.</p> <p>•Alterar os circuitos documentais. O circuito documental será sempre feito através do balcão único de atendimento ou via postal para um só destino, um novo serviço do arquivo municipal destinado à digitalização massiva de documentos. Nesta unidade de digitalização do gabinete de arquivo, será coligida toda a informação entrada que será registada, digitalizada, inserida nas aplicações de gestão e num repositório próprio para este fim. Os documentos produzidos internamente, ou produzidos para o exterior, serão também escaneados ou copiados fisicamente para o arquivo. Ao serviço de digitalização caberá apenas a organização dos documentos físicos e a observação da conformidade das imagens digitais face às normas e ao original entretanto recepcionado.</p> <p>•Desmaterializar o processo de recepção e emissão de facturas e os procedimentos internos de conferência através da adopção de uma solução de faturação electrónica associada à solução aplicacional da área financeira. Esta medida permitirá agilizar o processo de recepção e tratamento de facturas melhorando o relacionamento com os fornecedores e o funcionamento interno dos serviços.</p>	Não	C	"No âmbito desta medida, foram digitalizados cerca de 2.500 processos de urbanização e edificação."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos e gestão de documentos.				

Vila Verde - <http://www.cm-vilaverde.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VVD02 Atendimento multicanal integrado balcão único	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar um sistema CRM, de modo a proporcionar uma visão integrada do cidadão, mantendo uma memória consolidada sobre as suas interações com a organização, os seus processos em curso ou encerrados, os seus interesses e potencial. Este sistema integrado de gestão com o foco no cliente, é constituído por um conjunto de procedimentos/processos organizados e integrados num modelo de gestão de negócios, que possibilitará dotar o serviço de atendimento de mais conhecimento personalizado e individualizado numa lógica de aproximação e visão de 360º sobre as necessidades dos cidadãos. Esta medida permitirá tratar o cidadão, no momento do atendimento, de forma mais eficaz, dispondo numa só aplicação e num só interface de todo o histórico dos contactos realizados, e de uma visão panorâmica sobre todas as relações do cidadão com os serviços que ainda não são correspondidos. Outra vantagem desta abordagem será o facto de uma aplicação específica para o atendimento ser inevitavelmente mais simples que a utilização de várias aplicações genéricas tendo em conta diferentes áreas funcionais.</li> </ul>	Sim	PC	"Forum iniciados trabalhos de levantamentos de requisitos e criação das especificações para o projeto de atendimento multicanal integrado."		Como esta medida se destina a disponibilizar o balcão único com atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
VVD03 Arquivo municipal digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tornar possível a guarda de documentos digitais em formatos abertos, bem definidos e que estejam referenciados em normas internacionais para salvaguarda do seu valor e legibilidade futura. Este sistema de arquivo digital, na componente de armazenamento implica a adopção de tecnologia que confere o mesmo grau de fiabilidade na guarda de objetos digitais semelhante ao que é oferecido no arquivo de papel.</li> <li>Permitir a interoperabilidade com outros sistemas. Este sistema de arquivo, com caracterização arquivística própria para objetos digitais, estará completamente aberto no que diz respeito à interoperabilidade com outros sistemas e disporá de interfaces concebidas quer pela generalidade de fornecedores de soluções informáticas, quer pelas próprias equipas internas de suporte aos sistemas de informação para proporcionar a rápida especificação ou mesmo construção de mecanismos de inserção e consulta de documentos ou processos. Também será adoptado um hardware de armazenamento com garantias internacionais de fiabilidade no depósito de dados e uma plataforma de gestão e exploração da informação com foco na preservação digital de código aberto. Acondicionará ainda standards abertos de bloqueio a alterações, remoções, timestamping, controlo de versões, logging, de actividade, verificação de assinaturas, indexação e pesquisa e configuração extensiva de permissões.</li> </ul>	Não	C	"O planeamento do arquivo municipal digital foi realizado no âmbito do projeto Vila Verde 2.0."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não é referido que o arquivo digital seja disponibilizado <i>online</i> .				

Vila Verde - <http://www.cm-vilaverde.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VVD04 Modelar, redesenhar, racionalizar, monitorizar e otimizar processos (1ª fase)	<p>• <i>Alinhar os objetivos estratégicos com o modelo de gestão. Será a partir da monitorização e controle que serão extraídas informações e indicadores essenciais sobre a execução dos processos: informações estas que estimularão a otimização dos próprios processos. Deste modo, o modelo de gestão de melhoria contínua, estará sempre alinhado com os objetivos estratégicos da organização e não se esgotará em nenhuma das suas fases. Considera-se a arquitetura BPM como consequência natural, no que diz respeito à gestão dos sistemas de informação quando surge alinhada com políticas de melhoria contínua, gestão da qualidade ou outras ferramentas de gestão orientadas para os processos.</i></p> <p>• <i>Implementar uma arquitetura BPM, que permitirá gerir todo o ciclo de vida dos processos. Irá ser criado um sistema capaz de acolher o ciclo completo da Gestão por Processos, será composto por: modelação, reengenharia, implementação, monitorização e optimização de processos. Assim, a solução de BPM possibilitará modelar processos de negócio, podendo também simulá-los e documentá-los extensivamente, facultará componentes prontos para integração com sistemas heterogéneos (integrações via Web Services, JMS e JCA), mecanismos prontos para conectar com ERPs e facultará os componentes de B-AM (Business Activity Monitoring) e de BRM (Business Rules Management). Esta ferramenta permitirá monitorizar em tempo real os indicadores dos processos, o que possibilitará aos gestores tomarem ações corretivas imediatas. Enquanto que, o BRM tornará possível separar as regras dos processos do código de aplicação, permitindo que os utilizadores as configurem de forma ágil e transparente.</i></p>	Não	C	<p>"Foi efetuada a reengenharia de todos os procedimentos baseados em processos certificados, sendo que o desenvolvimento do sistema do suporte já foi adjudicado."</p>		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar procedimentos de gestão.				
VVD05 Monitorizar o desempenho organizacional recorrendo a mecanismos de balanced score card e business intelligence	<p><i>Implementar uma plataforma de suporte à decisão do executivo e dirigentes, alinhada com a missão, visão, estratégia, objetivos, fornecendo painéis de indicadores acerca do desempenho organizacional. Esta plataforma de medição de desempenho, assentará na metodologia balanced scorecard (BSC) e centrar-se-á na determinação de objetivos, indicadores e metas cuja soma represente de forma equilibrada a estratégia e a missão da entidade. Deste modo, o BSC facultará a concentração da informação necessária e suficiente para estruturar o conjunto de variáveis gerais que possa ser detalhado noutras até uma granularidade que permita inferir as causas de ruiz, as responsabilidades ou as ações a desenvolver. •Reinterpretar o conceito de avaliação de desempenho em três dimensões: eficácia, eficiência e qualidade. Será exequível esclarecer toda a comunidade da organização quanto à estratégia definida, comunicar e associar os objetivos e as medidas estratégicas, planear as iniciativas e melhorar o feedback, aprofundando a cultura de gestão, evoluindo e assimilando cada vez mais os instrumentos de gestão.</i></p>	Não	C	<p>"A monitorização do desempenho organizacional foi efetuada com recurso a mecanismos de balanced score card e business intelligence, tendo sido implementada uma plataforma de suporte à decisão do Executivo e dirigentes, alinhada com a missão, visão, estratégia, objetivos, fornecendo painéis de indicadores acerca do desempenho organizacional."</p>		Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que se destina a melhorar procedimentos de gestão.				

Vila Verde - <http://www.cm-vilaverde.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VVD06 - Ensino assistido e gestão escolar	<p>•Disponibilizar uma Plataforma de Ensino Assistido (PEA), que permitirá a eliminação das barreiras espaço-temporais, constituindo-se como um espaço de intercâmbio e partilha de recursos, que facultará designadamente as seguintes tarefas:</p> <p>•Criar uma rede de informação em tempo útil, uma rede de parceiros ativos, que partilharão recursos comuns e produzirão recursos para todos. Os parceiros ativos, partilharão recursos comuns e produzirão recursos para todos.</p> <p>•Disponibilizar conteúdos, sob a forma de Modelos Geradores de Questões e Conteúdos Digitais Multimédia, permitirá ao utilizador a criação de provas – formativas, de diagnóstico e/ou treino, e o acesso imediato aos resultados obtidos, individuais ou de grupo. Assim, disponibilização de conteúdos curriculares online permitirá uma comunicação e interação mais eficazes entre os vários intervenientes no espaço escola. Através da gestão centralizada dos conteúdos, em constante actualização, a PEA disponibilizará também, novos serviços de forma célere, facultando aos utilizadores a obtenção de resultados imediatos.</p> <p>•Gerir a avaliação, a aprendizagem e o ensino. Contemplará a assiduidade e o registo dos sumários, bem como a criação de turmas; a gestão de alunos e a consulta de todos os elementos respeitantes às turmas sob as quais o utilizador é responsável. Será um forte instrumento de apoio a professores e educadores e um meio de divulgação científica e tecnológica, que estará na base de vários projectos de intervenção escolar.</p> <p>•Optimizar procedimentos, simplificando processos, qualificando as práticas. Este serviço, uma preciosa ferramenta de comunicação, revela-se ainda, fundamental numa altura em que crescem as atribuições dos Municípios em matéria de Educação e com elas a necessidade de uma sistematização e simplificação contínuas das práticas e procedimentos.</p> <p>•Criar/ desenvolver novas metodologias de ensino-aprendizagem utilizando as TIC, cativando os alunos para as diversas áreas científicas. Potenciará ainda as técnicas, conhecimentos e estratégias de aprendizagem adquiridos no plano de formação. •Diagnosticar as aquisições de conhecimento e eventuais bloqueios, moldando os objectos de aprendizagem às dificuldades/ritmos de aprendizagem dos alunos e definir estratégias para colmatar as falhas detectadas possibilitando um melhor desempenho dos alunos.</p> <p>•Gerir e acompanhar as actividades de enriquecimento curricular, bem como, os transportes escolares, as refeições, o parque escolar, a acção social escolar, entre outras potencialidades.</p>	Sim	C	<p>"A plataforma de ensino assistido e gestão escolar está disponível no site do município.</p> <p><a href="http://www.cm-vilaverde.pt/">http://www.cm-vilaverde.pt/</a>"</p>	<p><a href="http://www.cm-vilaverde.pt/">http://www.cm-vilaverde.pt/</a></p>	Esta medida permitiu disponibilizar uma plataforma de prestação de serviços na área da educação, cujo acesso se processa a partir de uma ligação ( <i>link</i> ) no portal autárquico. Considerou-se que esta disponibilização teve um contributo elevado para o capital relacional.	0	0	3	0

Tabela 87: Município de Vizela

Vizela - <http://www.cm-vizela.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
VIZ01 - Reengenharia de processos	"Identificar os serviços municipais prestados no balcão único, que sejam susceptíveis de serem simplificados e desmaterializados. Criar condições de implementação de um sistema de workflow para desmaterialização dos processos/procedimentos do município previamente selecionados."	Não	C	"Tomam identificados os serviços municipais prestados no balcão único a simplificar e desmaterializar, estando as condições de implementação de um sistema de workflow criadas."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação na gestão de processos internos.				
VIZ02 - Pagamentos multibanco nos serviços do sector de feiras e mercados	"Permitir o pagamento por multibanco de serviços referentes a feiras e mercados."	Não	C	"Já é possível o pagamento por multibanco de serviços referentes a feiras e mercados."		Dado que na descrição da medida não é referida a possibilidade do pagamento <i>online</i> , não se considerou esta medida para o estudo.				
VIZ03 - SIG online	"Disponibilizar, através do geoportail do município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão uma rápida localização da informação de equipamentos diversos no território do concelho, nomeadamente edifícios municipais, rotários turísticos, localização de ecopontos."	Sim	C	"No âmbito desta medida, foi disponibilizada mais informação georreferenciada do concelho. <a href="http://geoportail.cm-vizela.pt/">http://geoportail.cm-vizela.pt/</a> "	<a href="http://geoportail.cm-vizela.pt/geoportail/MapForm.aspx?vrmid=3&amp;width=1098&amp;height=478">http://geoportail.cm-vizela.pt/geoportail/MapForm.aspx?vrmid=3&amp;width=1098&amp;height=478</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
VIZ04 - Sistema de Gestão de Atendimento Presencial	"Implementar um sistema que permita gerir filas de espera e atendimento e qualidade de serviço. Permitir ainda a disponibilização de conteúdos multimédia."	Não	C	"O sistema de gestão de atendimento presencial permitiu uma maior eficiência no atendimento municipal. <a href="http://mm.cm-vizela.pt/index.php?l=apoio-ao-municipo/1228-manual-de-atendedor-online">http://mm.cm-vizela.pt/index.php?l=apoio-ao-municipo/1228-manual-de-atendedor-online</a> "		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
VIZ05 - Serviços online	"Disponibilizar progressivamente no site do município, a submissão electrónica de formulários e consulta de processos de urbanismo."	Sim	C	"Os serviços online estão disponíveis no site no município. <a href="http://urbanismo.cm-vizela.pt/">http://urbanismo.cm-vizela.pt/</a> "	<a href="https://urbanismo.cm-vizela.pt/portal/default.aspx">https://urbanismo.cm-vizela.pt/portal/default.aspx</a> <a href="http://portal.cm-vizela.pt/">http://portal.cm-vizela.pt/</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar diversos serviços <i>online</i> , considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

## Distrito de Bragança

Tabela 88: Município de Bragança

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
BGC01 - Serviços online	<p>"Disponibilizar os seguintes serviços online:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimentos: Qualquer cidadão poderá preencher um requerimento, uma reclamação ou um pedido de informação sem ter que se deslocar aos serviços municipais.</li> <li>- Consulta de processos: Mediante autenticação, poder consultar o ponto de situação de todos os assuntos e processos que o Cidadão tem na antarquia.</li> <li>- Procedimentos: Disponibilização de Informação relativa a normas e procedimentos administrativos. Informação por área, tipo de processo e tipo de requerimento (legislação, documentos a anexar, taxas aplicáveis, procedimentos prévios, texto informativo)." </li></ul>	Sim	PC	<p>"Implementação em curso. Foram efetuados levantamentos relativamente a procedimentos gerais e a formulários. Está a ser feita a parametrização das aplicações com a informação recolhida. Prevê-se a conclusão da medida até 31 de Maio de 2012."</p>	<p><a href="http://www.cm-braganca.pt/page.n.aspx?wmcmm_paginaid=49596">http://www.cm-braganca.pt/page.n.aspx?wmcmm_paginaid=49596</a></p>	Como esta medida se destinou a disponibilizar diversos serviços online, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
BGC02 - Vistas virtuais e património em 3D	<p>"Através da disponibilização de uma aplicação na Internet, a Câmara Municipal de Bragança proporciona visitas virtuais interativas aos locais definidos como de interesse pelo Município, bem como a visualização de elementos patrimoniais em 3D."</p>	Não	NC	<p>Sem informação no relatório. No entanto, a medida já foi entretanto concluída.</p>		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
BGC03 - Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais	<p>"Disponibilizar, de forma estruturada, um conjunto de perguntas frequentes que abrangem todos os serviços camarários, formuladas sob o ponto de vista dos cidadãos e das empresas."</p>	Sim	C	<p>"Estão disponíveis, no site do município, um conjunto de perguntas frequentes apresentadas de forma estruturada, abrangendo todos os serviços camarários e formuladas sob o ponto de vista dos cidadãos e das empresas."</p> <p><a href="http://www.cm-braganca.pt/page.n.aspx?wmcmm_paginaid=46849">http://www.cm-braganca.pt/page.n.aspx?wmcmm_paginaid=46849</a></p>	<p><a href="http://www.cm-braganca.pt/page.n.aspx?wmcmm_paginaid=46849">http://www.cm-braganca.pt/page.n.aspx?wmcmm_paginaid=46849</a></p>	Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do município a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais.	2	3	0	0

Tabela 89: Município de Freixo de Espada à Cinta

Freixo de Espada à Cinta - <http://www.cm-freixoepadacinta.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM06, IM08, IM09 IM10, IM13, IM15, IM16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
FEC01 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	PC	"O município já utiliza a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão no portal de contratação pública VORTAL. A medida será concluída com a utilização da funcionalidade na relação com os municípios."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				
FEC02 - Douro SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Não	NC	Sem informação no relatório.	<a href="http://www.cm-freixoepadacinta.pt/">http://www.cm-freixoepadacinta.pt/</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
FEC03 - Boletim municipal online	"Disponibilização do Boletim Municipal no sítio Internet do município."	Sim	C	"O Boletim municipal está disponível no site do município. <a href="http://www.cm-freixoepadacinta.pt/index.php?option=com_content&amp;view=task&amp;layout=edit&amp;Itemid=115">http://www.cm-freixoepadacinta.pt/index.php?option=com_content&amp;view=task&amp;layout=edit&amp;Itemid=115</a> "	<a href="http://www.cm-freixoepadacinta.pt/index.php?option=com_content&amp;view=task&amp;layout=edit&amp;Itemid=115">http://www.cm-freixoepadacinta.pt/index.php?option=com_content&amp;view=task&amp;layout=edit&amp;Itemid=115</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos municípios acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspectos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0

Freixo de Espada à Cinta - <http://www.cm-freixoespada.cinta.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
FEC04 - Recibo de vencimento electrónico	"Envio por correio electrónico do recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	PC	"O município envia a alguns trabalhadores o recibo de vencimento por correio electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
FEC05 - Registo online de ocorrências	"Registo de avarias de contadores de água, queda de árvores, buracos nas ruas municipais, etc."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
FEC06 - Gestão e redução de custos de impressão nos serviços municipais	"Redução em cerca de 30% do número de impressões por mês."	Não	C	"Medida implementada através da redução, em cerca de 30%, do número de impressões mensais por via de uma gestão mensal por máquina/serviço - cores, preto e total."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				

Tabela 90: Município de Mogadouro

Mogadouro - <http://mogadouro.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS10, IM06, IM07, IM08, IM11, IM15, IM16		Não								
IS01 - Balcão do Emprendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
MGD01 - Formulários online	"Disponibilizar formulários em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"Esta medida foi parcialmente concluída por atrasos verificados no projeto cofinanciado "Trás-os-Montes XXI Região Digital"."	<a href="http://mogadouro.pt/docs/cat_view/132-formulários-e-requerimentos">http://mogadouro.pt/docs/cat_view/132-formulários-e-requerimentos</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
MGD02 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	PC	"Esta medida foi parcialmente concluída por atrasos verificados no projeto cofinanciado "Trás-os-Montes XXI Região Digital"."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				

Mogadouro - <http://mogadouro.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MGD03 - DOURO SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Não	NC	"Esta medida apenas será iniciada após a conclusão do projeto cofinanciado "Trás-os-Montes XXI Região Digital"."	<a href="http://mogadouro.pt/servicos-online">http://mogadouro.pt/servicos-online</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
MGD04 - Portal intranet do executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via eletrónica e criar um sistema eletrónico de votações e elaboração de atas."	Não	C	"A autarquia já dispõe de uma Intranet para o executivo municipal."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
MGD05 - Consulta online dos processos de licenciamento e requerimentos	"Consulta online dos processos de licenciamento e requerimentos."	Sim	PC	"Esta medida foi parcialmente concluída por atrasos verificados no projeto cofinanciado "Trás-os-Montes XXI Região Digital"."	<a href="http://www.mogadouro.pt/servicos-online">http://www.mogadouro.pt/servicos-online</a>	Esta medida possibilita a consulta de processos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 91: Município de Torre de Moncorvo

Torre de Moncorvo - <http://www.cm-moncorvo.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM09, IM11, IM13, IM14, IM15		Não	NC							
TMC01 - Registo online de ocorrências	"Desenvolver um sistema que permita o registo de anarías de contadores de água, queda de árvores, buracos nas ruas municipais, etc.."	Sim	C	"Medida implementada através da disponibilização online de um sistema que permite o registo de anarías de contadores de água, queda de árvores, buracos nas ruas municipais, etc. <a href="http://www.torredemoncorvo.pt/cidadadamento">http://www.torredemoncorvo.pt/cidadadamento</a> "	<a href="http://www.torrede-moncorvo.pt/cidadaoatento">http://www.torrede-moncorvo.pt/cidadaoatento</a>	Esta medida pretende incentivar a participação dos cidadãos na gestão do espaço público possibilitando reportar diversas situações. Desta forma, considerou-se que a medida veio trazer um contributo elevado (3) no capital democrático.	0	3	0	0
TMC02 - Gestão e	"Reduzir em cerca de 30% do número de impressões por mês."	Não	C	"Na sequência da implementação desta medida, cerca de 30% do número de impressões mensais foi reduzido."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de				

Torre de Moncorvo - <http://www.cm-moncorvo.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
redução de custos de impressão nos serviços municipais						impressão na autarquia.				
TMC03 - Consulta online dos processos de licenciamento e requerimentos	"Consultar online os processos de licenciando e requerimentos."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
TMC04 - Reuniões da Câmara sem papéis	"Permitir a realização das reuniões da câmara sem papéis."	Não	C	"O município desenvolveu uma plataforma eletrónica que permite que as reuniões do executivo sejam totalmente digitais. <a href="http://www.torredemoncorvo.pt/camara-municipal-de-torre-de-moncorvo-desenvolve-plataforma-eletronica-inovadora-para-reuni-o-de-camara-100-digital">http://www.torredemoncorvo.pt/camara-municipal-de-torre-de-moncorvo-desenvolve-plataforma-eletronica-inovadora-para-reuni-o-de-camara-100-digital</a> "		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não refere que a plataforma em causa esteja disponível no portal da autarquia.				
TMC05 - Reuniões da assembleia sem papéis	"Permitir a realização das reuniões da Assembleia Municipal sem papéis."	Não	C	"O município desenvolveu uma plataforma eletrónica que permite que as reuniões do executivo sejam totalmente digitais. <a href="http://www.torredemoncorvo.pt/camara-municipal-de-torre-de-moncorvo-desenvolve-plataforma-eletronica-inovadora-para-reuni-o-de-camara-100-digital">http://www.torredemoncorvo.pt/camara-municipal-de-torre-de-moncorvo-desenvolve-plataforma-eletronica-inovadora-para-reuni-o-de-camara-100-digital</a> "		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não refere que a plataforma em causa esteja disponível no portal da autarquia.				
TMC06 - Requerimentos e pedidos de licenciamento online e tratamento electrónico do processo	"Requerimentos e pedidos de licenciamento online e tratamento electrónico do processo."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

**Distrito de Castelo Branco**

**Tabela 92: Município de Castelo Branco**

Castelo Branco - <http://www.cm-castelobranco.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS08, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Emprendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
CTB01 - Balcão Único de Atendimento	"Criar um balcão único de atendimento, com vista à centralização de todos os serviços autárquicos, de atendimento presencial."	Não	PC	"Vão ser iniciadas em breve as obras de adaptação do edifício amarrário onde será criado o balcão único. Em paralelo, está a ser desenvolvido o trabalho de preparação ao nível dos procedimentos administrativos e dos recursos humanos."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
CTB02 - Serviços <i>online</i>	"Lançar um Portal na Internet que disponibilize os serviços existentes no balcão único de atendimento."	Sim	PC	"Existem em curso os testes aos serviços que resultaram da integração de serviços da empresa fornecedora do ERP com a empresa fornecedora de software de licenciamento de obras."	<a href="http://www.cm-castelobranco.pt/index.php?link=requerimentos">http://www.cm-castelobranco.pt/index.php?link=requerimentos</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar diversos serviços <i>online</i> , considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
CTB03 - Implementação de uma intranet	"Implementar uma Intranet com vista à total desmaterialização da informação entre os vários serviços autárquicos."	Não	PC	"Já está em funcionamento um sistema de gestão documental interna com ligação a um software de atendimento e relacionamento com o cidadão que integrará com serviços <i>online</i> que estão a ser produzidos. Estão também em curso os trabalhos que permitirão o acesso à Intranet a partir de outros edifícios do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				

Castelo Branco - <http://www.cm-castelobranco.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
CTB04 - Plataforma de gestão para a comunidade educativa	"Implementar uma plataforma Web de gestão da comunidade educativa, abrangendo os seguintes serviços: circuitos e transportes escolares, gestão de refeições, apoios de ação social e prolongamento de horários."	Não	CAN	"Face à complexidade dos procedimentos associados e da integração entre várias entidades, bem como vários agrupamentos de escolas, esta tarefa tornou-se bastante complexa. Com o projeto do Balcão Empreendedor e respetiva reestruturação dos serviços da autarquia, foi impossível ter recursos disponíveis para executar a medida."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que foi cancelada.				
CTB05 - Autenticação com Cartão de Cidadão	"Implementar mecanismos de identificação e autenticação através do cartão do cidadão, nos serviços de interação com o cidadão (atendimento presencial e online)"	Sim	PC	"O serviço de autenticação com o Cartão de Cidadão já funciona interna e externamente para os procedimentos da Contratação pública. A implementação do serviço para o município e restantes serviços só ocorrerá aquando da abertura do balcão único."	<a href="http://www.cm-castelobranco.pt/index.php?link=portal">http://www.cm-castelobranco.pt/index.php?link=portal</a>	Esta medida permite a autenticação dos utilizadores no site municipal com cartão do cidadão, contribuindo para o item da usabilidade e acessibilidade na categoria do capital relacional. Considerou-se também alguma contribuição para o capital de serviços pois, este procedimento permite o posterior acesso a diversos serviços <i>online</i> .	1	0	3	0
CTB06 - Plantas de localização <i>online</i>	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respetivo município."	Sim	C	"As plantas de localização encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.pmoi.cm-castelobranco.pt/">http://www.pmoi.cm-castelobranco.pt/</a> "	<a href="http://www.pmoi.cm-castelobranco.pt/">http://www.pmoi.cm-castelobranco.pt/</a>	Esta medida permite a emissão de plantas <i>online</i> , considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
CTB07 - PDM <i>Online</i>	Disponibilizar de forma integral o Plano Diretor Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respetivo município.	Sim	C	"O Plano Diretor Municipal (relatório, regulamento e peças desenhadas) encontra-se disponível no site do município. <a href="http://www.pmoi.cm-castelobranco.pt/">http://www.pmoi.cm-castelobranco.pt/</a> "	<a href="http://www.cm-castelobranco.pt/index.php?link=regulamentos_pdmots">http://www.cm-castelobranco.pt/index.php?link=regulamentos_pdmots</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0

Tabela 93: Município de Proença-a-Nova

Proença-a-Nova - <http://www.cm-proencanova.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS06, IS10, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
PNV01 - Balcão único de atendimento	"Centralizar o atendimento municipal presencial em balcão único que assegure a recepção e encaminhamento dos vários pedidos do cidadão/ município."	Não	C	"O município centralizou o atendimento presencial em balcão único, que assegura a recepção e encaminhamento dos vários pedidos do cidadão/ município."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
PNV02 - Formulários online	"Desmaterializar os formulários mais importantes para o bom andamento dos pedidos dos cidadãos/ municípios e disponibilizá-los no sítio Internet do município."	Sim	C	"Os formulários encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-proencanova.pt/contudos/index.asp?idc=12&amp;idsec=11&amp;idsubsec=1">http://www.cm-proencanova.pt/contudos/index.asp?idc=12&amp;idsec=11&amp;idsubsec=1</a> "	<a href="http://www.cm-proencanova.pt/Municipio/Requerimentos">http://www.cm-proencanova.pt/Municipio/Requerimentos</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
PNV03 - Reengenharia dos processos	"Proceder à reengenharia dos processos do sector de taxas e licenças, desenvolvendo e optimizando os fluxos de procedimentos de trabalho."	Não	C	"Foram desenvolvidos e optimizados os procedimentos de trabalho associados ao sector de taxas e licenças."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos nos serviços da autarquia.				

## Distrito de Coimbra

Tabela 94: Município de Arganil

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
AGN01 - Balção Único de Atendimento Multicanal Integrado	"Disponibilizar em atendimento multicanal integrado (presencial, telefónico, telemático, Internet), serviços nas seguintes áreas municipais: Guias de Receita e Taxas e Licenças; Consulta a processos de Publicidade e Ocupação de Via Pública; será possível, a partir de uma pesquisa com base em diversos critérios, o acesso a informação sobre um determinado processo de licenciamento de publicidade ou de ocupação da via pública, incluindo a identificação do requerente/titular da licença, o tipo de licença, a validade da licença, o tipo de facto licenciado, e as suas características, entre outros; Obras Particulares; Consultar Informação dos Processos de Obras; Consultar Circuitos dos Requerimentos; Consultar Requerimentos; Consultar Informações."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Arganil - <http://www.cm-arganil.pt/>

Tabela 95: Município de Cantanhede

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS06, IS07, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balção do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0

Cantanhede - <http://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/inicio>

Cantanhede - <http://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/inicio>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas considera das para o estudo	Cumprim ento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
CNT01 - Canal de comunicação automático	"Permitir ao município solicitar informações e acompanhar o estado de processos em curso no município através de SMS, MMS, e-mail, ou outros meios de comunicação automáticos. Esta medida passa pela parametrização e desenvolvimento de mecanismos de aviso, alerta, e resposta, que vão desencadear o envio automático de mensagens aos responsáveis por processos em curso, sempre que seja requerida a sua atenção ou conhecimento."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
CNT02 - Balção de atendimento virtual	"Criar um canal de atendimento de nível transaccional para a Internet. Desenvolver ferramentas que permitam ao município submeter, acompanhar e receber respostas a determinados tipos de pedidos, exclusivamente pelo canal online. Os pedidos abrangidos pela medida terão sendo progressivamente transferidos para aquele canal, com as necessárias adaptações ao nível do BackOffice."	Sim	PC	Medida parcialmente concluída com a concretização das seguintes ações: conceção e programação do <i>backoffice</i> de suporte, conceção gráfica da interface e programação de algumas páginas.	<a href="http://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/ServicesOnline/">http://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/ServicesOnline/</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
CNT03 - Avaliação integrada da qualidade do serviço e do atendimento	"Desenvolver uma ferramenta capaz de integrar informação dos vários canais sobre os atendimentos e serviços prestados, de desencadear mecanismos de recolha da avaliação da satisfação dos cidadãos e empresas e de registar as suas necessidades e expectativas, com vista a melhorar a qualidade do serviço."	Sim	PC	"O município já desenvolveu o inquérito de satisfação e definiu o fluxo de implementação. A entrada em funcionamento está pendente da conclusão do novo portal municipal para a Internet."	Esta disponível no portal na página inicial um inquérito sobre funcionalidade, usabilidade e design do site (consulta da página em julho de 2013). <a href="http://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/inicio/#">http://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/inicio/#</a>	A medida foi considerada para o estudo dado que ao nível do atendimento <i>online</i> a autarquia disponibilizou um inquérito de satisfação com o portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo para o capital democrático dado que esta ferramenta incentiva a participação do cidadão na melhoria dos serviços.	0	3	0	0
CNT04 - Autenticação com Cartão de Cidadão	"Implementar procedimentos que permitam a autenticação e utilização da assinatura digital qualificada do cartão de cidadão, permitindo aos municípios a interação desmaterializada com os serviços municipais, incluindo os serviços online e o canal telefónico."	Não	CAN	"Esta medida foi cancelada uma vez que a autarquia optou por seguir os trabalhos propostos para a medida intersectorial correspondente."	<a href="http://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/ServicesOnline/">http://www.cm-cantanhede.pt/mcsite/ServicesOnline/</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que foi cancelada.				

Tabela 96: Município de Coimbra

Coimbra - <http://www.cm-coimbra.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS06, IS10, IS11, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
CBR01 - Portal de Recursos Humanos	"Criar um espaço de simplificação de processos, tanto quanto possível em directo, online, interactivo, desmaterializado e integrado, em áreas como: cadastro; procedimentos concursais; formação; estágio; programas de apoio ao emprego; horários e regulamentos; segurança e higiene no trabalho; gestão de pessoal; mobilidade interna; férias, faltas e licenças; legislação; sielap; remunerações; mapa de pessoal; ADSE; prestações familiares."	Sim	PC	"Os conteúdos a incluir no portal já estão, em grande medida, identificados e estruturados no sentido de se observar coerência entre os menus e, acima de tudo, usabilidade na navegação. O município está a desenvolver um processo de aquisição de serviços para elaboração da plataforma que dará suporte informático a esta medida."	<a href="http://www.cm-coimbra.pt/index.php?option=com_content&amp;task=b_logcategory&amp;id=96&amp;Itemid=436">http://www.cm-coimbra.pt/index.php?option=com_content&amp;task=b_logcategory&amp;id=96&amp;Itemid=436</a>	Esta medida teve efeitos no portal com maior incidência no capital organizacional pois permitiu disponibilizar diversa informação sobre o capital humano (ex.: mapa de pessoal) e estrutural (ex.: estrutura orgânica). Teve também impacto no capital de democrático (médio) ao nível da transparência dado que se disponibilizou diversos itens como procedimentos concursais para preenchimento de cargos, despesas com o pessoal, editais.	0	2	0	3
CBR02 - Gestão de Reclamações	"Desenvolver um sistema de controlo de reclamações, que aceite automaticamente, reclamações efectuadas online, mediante o preenchimento de um formulário electrónico. Deverá ainda permitir carregamento manual de reclamações provenientes de outros canais (papel, telefone, fax, e-mail, outros). O sistema a desenvolver deverá ainda aceitar opiniões e sugestões, que terão um tratamento idêntico às reclamações, devendo funcionar em ambiente web, multiposto e multiterritório."	Sim	C	"O município implementou um sistema de controlo de reclamações, opiniões e sugestões efectuadas online, mediante o preenchimento de um formulário electrónico. O sistema permite ainda o carregamento manual de reclamações provenientes de outros canais (papel, telefone, fax, correio electrónico, ou outros). <a href="http://score.cm-coimbra.pt/e-munice.aspx">http://score.cm-coimbra.pt/e-munice.aspx</a> "	<a href="http://score.cm-coimbra.pt/e-munice.aspx">http://score.cm-coimbra.pt/e-munice.aspx</a>	Esta medida, através da disponibilização de um canal <i>online</i> para reclamações, opiniões e sugestões, contribui muito para incentivar a participação do cidadão e, portanto tem um contributo elevado no capital democrático.	0	3	0	0

Coimbra - <http://www.cm-coimbra.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
CBR03 - Gestão Documental Desmaterializada	"Eliminando a circulação de documentos em formato de papel."	Não	PC	"Com exceção das facturas, toda a correspondência entrada no município está a ser digitalizada e a ser disponibilizada a partir do sistema de gestão documental. Os arquivos e as informações dos técnicos são digitalizados e colocados na aplicação "Sistema de Processo de Obras (SPO)" que, por sua vez, os disponibiliza automaticamente na plataforma "Serviços Online"."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
CBR04 - Reengenharia de Processos	"Proceder à reengenharia de processos, desenhando e otimizando os fluxos procedimentais, de forma a conferir eficiência e eficácia à gestão dos mesmos."	Não	C	"O município procedeu à reengenharia de processos, desenhando e otimizando os fluxos procedimentais, de forma a conferir maior eficiência e eficácia à gestão dos mesmos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação na gestão de processos internos.				
CBR05 - Desmaterialização de processos de aquisição de bens e serviços	"Desmaterializar os processos de aquisição, desde a proposta do serviço interessado até à fase de despesa, bem como a fase posterior à aquisição, a de conferência de facturas."	Sim	PC	"Foi feito o levantamento das necessidades e elaborada uma candidatura ao QREN para aquisição de equipamento e serviços para a implementação do projeto, a qual já foi objeto de aprovação. O município vai iniciar os procedimentos para a sua execução. Sem prejuízo disso, neste momento, já efetuam grande parte das aquisições de bens e serviços através da plataforma eletrónica Vortal, privilegiando a celebração de acordos de fornecimento contínuo."	<a href="http://www.cm-coimbra.pt/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=752&amp;Itemid=437">http://www.cm-coimbra.pt/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=752&amp;Itemid=437</a>	A autarquia utiliza a plataforma Vortal, acessível através de <i>link</i> disponível no site municipal, o qual enriquece a rede de ligações do portal, por isso considerou-se representar um contributo elevado no capital relacional.	0	0	3	0
CBR06 - Consulta de processos de obras particulares <i>online</i>	"Permitir a consulta online das tramitações internas, dos pedidos de pareceres a entidades externas e dos despachos relativos a processos de operações urbanísticas."	Sim	C	"O sistema implementado permite a consulta online das tramitações internas, dos pedidos de pareceres a entidades externas e dos despachos relativos a processos de operações urbanísticas. <a href="http://servicosonline.cm-coimbra.pt/">http://servicosonline.cm-coimbra.pt/</a> "	<a href="http://servicosonline.cm-coimbra.pt/">http://servicosonline.cm-coimbra.pt/</a>	Esta medida possibilita a consulta de processos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
CBR07 - Pagamento de serviços municipais por multibanco	"Criar referências multibanco, para pagamento de serviços relacionados com processos de cobrança de publicidade, ocupação de via pública, venda ambulante, mapa de horários e vertidões."	Não	PC	"Já é possível proceder ao pagamento por multibanco dos processos anuais de publicidade. Decorre o desenvolvimento dos mecanismos necessários para estender esta facilidade aos outros serviços disponibilizados pelo município (integração de aplicações)."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se refere que este pagamento decorra <i>online</i> .				
CBR08 - Pagamento de taxas <i>online</i>	"Adoptar a plataforma de pagamentos online disponibilizada pela AM-A, na plataforma de serviços online do município."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Coimbra - <http://www.cm-coimbra.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
CBR09 - Simulador de taxas municipais	"Desenvolver uma solução integrada da autarquia, a disponibilizar no portal do município, que permita a simulação do cálculo de taxas."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
CBR10 - Serviços na hora	"Emitir, na hora, licenças de utilização, de realização de festas sem fogo-de-artifício, horários de funcionamento de estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, realização de leitões, renovação de licenças de venda ambulante e publicidade, licenciamento de ocupação da via pública por motivo de festas, plantas de ordenamento e condicionantes do PDM."	Não	C	"A emissão de licenças de utilização, de realização de festas sem fogo-de-artifício, horários de funcionamento de estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, realização de leitões, renovação de licenças de venda ambulante e publicidade, licenciamento de ocupação da via pública por motivo de festas, plantas de ordenamento e condicionantes do Plano Diretor Municipal é feita na hora. <a href="https://servicosonline.cm-coimbra.pt/">https://servicosonline.cm-coimbra.pt/</a> "		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
CBR11 - Atendimento Municipal Integrado (Multicanal)	"Implementar um espaço integrado de atendimento presencial, concentrando num único local, o atendimento de todos os serviços da autarquia. Desenvolver o Centro de Contacto Municipal que assegurará o atendimento telefónico (call center) e o atendimento online."	Sim	PC	"O serviço de autenticação com o Cartão de Cidadão já funciona interna e externamente para os procedimentos da Contratação pública. A implementação do serviço para o município e restantes serviços só ocorrerá aquando da abertura do balcão único." (Esta descrição constante do relatório não corresponde com o conteúdo da medida)	<a href="http://servicosonline.cm-coimbra.pt/">http://servicosonline.cm-coimbra.pt/</a>	Como esta medida se destinou também a disponibilizar o atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 97: Município de Condeixa-a-Nova

Condeixa-a-Nova - <http://www.cm-condeixa.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS07, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0

Condeixa-a-Nova - <http://www.cm-condeixa.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
CDN01 - Plantas de Localização Online	"Permitir a obtenção de plantas de localização através do site do município, dispensando a deslocação obrigatória dos interessados às instalações da autarquia."	Sim	PC	"O projeto foi criado no Sistema de Informação Geográfica, bem como os layouts para impressão de plantas, que posteriormente serão disponibilizados online. Contudo, por motivos alheios aos serviços municipais, a aplicação a desenvolver por uma entidade externa em software open source (para impressão de plantas de localização) ainda não foi concluída. Por este motivo o município optou pela resolução do contrato prevendo-se a abertura de novo procedimento durante o ano de 2012."		Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
CDN02 - Simulador de Taxas Urbanísticas Online	"Criar e disponibilizar online um simulador de taxas associado às operações urbanísticas que carecem de licenciamento municipal."	Sim	PC	"O projeto foi criado no Sistema de Informação Geográfica, bem como os layouts para impressão de plantas, que posteriormente serão disponibilizados online. Contudo, por motivos alheios aos serviços municipais, a aplicação a desenvolver por uma entidade externa em software open source (para impressão de plantas de localização e pedidos de informação online) ainda não foi concluída. Por este motivo o município optou pela resolução do contrato prevendo-se a abertura de novo procedimento durante o ano de 2012. <a href="https://sewre.cm-coimbra.pt/e-municipo.aspx">https://sewre.cm-coimbra.pt/e-municipo.aspx</a> " (Esta descrição constante do relatório não corresponde com o conteúdo da medida)		Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
CDN03 - SIG Online	"Permitir o acesso ao SIG através de um canal alternativo, sem implicar a deslocação à autarquia."	Sim	PC	"O projeto foi criado no Sistema de Informação Geográfica, bem como os layouts para impressão de plantas, que posteriormente serão disponibilizados online. Contudo, por motivos alheios aos serviços municipais, a aplicação a desenvolver por uma entidade externa em software open source, para impressão de plantas de localização online, consulta do Plano Diretor Municipal (PDM) online e pedidos de informação online, ainda não foi concluída. Por este motivo o município optou pela resolução do contrato prevendo-se a abertura de novo procedimento durante o ano de 2012."		Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
CDN04 - Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais	"Disponibilizar no site do município questões frequentes/ mais comuns (FAQ's) que podem surgir ao utente, de modo a facilitar a obtenção de informação."	Sim	C	"Atualmente estão disponíveis cerca de 93 perguntas frequentes no site do município. <a href="http://www.cm-condeixa.pt/departamentos/BLA/faqsg.html">http://www.cm-condeixa.pt/departamentos/BLA/faqsg.html</a> "	<a href="http://www.cm-condeixa.pt/dep artamentos/BIA /faqs.html">http://www.cm-condeixa.pt/dep artamentos/BIA /faqs.html</a>	Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do munícipe a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços	2	3	0	0

Condeixa-a-Nova - <http://www.cm-condeixa.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
CDN05 - Guias de Apoio ao Município Online	"Permitir aos municípios o acesso a informação mais pormenorizada, através da disponibilização de guias de apoio ao município relativos a alguns serviços da autarquia."	Sim	C	"Os guias de apoio ao município relativos a alguns serviços da autarquia encontram-se disponíveis no site do município. <a href="https://www.cm-condeixa.pt/departamentos/BIA/">https://www.cm-condeixa.pt/departamentos/BIA/</a> "	<a href="http://www.cm-condeixa.pt/dep-ataamentos/BIA">http://www.cm-condeixa.pt/dep-ataamentos/BIA</a>	Esta medida permitiu a produção e disponibilização <i>online</i> de guias de apoio ao município, que através de um conjunto sistematizado de informação, pretende aproximar a autarquia dos municípios, mostrando os seus direitos e deveres e, facilitando e divulgando as atividades e serviços do município, por isso considerou-se um contributo elevado para o capital democrático. E, como contém informação relevante que facilita o acesso e utilização dos serviços, considerou-se um contributo médio no capital de serviços.	2	3	0	0
CDN06 - Reprodução na hora de alguns documentos	"Dematerializar e agilizar os serviços, através da reprodução na hora de alguns documentos relativos a licenciamentos diversos."	Não	C	"O município disponibiliza o serviço de reprodução na hora de alguns documentos relativos a licenciamentos diversos. <a href="https://www.cm-condeixa.pt/departamentos/BIA/doc/Hora.html">https://www.cm-condeixa.pt/departamentos/BIA/doc/Hora.html</a> "		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				

Tabela 98: Município de Montemor-o-Velho

Montemor-o-Velho - <http://www.cm-montemorvelho.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
MMV01 - Informação geográfica	"Disponibilizar online, de forma gratuita, informação cartográfica de base municipal, nomeadamente plantas de localização e estratos dos planos de ordenamento do território, encontra-se disponível no site do município."	Sim	C	"A informação cartográfica e geográfica de base municipal, nomeadamente plantas de localização e estratos dos planos de ordenamento do território, encontra-se disponível no site do município."	<a href="http://www.cm-montemorvelho.pt">http://www.cm-montemorvelho.pt</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de	3	0	0	0

Montemor-o-Velho - <http://www.cm-montemorvelho.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
cartográfica <i>online</i>	<i>território.</i> "			<a href="https://www.cm-montemorvelho.pt/sigma.htm">https://www.cm-montemorvelho.pt/sigma.htm</a> "	<a href="http://www.cm-montemorvelho.pt/sigma.htm">http://www.cm-montemorvelho.pt/sigma.htm</a>	serviços.				
MMV02 Formulários <i>online</i>	"Disponibilizar formulários em suporte digital no sítio Internet município, das áreas da competência do departamento administrativo e financeiro e do departamento de ordenamento do território."	Sim	C	"Estão disponíveis os formulários das áreas de competência do departamento administrativo e financeiro e do departamento de ordenamento do território no sítio do município. <a href="https://www.cm-montemorvelho.pt/requerimentos.asp">https://www.cm-montemorvelho.pt/requerimentos.asp</a> "	<a href="http://www.cm-montemorvelho.pt/requerimentos.asp">http://www.cm-montemorvelho.pt/requerimentos.asp</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
MMV03 Regulamentos municipais <i>online</i>	"Disponibilizar regulamentos municipais diversos em suporte digital no sítio Internet do município."	Sim	C	"Estão disponíveis os regulamentos municipais no sítio do município. <a href="https://www.cm-montemorvelho.pt/regulamentos.htm">https://www.cm-montemorvelho.pt/regulamentos.htm</a> "	<a href="http://www.cm-montemorvelho.pt/regulamentos.htm">http://www.cm-montemorvelho.pt/regulamentos.htm</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
MMV04 Deliberações municipais <i>online</i>	"Disponibilizar deliberações municipais no sítio Internet do município."	Sim	C	"Estão disponíveis as deliberações municipais no sítio do município. <a href="https://www.cm-montemorvelho.pt/regulamentos.htm">https://www.cm-montemorvelho.pt/regulamentos.htm</a> "	<a href="http://www.cm-montemorvelho.pt/regulamentos.htm">http://www.cm-montemorvelho.pt/regulamentos.htm</a>	A disponibilização das deliberações municipais <i>online</i> representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
MMV05 Avaliação dos municípios	"Disponibilizar aos municípios um serviço de envio de sugestões, pedidos de esclarecimento e de notificação da autarquia, através de e-mail, comunicando problemas e sugerindo melhorias na sua rua ou bairro (por exemplo, danos nas vias de circulação rodoviária, fugas de água na via pública, necessidades de intervenção de edifícios municipais)."	Sim	C	"O município criou e disponibilizou uma caixa de correio eletrónico geral, onde são recebidas e encaminhadas para os serviços respetivos as sugestões e reclamações dos municípios. Foram, ainda, criadas caixas de correio eletrónico em setores específicos da câmara, para privilegiar e facilitar o acesso dos municípios aos serviços prestados. <a href="https://www.cm-montemorvelho.pt/contactos.htm">https://www.cm-montemorvelho.pt/contactos.htm</a> "	<a href="http://www.cm-montemorvelho.pt/contactos.htm">http://www.cm-montemorvelho.pt/contactos.htm</a>	Esta medida permitiu a disponibilização de caixas de correio para sugestões e reclamações, incentivando a participação do cidadão e, portanto teve um contributo elevado no capital democrático.	0	3	0	0

Montemor-o-Velho - <http://www.cm-montemorvelho.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MMV06 - Via verde investimento	"Criar um gabinete de apoio ao investimento, que actuará junto de 3 tipos de entidades: autarquias, associações sem fins lucrativos e empresas/ empresários, que terá como competências o estudo, divulgação e acompanhamento de processos relativos a licenciamento e recurso a mecanismos de financiamento disponíveis. Permitirá receber, encaminhar e acompanhar todos os processos, desde a instrução até à decisão final."	Não	PC	"Foi criado um Gabinete de Apoio ao Investimento e ações os respetivos recursos humanos, estando em curso o desenvolvimento das respetivas competências no âmbito do estudo, divulgação e acompanhamento de processos relativos a licenciamento e recurso a mecanismos de financiamento disponíveis."		Esta medida não se destina a disponibilizar nenhuma funcionalidade relacionada com o portal, por isso não foi considerada para o estudo.				
MMV07 - Via verde docentes	"Desenvolver e implementar um serviço online de apoio a docentes das escolas. Com esta medida será possível agilizar os seguintes procedimentos: requisição de consumíveis, gestão de ocorrências, pedidos de auxílio técnico e disponibilização de documentos de apoio técnico."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Tabela 99: Município de Vila Nova de Poiares

Vila Nova de Poiares - <http://www.vilanovadepoiares.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS06, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
PRS01 - Balcão único municipal	"Disponibilizar um serviço/balcão destinado ao atendimento personalizado de apoio aos municípios e empresas, na recepção de requerimentos, pedidos de licenciamentos, informações e outras questões de carácter administrativo, suportados por um front-end com integração interna, cobrando assim algumas falhas dos serviços dos postos de atendimento sectoriais, garantindo ao Município uma maior qualidade, simplificação e racionalização dos processos e procedimentos levados a cabo para o atendimento público."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				

Vila Nova de Poiares - <http://www.cm-vilanovaipoaires.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PRS02 - Dinamização do portal municipal	"Permitir um maior volume de informação aos municípios e público em geral, a saber: - disponibilização do Boletim Municipal; - disponibilização de informação geral sobre os serviços Municipais e de proteção civil; - disponibilização do PDM; - disponibilização de informação da ZI; - disponibilização do Agenda Municipal."	Sim	C	"O município já dispõe de um portal que, de forma dinâmica, dá a conhecer ao público e aos municípios em geral um grande volume de informação sobre o concelho e atividades relacionadas com a câmara municipal. <a href="http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=regulamentos">http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=regulamentos</a> ; <a href="http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=urbanismo">http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=urbanismo</a> <a href="http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=agenda&amp;id=13">http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=agenda&amp;id=13</a> "	<a href="http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=regulamentos">http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=regulamentos</a> ; <a href="http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=urbanismo">http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=urbanismo</a> <a href="http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=agenda&amp;id=13">http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/?mostra=agenda&amp;id=13</a>	Esta medida destinou-se a disponibilizar diversos itens principalmente com o capital de serviços, democrático e relacional.	3	3	3	0
PRS03 - Serviços online	Implementar os seguintes serviços online: a) Entidades (CRM Municípios de Empresas); b) Obras Particulares; c) Góias de Recaída e Taxas e Licenças; d) SIG online	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida destinava-se a disponibilizar diversos serviços <i>online</i> , considerando-se que teria um elevado contributo para o capital de serviços.				
PRS04 - Pontos comuns de informação	"Criar pontos comuns de disponibilização de informação prática sobre as atividades desenvolvidas pelo município relacionadas ao nível turístico/gastronómico, desporto/lazer e cultural/tradição/festejos. Inicialmente, começaremos pelo Espaço Internet e Posto de Turismo/Posto do Cidadão e Juntas de Freguesia, que disponibilizarão informações de carácter geral, com afinação de Placares informativos fixos, informação online e disponibilização de flyers relativamente a estes temas."	Sim	C	"O município já dispõe de um portal que, de forma dinâmica, dá a conhecer ao público e aos municípios em geral um grande volume de informação sobre o concelho e atividades relacionadas com a câmara municipal."	<a href="http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/index.php?mostra=gastronomia">http://www.cm-vilanovaipoaires.pt/index.php?mostra=gastronomia</a>	Esta medida refere-se sobretudo à disponibilização de informação sobre atividades desenvolvidas no município (turístico/gastronómico, desporto/lazer e cultura/tradição/festejos) com vista à sua divulgação junto do público e municípios, contribuindo para o item da imagem do município incluído no capital relacional.	0	0	3	0
PRS05 - Portal municipal	"Mobilizar a sociedade para a consulta baseada na utilização das TIC"; Simplificar a prestação de serviços públicos aos cidadãos e às empresas; Disponibilizar conteúdos turísticos e culturais interativos (vídeo); Divulgar o trabalho na rede das diversas instituições e serviços do Concelho (associações, escolas, empresas,...); Disseminar informação de interesse público generalizado através de informações de saúde, ambiente, meteorologia e alerta para situações de risco (incêndios, epidemias, catástrofes,...); Promover a informação intra e extra Concelhia."	Sim	C	"No dia 1 de junho de 2011, foi disponibilizado o novo portal do município. <a href="http://www.cm-vilanovaipoaires.pt">http://www.cm-vilanovaipoaires.pt</a> "	<a href="http://www.cm-vilanovaipoaires.pt">http://www.cm-vilanovaipoaires.pt</a>	Como a medida pretendia a disponibilização do novo portal municipal considerou-se um elevado impacto em todas as categorias de capitais.	3	3	3	3

Distrito de Évora

Tabela 100: Município de Borba

Borba - <http://www.cm-borba.pt/pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
BRB01 - Balcão Único de Atendimento	"Criar um balcão único onde será efectuado todo o atendimento ao município, incluindo serviço de tesouraria e atendimento de eletos e técnicos. Será ainda disponibilizado aos municípios um computador com acesso à Internet, bem como acesso wifi."	Não	C	"Foi criado um balcão único onde é efectuado todo o atendimento ao município, incluindo serviço de tesouraria e atendimento de eletos e técnicos. Foi ainda disponibilizado aos municípios um computador com acesso a Internet, bem como acesso wifi."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
BRB02 - Autenticação através de Cartão de Cidadão no atendimento presencial	"Utilizar o Cartão de Cidadão para autenticação no atendimento presencial."	Não	C	"Desde a inauguração do balcão único, a 31 de Dezembro de 2010, que é possível aos cidadãos autenticarem-se com Cartão de Cidadão nos postos de atendimento."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
BRB03 - Regulamentos Municipais Online	"Disponibilizar todos os Regulamentos Municipais no sítio Internet do município."	Sim	C	"Os regulamentos municipais encontram-se online no site do município. <a href="http://www.cm-borba.pt/pl/contudos/regulamentos+municipais/">http://www.cm-borba.pt/pl/contudos/regulamentos+municipais/</a> "	<a href="http://www.cm-borba.pt/pl/contudos/regulamentos+municipais/">http://www.cm-borba.pt/pl/contudos/regulamentos+municipais/</a>	A disponibilização de regulamentos online tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
BRB04 - Formulários Online	"Normalizar e simplificar todos os impressos do município e disponibilizá-los no sítio Internet do município."	Sim	C	"Os formulários encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-borba.pt/pl/contudos/gabinete+do+município/requerimentos/">http://www.cm-borba.pt/pl/contudos/gabinete+do+município/requerimentos/</a> "	<a href="http://www.cm-borba.pt/pl/contudos/gabinete+do+município/requerimentos/">http://www.cm-borba.pt/pl/contudos/gabinete+do+município/requerimentos/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Borba - <http://www.cm-borba.pt/pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
BRB05 - Simulador de Taxas Online	"Disponibilizar um simulador de taxas no sítio Internet do município que permita os municípios simular os custos dos diversos serviços."	Sim	C	"O simulador de taxas encontra-se disponível no sítio do município. <a href="http://www.cm-borba.pt/pt/contenidos/gabinete+do+municipo/taxas/">http://www.cm-borba.pt/pt/contenidos/gabinete+do+municipo/taxas/</a> "	<a href="http://www.cm-borba.pt/pt/contenidos/gabinete+do+municipo/taxas/">http://www.cm-borba.pt/pt/contenidos/gabinete+do+municipo/taxas/</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
BRB06 - Recibos de Vencimento Electrónicos	"Enviar os recibos de vencimento a todos os funcionários da autarquia em formato electrónico."	Não	C	"Todos os trabalhadores que possuem caixa de correio electrónico recebem o seu recibo de vencimento por esta via."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
BRB07 - Plantas de Localização Online	"Possibilitar a emissão de Plantas de Localização no sítio Internet do município."	Sim	C	"As plantas de localização online encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://mapas.caminhosdelevora.pt/munisigweb/(s(poadly45cmir01vg3b04c55))/mapviewer/viewer.aspx?id=7">http://mapas.caminhosdelevora.pt/munisigweb/(s(poadly45cmir01vg3b04c55))/mapviewer/viewer.aspx?id=7</a> "	<a href="http://www.cm-borba.pt/pt/contenidos/sig+-+sistema+de+informacao+geo+grafica/">http://www.cm-borba.pt/pt/contenidos/sig+-+sistema+de+informacao+geo+grafica/</a> <a href="http://mapas.caminhosdelevora.pt/munisigweb/(s(poadly45cmir01vg3b04c55))/mapviewer/viewer.aspx?id=7">http://mapas.caminhosdelevora.pt/munisigweb/(s(poadly45cmir01vg3b04c55))/mapviewer/viewer.aspx?id=7</a>	Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 101: Município de Estremoz

Estremoz - <http://www.cm-estremoz.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS08		Não								
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
ETZ01 - Boletim Municipal e a agenda cultural do município online	"Disponibilizar online o Boletim Municipal e a agenda cultural no sítio da Internet do município, de modo a que a informação oficial do município esteja disponível a todos."	Sim	C	"O boletim municipal e a agenda cultural encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.agenda.estremoz.pt">http://www.agenda.estremoz.pt</a> "	<a href="http://www.cm-estremoz.pt/ad_contenidos/docs/blm_abr13.pdf">http://www.cm-estremoz.pt/ad_contenidos/docs/blm_abr13.pdf</a> <a href="http://www.cm-estremoz.pt/ad_contenidos/docs/agenda_maior2010_2011.pdf">http://www.cm-estremoz.pt/ad_contenidos/docs/agenda_maior2010_2011.pdf</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos municípios acompanhar as actividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média	0	3	3	0

Estremoz - <http://www.cm-estremoz.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ETZ02 - Telecomunicações Voz sobre IP	"Efectuar a migração da rede de telecomunicações para a tecnologia de voz sobre IP."	Não	C	"A medida está totalmente concluída, sendo que todos os edifícios estão interligados e os telefones analógicos foram substituídos por equipamentos VoIP. As linhas de fax foram canceladas e foi implementada a solução "Mail to Fax", centralizando assim as comunicações na central de VoIP."	013_livro_preb.pdf	para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.				
ETZ03 - Simulador de Taxas Online	"Criar na página web do município um simulador para quantificação de taxas, de acordo com o Regulamento Municipal de Taxas e Tarifas do município de Estremoz."	Sim	PC	"O simulador de taxas online está em desenvolvimento, sendo que se prevê a sua conclusão para o fim do primeiro semestre de 2012."	-	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar a rede de comunicações.	3	0	0	0
ETZ04 - Balcão Único de Atendimento	"Implementação de um espaço único de atendimento municipal, com as valências de Balcão de Atendimento nas áreas de águas e saneamento, licenciamento urbanístico, tesouraria e licenciamento diverso. Instalação de um sistema de gestão de filas e TV corporativa."	Não	CAN	"Medida cancelada pelo município dada a dificuldade em encontrar espaço físico com a capacidade desejada para efetuar o atendimento ao público."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
ETZ05 - Arquivo Municipal Online	"Disponibilizar na Internet e através do sítio do município o acesso do arquivo Municipal, de modo a que seja possível e mais acessível a consulta à informação contida no arquivo municipal."	Sim	PC	"A solução tecnológica está instalada e configurada, sendo que estão a ser carregados os conteúdos. Brevemente o arquivo municipal online será disponibilizado para o público em geral."	<a href="http://www.cm-estremoz.pt/index.php?i=196&amp;lang=1">http://www.cm-estremoz.pt/index.php?i=196&amp;lang=1</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição no capital relacional, uma vez que, permite a divulgação do património municipal e organizacional através do portal.	0	0	3	0
ETZ06 - Plantas de localização online	"Disponibilizar as plantas de localização do concelho em suporte digital no sítio Internet da Câmara Municipal."	Sim	C	"As plantas de localização encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://mapas.caminhosdeavora.pt/munisigweb/%28%28xolyo451ghe2z452n3bmm0%29%29/mapviewer/viewer.aspx?id=6">http://mapas.caminhosdeavora.pt/munisigweb/%28%28xolyo451ghe2z452n3bmm0%29%29/mapviewer/viewer.aspx?id=6</a>	<a href="http://mapas.caminhosdeavora.pt/munisigweb/%28%28xolyo451ghe2z452n3bmm0%29%29/mapviewer/viewer.aspx?id=6">http://mapas.caminhosdeavora.pt/munisigweb/%28%28xolyo451ghe2z452n3bmm0%29%29/mapviewer/viewer.aspx?id=6</a>	Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0

Estremoz - <http://www.cm-estremoz.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ETZ07 - REGULAMEN'TOS MUNICIPAIS <i>online</i>	"Disponibilizar os vários regulamentos municipais em suporte digital no sítio Internet da Câmara Municipal."	Sim	C	"Os regulamentos municipais encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-estremoz.pt/index.php?pa=323&amp;lang=1">http://www.cm-estremoz.pt/index.php?pa=323&amp;lang=1</a> "	<a href="http://www.cm-estremoz.pt/index.php?pa=323&amp;lang=1">http://www.cm-estremoz.pt/index.php?pa=323&amp;lang=1</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
ETZ08 - Actas de reunião de Câmara <i>online</i>	"Disponibilizar as actas de reunião de câmara no sítio da Internet da Câmara Municipal, para consulta pública e generalizada dos munícipes."	Sim	C	"As actas de reunião de câmara encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-estremoz.pt/?pa=326&amp;lang=1">http://www.cm-estremoz.pt/?pa=326&amp;lang=1</a> "	<a href="http://www.cm-estremoz.pt/?pa=326&amp;lang=1">http://www.cm-estremoz.pt/?pa=326&amp;lang=1</a>	A disponibilização das atas de reunião de câmara municipal <i>online</i> representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
ETZ09 - Boletins de análises de água <i>online</i>	"Disponibilizar dos boletins de análises de água no sítio da Internet da Câmara Municipal, de modo a que os munícipes verifiquem a qualidade da água que o município lhes está a fornecer."	Sim	C	"Os boletins de análise de água encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-estremoz.pt/?pa=316&amp;lang=1">http://www.cm-estremoz.pt/?pa=316&amp;lang=1</a> "	<a href="http://www.cm-estremoz.pt/?pa=316&amp;lang=1">http://www.cm-estremoz.pt/?pa=316&amp;lang=1</a>	Esta medida permitiu a disponibilização dos boletins de análises de água no portal do município permitindo a revelação destes parâmetros junto dos munícipes, e por isso considerou-se um contributo elevado para o capital democrático.	0	3	0	0

Tabela 102: Município de Évora

Évora - <http://www.cm-evora.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05		Não								
EVOR01 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Os trabalhadores do município recebem o recibo de vencimento por correio electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
EVOR02 - Inquéritos Satisfação Internos	"Realizar inquéritos aos colaboradores do Município para aferir opinião / satisfação dos colaboradores, com vista à obtenção de aumentos de produtividade bem como à auscultação de sugestões de medidas de simplificação."	Não	C	"Forum realizadas inquéritos aos colaboradores do município para aferir a opinião e a satisfação dos mesmos. Pretendem-se, desta forma, a auscultação de sugestões de medidas de simplificação."		Esta medida não foi considerada para o estudo pois, consistiu na realização de inquéritos de satisfação a nível interno.				

Évora - <http://www.cm-evora.pt/pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
EVR03 - Balcão único de atendimento	"Centralizar o atendimento municipal presencial em balcão único, estabelecendo procedimentos de transmissão de informação entre os vários serviços."	Não	PC	"Foi elaborada e aprovada uma candidatura para a instalação de um balcão único no município. A linha de financiamento destina-se à criação de infraestruturas de suporte para o balcão único. A demora na conclusão do projeto prende-se, essencialmente, com o atraso na habilitação de espaço físico para a instalação dos polos desta nova frente de atendimento municipal."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
EVR04 - Projecto obramaís	"Disponibilizar informação online útil aos municípios, acerca da realização de obras municipais por empreitada."	Sim	C	"A informação sobre a realização de obras municipais por empreitada está disponível no site da autarquia. <a href="http://www.cm-evora.pt/pt/contenidos/Fiscalizaco/OBR-Amiais/OBR-Amiais.htm">http://www.cm-evora.pt/pt/contenidos/Fiscalizaco/OBR-Amiais/OBR-Amiais.htm</a> "	<a href="http://www.cm-evora.pt/pt/contenidos/Fiscalizaco/OBR-Amiais/OBR-Amiais.htm">http://www.cm-evora.pt/pt/contenidos/Fiscalizaco/OBR-Amiais/OBR-Amiais.htm</a>	Esta medida permite através do portal divulgar o Projeto Obramaís contribuindo para o capital relacional.	0	0	3	0

Tabela 103: Município de Redondo

Redondo - <http://www.cm-redondo.pt/pt>

Medida	Descrição das Medidas De acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS04, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
RDD01 - Simplificação dos processos de faturação	"Simplificar os processos de arrecadação de receita, desenvolvendo um sistema de gestão da conta corrente do cliente, disponibilizando vários meios para o pagamento do serviço. Exemplos: Possibilidade de efectuar o pagamento de todos os serviços via Web, ou seja cartão de crédito; Criação de referências Multibanco em todos os órgãos de notificação de dívidas, bem como a colocação do estado da sua conta corrente; Envio da factura de Águas e Resíduos sólidos e Urbanos em formato electrónico (e-mail)."	Sim	PC	"Esta medida encontra-se em desenvolvimento, estando em falta a criação de referências multibanco nos documentos."	<a href="http://www.cm-redondo.pt/pt/servicos/online2/">http://www.cm-redondo.pt/pt/servicos/online2/</a>	Esta medida possibilita a simplificação dos processos de faturação incluindo a possibilidade de efectuar pagamentos online, considerando-se que teve um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 104: Município de Reguengos de Monsaraz

Reguengos de Monsaraz - <http://www.cm-reguengos-monsaraz.pt/pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
RMZ01 - Balcão Único de Atendimento Presencial	"Permite aumentar a qualidade dos serviços municipais e permitir que os cidadãos possam tratar de qualquer assunto relacionado com o município num único local, estabelecendo procedimentos de informação entre os vários serviços."	Não	C	"Os formulários relativos a cada procedimento estão disponíveis através do site do município. <a href="http://www.cm-reguengos-monsaraz.pt/pl/contenidos/actividade/%2Bmunicipal/requirementos/bu">http://www.cm-reguengos-monsaraz.pt/pl/contenidos/actividade/%2Bmunicipal/requirementos/bu</a> "	<a href="http://www.cm-reguengos-monsaraz.pt/pt/contenidos/actividade/%2Bmunicipal/requirementos/bu">http://www.cm-reguengos-monsaraz.pt/pt/contenidos/actividade/%2Bmunicipal/requirementos/bu</a>	Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				

## Distrito de Faro

Tabela 105: Município de Albufeira

Albufeira - [http://cm-albufeira.pt/portal\\_autarquico/albufeira/v\\_pt-PT](http://cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-PT)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS13, IS15, IS16, IS19		Não								
IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado		Sim	C				3	0	0	0
IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado		Sim	PC				3	0	0	0

Albufeira - [http://cm-albufeira.pt/portal\\_autarquico/albufeira/v\\_pt-PT](http://cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-PT)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ABF01 - BUE - Único Empresarial	<p>"Facultar, em parceria com a AHRESP. - Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal, aos municípios, de forma simplificada, o acesso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- múltiplos serviços públicos transversais;</li> <li>- estudos económicos;</li> <li>- planeamento financeiro</li> <li>- consultorias técnicas e assessoria financeira;</li> <li>- instalações e equipamentos;</li> <li>- mercado de trabalho e formação profissional;</li> <li>- contabilidade e fiscalidade;</li> <li>- produtos e serviços de funcionamento;</li> <li>- candidaturas a subsídios;</li> <li>- apoio técnico, jurídico e extra-judicial."</li> </ul>	Não	PC	"A instalação física do balcão encontra-se em curso."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
ABF02 - TIC-Móvel	<p>"Implementar o TIC-Móvel, que se trata de uma viatura camarária, apetrechada com material informático, que percorre todas as freguesias do concelho, de forma a realizar o atendimento descentralizado dos utentes que a ela se dirigem. Os equipamentos informáticos permitem o livre acesso à Internet e facultam ao utilizador a possibilidade de submeter, online, qualquer requerimento, pretensão, reclamação ou sugestão ao órgão decisor correspondente.</p> <p>Viabiliza, igualmente, a consulta sobre o estado de quaisquer pedidos e requerimentos pendentes naquela entidade. O espaço oferece ainda um serviço de biblioteca itinerante, já que permite o comodato de livros da Biblioteca Municipal, através de um regime de prévia encomenda via catálogo." </p>	Não	PC	"Foi adquirida uma viatura camarária, apetrechada com material informático. No entanto, o serviço ainda não se encontra em funcionamento."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
ABF03 - Portal da Educação de Albufeira	<p>"Conceber e executar uma plataforma tecnológica, de acesso livre, para suporte às escolas do concelho (doentes e funcionários), a antarquia, bem como os Encarregados de Educação e Alunos. A plataforma informática em causa vai permitir a gestão, tratamento e processamento de pedidos e processos respeitantes à educação, nomeadamente, para a acção social escolar, aquisição de senhas de refeição das cantinas escolares, transportes escolares, pedidos de manutenção de edifícios, entre outros." </p>	Sim	C	"O portal da educação de Albufeira já se encontra online. <a href="http://educa.cm-albufeira.pt/">http://educa.cm-albufeira.pt/</a> "	<a href="http://educa.cm-albufeira.pt">http://educa.cm-albufeira.pt</a>	Esta medida permitiu disponibilizar uma plataforma de prestação de serviços na área da educação, considerando-se um contributo elevado no capital relacional, dado que se tratou da criação de um portal temático na área da educação.	0	0	3	0

Albufeira - [http://cm-albufeira.pt/portal\\_autarquico/albufeira/v\\_pt-PT](http://cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-PT)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ABF04 - e - urban / POMA - GU de Programa Operacional Modernização Administração - Gestão Urbanística)	"Desenvolver uma plataforma que assegure a tramitação completa, unicamente em suporte digital, de todos os procedimentos na área da gestão urbanística. Disponível para acesso de qualquer promotor de operações urbanísticas, o portal pugna pela desmaterialização e simplificação de todos os procedimentos naqueles domínios. O sistema informático em causa vai abranger, nomeadamente, a entrega de requerimentos e comunicações; a consulta pelos interessados do estado dos procedimentos; a submissão dos procedimentos a consulta por entidades externas ao município; a disponibilização de informação relativa aos procedimentos de comunicação prévia admitida para efeitos de registo predial e matricial."	Sim	PC	"Após a realização de várias reuniões, o processo encontra-se em curso (faltando cerca de 50% para o implementar na sua totalidade."	<a href="http://www.cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-PT/menu_municipio/s_particulares">http://www.cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-PT/menu_municipio/s_particulares</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos serviços <i>online</i> na área da gestão urbanística, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
ABF05 - Manual do Município	"Elaborar um manual, tendo em vista a sua distribuição gratuita por qualquer município interessado, cujo conteúdo assenta em informação e matéria relacionada com as competências e funções adstritas a uma Autarquia, como seja: - o elenco dos órgãos que integram o Município e a descrição das respectivas atribuições e competências legais; - o organograma da Câmara Municipal, com detalhada referência às funções de cada serviço; - a explicação da forma como qualquer interessado deve proceder, por forma a lograr deferimento face a qualquer requerimento ou pretensão que entenda submeter à apreciação do Município, em qualquer dos domínios sobre os quais incide a actuação da Autarquia; - a resposta a um elenco de questões que frequentemente são enunciadas, junto dos correspondentes serviços."	Sim	C	"O manual do município encontra-se disponível no site do município. <a href="http://www.cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-PT/menu_municipio/consultas_online/manual_municipio/">http://www.cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-PT/menu_municipio/consultas_online/manual_municipio/</a> "	<a href="http://www.cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-PT/menu_municipio/consultas_online/manual_municipio/">http://www.cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-PT/menu_municipio/consultas_online/manual_municipio/</a>	Esta medida permitiu a produção e disponibilização <i>online</i> do manual do município, que através de um conjunto sistematizado de informação, pretende aproximar a autarquia dos municípios, mostrando os seus direitos e deveres e, facilitando e divulgando as atividades e serviços do município, por isso considerou-se um contributo elevado para o capital democrático. E, como contém informação relevante que facilita o acesso e utilização dos serviços, considerou-se um contributo médio no capital de serviços. Neste caso considerou-se ainda um contributo médio no capital organizacional dado que se pretende divulgar informação sobre os órgãos municipais e estrutura organizacional.	2	3	0	2

Tabela 106: Município de Faro

Faro - <http://www.cm-faro.pt/default.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS02, IS03, IS04, IS05, IS08, IS10, IS12, IS13, IS14, IS15		Não								
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado		Sim	C				3	0	0	0
IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado		Sim	PC				3	0	0	0

Tabela 107: Município de Lagoa

Lagoa - <http://www.cm-lagoa.pt/pt/default.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05		Não								
LGA01 - Planos de ordenamento do território online	"Disponibilizar os Planos Municipais de Ordenamento do Território (PDM;PU;PP) em vigor em suporte digital, no sítio do município, com possibilidade de download."	Sim	C	"Os planos municipais de ordenamento do território encontram-se disponíveis no site do município: <a href="https://www.municipiodelagoa.net/ne/bsite/?Balq%E3c:Planos_Municipais">https://www.municipiodelagoa.net/ne/bsite/?Balq%E3c:Planos_Municipais</a> "	<a href="http://www.municipiodelagoa.net/ne/bsite/?Balq%E3c:Planos_Municipais">http://www.municipiodelagoa.net/ne/bsite/?Balq%E3c:Planos_Municipais</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0

Lagoa - <http://www.cm-lagoa.pt/pt/default.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IGA02 - SIG online	"Disponibilizar o SIG com link directo a partir do sítio da Internet do município, com possibilidade de consulta das plantas dos PMOT do município e permitindo delimitar áreas para efeitos de verificação da sua inserção e condicionamento em função dos PMOT; permite proceder à auto-obtenção de plantas de localização (necessitando apenas para efeitos de junção a processo em suporte papel de proceder à sua autenticação e pagamento da taxa respectiva aquando da apresentação)"	Sim	C	"Estão disponíveis online as localizações referenciadas, a representação dos Planos Municipais de Ordenamento do Território e a facilidade de impressão de plantas (a autenticação pessoalmente nos serviços, mediante pagamento de taxa). <a href="http://mapas.cm-lagoa.pt/">http://mapas.cm-lagoa.pt/</a> "	<a href="http://mapas.cm-lagoa.pt/">http://mapas.cm-lagoa.pt/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
IGA03 - Formulários online	"Disponibilizar em formato digital no sítio da Internet os formulários para requerimentos e petições."	Sim	PC	"Foi disponibilizado um formulário para reclamações, bem como vários formulários relativos ao Serviço de Águas. <a href="http://www.municipiodelagoa.net/webSite/?bal%0e309formul%0e1rio_para_reclama%0e7%0e30">http://www.municipiodelagoa.net/webSite/?bal%0e309formul%0e1rio_para_reclama%0e7%0e30</a> <a href="http://www.municipiodelagoa.net/webSite/?bal%0e309sxe%0e7%0e30_de_%0e1guas">http://www.municipiodelagoa.net/webSite/?bal%0e309sxe%0e7%0e30_de_%0e1guas</a> "	<a href="http://portaldomunicipo.cm-lagoa.pt/servicos-online.aspx">http://portaldomunicipo.cm-lagoa.pt/servicos-online.aspx</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
IGA04 Deliberações municipais online	"Disponibilizar em formato digital e no sítio da Internet do Município todas as deliberações da Câmara Municipal com eficácia externa ou susceptíveis de interessar aos municípios."	Sim	C	"As deliberações municipais encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.municipiodelagoa.net/webSite/?bal%0e30actas">http://www.municipiodelagoa.net/webSite/?bal%0e30actas</a> "	<a href="http://www.cm-lagoa.pt/pt/menu/1029/consultas-online.aspx">http://www.cm-lagoa.pt/pt/menu/1029/consultas-online.aspx</a>	A disponibilização das deliberações municipais online representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
IGA05 - Portal do município	"Criar um portal que permita ao cidadão comunicar directamente com a autarquia, mediante registo prévio e obtenção de senha, podendo utilizá-lo para: -comunicação de avarias, incidentes, desconformidades detectadas nos serviços, equipamentos e/ou ruas do concelho; -apresentação de sugestões, reclamações e/ou pedidos de esclarecimento; - ser contactado pelo município para inquéritos e sondagens, tendo em vista aferir conhecimento de situações ou graus de satisfação com serviços, equipamento e/ou ruas municipais."	Sim	PC	"Os regulamentos municipais encontram-se disponíveis no site do município."	<a href="http://portaldomunicipo.cm-lagoa.pt/default.aspx">http://portaldomunicipo.cm-lagoa.pt/default.aspx</a>	Esta medida permitiu a criação do portal do município para facilitar a comunicação do município com a autarquia, permitindo a participação de ocorrências, apresentar sugestões entre outras funcionalidades, considerando-se um contributo elevado no item da participação do cidadão na categoria do capital democrático.	0	3	0	0

Lagoa - <http://www.cm-lagoa.pt/pt/default.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
LGA06 - Simulador de taxas online	"Disponibilizar no portal do município um simulador que permita aos cidadãos o cálculo das taxas municipais aplicáveis a serviços ou prestação de bens, nos termos das normas legais e regulamentares em vigor."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
LGA07 - Gestão documental desmaterializada	"Desmaterializar a tramitação processual, quer da produção documental interna, quer dos documentos recebidos em suporte papel a partir do momento da recepção."	Não	C	"Os documentos internos são todos produzidos em suporte digital. Os documentos externos recebidos em papel são digitalizados à entrada, sendo que passam a circular internamente em suporte digital."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
LGA08 Regulamentos municipais online	"Disponibilizar regulamentos municipais (urbanização e edificação, taxas, etc.) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"Os regulamentos municipais encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.municipiodelegoia.net/webSite/?BdE%3aRegulamentos_e_Taxas">http://www.municipiodelegoia.net/webSite/?BdE%3aRegulamentos_e_Taxas</a> "	<a href="http://www.cm-lagoa.pt/pt/mcmu/110/regulamentos.aspx">http://www.cm-lagoa.pt/pt/mcmu/110/regulamentos.aspx</a>	A disponibilização de regulamentos online tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0

Tabela 108: Município de Lagos

Lagos - <http://www.cm-lagos.com>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS08, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0

Lagos - <http://www.cm-lagos.com>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site /Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LGS01 Desmaterialização e consulta dos processos de licenciamento de obras particulares e loteamentos	"Simplificar os circuitos internos e tramitação dos processos de forma desmaterializada, com a adaptação da aplicação informática, uniformização da sua utilização através da institucionalização de normas, definição das áreas de consulta pelo requerente, bem como do tipo de linguagem a utilizar."	Sim	PC	"Os processos de Licenciamento de Obras Particulares e Loteamentos são entregues pelos municípios em suporte digital, contudo, o processo de desmaterialização e consulta dos processos de obras particulares e loteamentos não foi desenvolvido, dada a falta de meios para o efeito. A conclusão do processo implica a aquisição de equipamento informático, indispensável para a sua implementação, nomeadamente ao nível dos postos de trabalho dos técnicos."		Esta medida possibilitaria a consulta de processos de licenciamento, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
LGS02 - Arquivo municipal online	"Implementar uma plataforma informática que visa a progressiva difusão e disponibilização online do espólio do Arquivo Histórico de Lagos."	Sim	C	"O Arquivo Municipal Online já se encontra disponível para consulta. <a href="http://www.arquivomunicipallagos.com">http://www.arquivomunicipallagos.com</a> "	<a href="http://www.arquivomunicipallagos.com">http://www.arquivomunicipallagos.com</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição no capital relacional, uma vez que, este portal temático permite a divulgação do património municipal e organizacional através do portal contribuindo para o item da imagem pela disponibilização de diversa informação e conhecimento acumulado da autarquia em diversos formatos através do arquivo online.	0	0	3	0
LGS03 Licenciamento aberto	"Tomar mais simples o acesso à informação urbanística de interesse geral e mais transparente a relação da Câmara Municipal com os cidadãos, através da disponibilização online, no Balcão Virtual, dos pedidos de licenciamento urbanístico entrados diariamente nos serviços, das decisões preferidas sobre os pedidos de licenciamento urbanístico."	Sim	C	"A informação urbanística de interesse geral encontra-se disponível no site do município.  <a href="http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/lepedidos/index.asp">http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/lepedidos/index.asp</a>  <a href="http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/dpreferidas/index.asp">http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/dpreferidas/index.asp</a> "	<a href="http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/lepedidos/index.asp">http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/lepedidos/index.asp</a>  <a href="http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/dpreferidas/index.asp">http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/dpreferidas/index.asp</a>	Esta medida permitiria publicar no portal municipal, os pedidos de licenciamento urbanístico, possibilitando um acesso mais simples e transparente a informação urbanística de interesse geral destes processos, considerando-se um elevado contributo no capital de serviços e, no capital democrático.	3	3	0	0
LGS04 Desmaterialização de processos e procedimentos	"Desmaterializar e simplificar os processos e procedimentos internos na área de licenciamento de actividades, nomeadamente ocupação da via pública e publicidade, através da implementação de um sistema de gestão documental, assente na digitalização de documentos, na indexação e catalogação da informação e no arquivo digital. Os procedimentos são desmaterializados em fluxos que têm um workflow digital associado. Através do workflow é feita a gestão integrada da informação."	Não	C	"A implementação desta medida nos processos do serviço de licenciamento de actividades, no que diz respeito aos processos de ocupação da via pública e publicidade, está concluída."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				

Lagos - <http://www.cm-lagos.com>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
LGS05 Desmaterialização e preservação digital das actas das reuniões de câmara	"Desmaterializar e simplificar os procedimentos de arquivo e divulgação das actas da reunião de câmara, bem como dos respectivos documentos anexos, com recurso à digitalização dos mesmos, tendo como objetivo o arquivo digital."	Não	C	"Foi criada internamente, numa área de acesso generalizado, uma pasta com as atas das reuniões de câmara digitalizadas e documentos associados para consulta de todos os colaboradores."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
LGS06 Certidão na hora recepção provisória/definitiva das obras de urbanização	"Simplificar e desmaterializar o procedimento para obtenção de certidões comprovativas da recepção provisória/definitiva das obras de urbanização, permitindo assim o fornecimento da certidão no momento da solicitação junto do balcão de atendimento municipal."	Não	C	"Com a implementação da medida, as certidões comprovativas da recepção provisória/definitiva das obras de urbanização são emitidas no ato do pedido, através da respetiva aplicação informática."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
LGS07 - Balcão único de atendimento integrado	"Implementar gradualmente um balcão único de atendimento, com o objetivo de integrar as diversas formas de atendimento."	Não	CAN	"O projeto foi cancelado, uma vez que se constatou não existirem condições para avançar, designadamente ao nível dos recursos humanos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que foi cancelada.				
LGS08 Inquéritos e sondagens online	"Implementar novas ferramentas que permitam obter o grau de satisfação dos munícipes e reforçar a transparência e o exercício do direito de cidadania."	Sim	C	"Os inquéritos e sondagens encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/inquerito/index.asp">http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/inquerito/index.asp</a> "	<a href="http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/inquerito/index.asp">http://www.cm-lagos.com/balcaovirtual/optab01/inquerito/index.asp</a>	Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos e sondagens online, considerando-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0

Tabela 109: Município de Loulé

Loulé - <http://www.cm-loule.pt/default.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado		Sim	C				3	0	0	0
IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado		Sim	PC				3	0	0	0

Tabela 110: Município de Monchique

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado		Sim	PC				3	0	0	0

Monchique - [http://www.cm-monchique.pt/portal\\_autarquico/monchique/v\\_pt-PT](http://www.cm-monchique.pt/portal_autarquico/monchique/v_pt-PT)

Tabela 111: Município de Olhão

Olhão - <http://www.cm-olhao.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS10, IS11, IS13, IS14, IS15, IS16, IS17		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS07 - Licenciamento Industrial – Integração de Sistemas de Informação		Não	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado		Sim	C				3	0	0	0
IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado		Sim	PC				3	0	0	0

Tabela 112: Município de Portimão

Portimão - [http://www.cm-portimao.pt/portal\\_autarquico/portimao/v\\_pt-PT](http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site /Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A MINHA RUA		Sim	C				0	2	3	0
PTM01 - Avaliação da satisfação dos munícipes	"Desenvolver ferramentas para conhecer o grau de satisfação dos munícipes face aos serviços prestados pela autarquia e conhecer o grau de importância atribuído a esses mesmos serviços."	Sim	C	"O inquérito de avaliação da satisfação dos munícipes encontra-se disponível no site do município. <a href="http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/avaliacao_satisfacao/">http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/avaliacao_satisfacao/</a> "	<a href="http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/avaliacao_satisfacao">http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/avaliacao_satisfacao</a>	Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos <i>online</i> , considerando-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0
PTM02 - Formulários <i>online</i>	"Disponibilizar formulários em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"Parte dos formulários já se encontram disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/formularios/">http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/formularios/</a> "	<a href="http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/formularios">http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/formularios</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
PTM03 - Regulamentos municipais <i>online</i>	"Disponibilizar regulamentos municipais (urbanização e edificação, taxas, etc.) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"Os regulamentos municipais encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/consultas/regulamentos/">http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/consultas/regulamentos/</a> "	<a href="http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/consultas/regulamentos/">http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/consultas/regulamentos/</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
PTM04 - Plantas de localização <i>online</i>	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"As plantas de localização estão disponíveis no site do município. <a href="http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/plantas_de_localizacao">http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/plantas_de_localizacao</a> "	<a href="http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/plantas_de_localizacao">http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipe/balcao_virtual/plantas_de_localizacao</a>	Esta medida permite a emissão de plantas <i>online</i> , considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0

Portimão - [http://www.cm-portimao.pt/portal\\_autarquico/portimao/v\\_pt-pt](http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-pt)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PTM05 - PDM <i>online</i>	"Disponibilizar de forma integral o Plano Director Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	<p>"O Plano Director Municipal está disponível no site do município."</p> <p><a href="http://planos.cm-portimao.algarvedigital.pt/">http://planos.cm-portimao.algarvedigital.pt/</a></p>	<p><a href="http://www.cm-portimao.pt/glag050072/templates/artigos/artigo.aspx?nrmode=public&amp;nrmodeid=%7ba37f2860-1208-4d44-8f2b-64d056f5487f%7d&amp;nrmodalurl=%2fportal_autarquico%2fportimao%2fv_pt-pr%2fmenu_municipio%2fbalcao_virtual%2f&amp;nrcahehint=guest">http://www.cm-portimao.pt/glag050072/templates/artigos/artigo.aspx?nrmode=public&amp;nrmodeid=%7ba37f2860-1208-4d44-8f2b-64d056f5487f%7d&amp;nrmodalurl=%2fportal_autarquico%2fportimao%2fv_pt-pr%2fmenu_municipio%2fbalcao_virtual%2f&amp;nrcahehint=guest</a></p>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
PTM06 Deliberações municipais <i>online</i>	"Disponibilizar deliberações municipais no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	<p>"As deliberações municipais podem ser consultadas no site do município."</p> <p><a href="http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-pt/menu_municipio/balcao_virtual/consultas/renucio_camara/">http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-pt/menu_municipio/balcao_virtual/consultas/renucio_camara/</a></p>	<p><a href="http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-pt/menu_municipio/balcao_virtual/consultas/renucio_camara/">http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-pt/menu_municipio/balcao_virtual/consultas/renucio_camara/</a></p>	A disponibilização das deliberações municipais <i>online</i> representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
PTM07 - Balcão único com atendimento multicanal integrado	"Disponibilizar em atendimento multicanal integrado (presencial, telefónico, Internet), serviços nas seguintes áreas municipais: Guias de Receta e Taxas e Licenças; Consulta a processos de Publicidade e Ocupação de Via Pública; será possível, a partir de uma pesquisa com base em diversos critérios, o acesso a informação sobre um determinado processo de licenciamento de publicidade ou de ocupação da via pública, incluindo a identificação do requerente/titular da licença, o tipo de licença, a validade da licença, o tipo de facto licenciado, e as suas características, entre outros; Obras Particulares; Consultar Informação dos Processos de Obras; Consultar Circuitos dos Requerimentos; Consultar Requerimentos; Consultar Informações."	Sim	PC	<p>"O balcão único encontra-se em fase de testes."</p>	<p><a href="http://www.cm-portimao.pt/glag050072/templates/artigos/artigo.aspx?nrmode=public&amp;nrmodeid=%7ba37f2860-1208-4d44-8f2b-64d056f5487f%7d&amp;nrmodalurl=%2fportal_autarquico%2fportimao%2fv_pt-pr%2fmenu_municipio%2fbalcao_virtual%2f&amp;nrcahehint=guest">http://www.cm-portimao.pt/glag050072/templates/artigos/artigo.aspx?nrmode=public&amp;nrmodeid=%7ba37f2860-1208-4d44-8f2b-64d056f5487f%7d&amp;nrmodalurl=%2fportal_autarquico%2fportimao%2fv_pt-pr%2fmenu_municipio%2fbalcao_virtual%2f&amp;nrcahehint=guest</a></p>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o balcão único com atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Portimão - [http://www.cm-portimao.pt/portal\\_autarquico/portimao/v\\_pt-PT](http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PTM08 Informação cartográfica online	"Disponibilizar informação cartográfica, em suporte digital, no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"A informação cartográfica pode ser consultada no site do município. <a href="http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balcao_virtual/atendimento/planta_localizacao/subpaginas/ptm_interativo.htm">http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balcao_virtual/atendimento/planta_localizacao/subpaginas/ptm_interativo.htm</a> "	<a href="http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balcao_virtual/atendimento/subpaginas/ptm_interativo.htm">http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balcao_virtual/atendimento/subpaginas/ptm_interativo.htm</a>	Esta medida permitiu disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
PTM09 Informação georreferenciada	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Sim	C	"Encontra-se disponível no site do município um sistema de informação georreferenciada que permite uma rápida localização da informação ou de equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a informação dos processos de urbanismo. <a href="http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balcao_virtual/atendimento/planta_localizacao/subpaginas/ptm_interativo.htm">http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balcao_virtual/atendimento/planta_localizacao/subpaginas/ptm_interativo.htm</a> "	<a href="http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balcao_virtual/atendimento/subpaginas/ptm_interativo.htm">http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balcao_virtual/atendimento/subpaginas/ptm_interativo.htm</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
PTM10 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Os trabalhadores do município recebem eletronicamente o recibo de vencimento."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
PTM11 Digitalização progressiva de documentação	"Promover a digitalização da documentação mais consultada internamente (por exemplo, os processos de obra) com integração com o sistema de arquivo normalizado, permitindo a consulta em simultâneo do mesmo processo, prevenir a escala dos documentos, evitar erros e extrair de documentos e obter gabos de tempo na atualização da informação com consequente optimização. Esta informação vai ser disponibilizada por etapas."	Não	PC	"A documentação encontra-se em fase de digitalização, estando prevista a sua disponibilização aos colaboradores por um serviço de consulta na Internet."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				

Portimão - [http://www.cm-portimao.pt/portal\\_autarquico/portimao/v\\_pt-pt](http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-pt)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
PTM12 - Factura electrónica	"Desmaterializar o processo de recepção de facturas e, os procedimentos internos de conferência e liquidação, através da adopção de uma solução de facturação electrónica, associada à solução aplicacional da área financeira. A agilização do processo de recepção e tratamento de facturas é crítica para melhorar o relacionamento com os fornecedores e o funcionamento interno dos serviços."	Não	PC	"A fatura electrónica encontra-se em desenvolvimento na autarquia."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a desmaterialização de processos internos de gestão de faturas.				
PTM14 - Gestão documental	"Desmaterializar e simplificar os procedimentos internos, através da implementação de um sistema de gestão documental, assente na digitalização de documentos, na catalogação da informação e no arquivo digital. O principal objectivo desta medida consiste na criação de um repositório comum a toda a informação, devidamente catalogada, promovendo uma pesquisa mais eficiente da informação."	Não	C	"A câmara municipal utiliza uma ferramenta para a circulação em formato digital da documentação recebida e gerada, chamada Arquivo Documental."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
PTM15 - Portal intranet	"Disponibilizar, no portal Intranet, todos os formulários existentes no município."	Não	PC	"Todos os trabalhadores já têm acesso à Intranet do município. Nesta fase, os formulários estão a ser carregados para que todos os trabalhadores tenham acesso aos mesmos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
PTM16 - Difusão de informação por SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS, para municípios registados e listados em bases de dados municipais, com alertas/ avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Sim	PC	"Foi implementada uma aplicação CRM estando, neste momento, em fase de testes."	<a href="https://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-pt/area_reservada/registo">https://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-pt/area_reservada/registo</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
PTM17 - Sistema de gestão da qualidade pela norma portuguesa NP EN ISO 9001:2000	"Simplificar e desmaterializar os processos relativos ao atendimento, secção de taxas, contabilidade e licenças, recursos humanos, divisão de informática e biblioteca, tendo em conta o cumprimento dos prazos (maior responsabilização dos colaboradores) e a redução dos custos associados a cada processo). Pretende-se o alargamento sucessivo a outros sectores."	Não	C	"O sistema de gestão da qualidade pela norma portuguesa NP EN ISO 9001:2000 está a funcionar para o setor de atendimento, secção de taxas, contabilidade e licenças, recursos humanos, divisão de informática e biblioteca."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão da qualidade.				

Portimão - [http://www.cm-portimao.pt/portal\\_autarquico/portimao/v\\_pt-PT](http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PTM18 - Desmatarização documental	"Promover a digitalização progressiva da documentação existente e, possibilitar a recepção em suporte digital da nova documentação. Após a reengenharia dos processos do município, pretende-se implementar o sistema de workflow para a sua desmatarização."	Não	PC	"A documentação encontra-se em fase de digitalização."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
PTM19 - Gestão e redução de custos de impressão nos serviços municipais	"Reduzir, em cerca de 30%, do número de impressões por mês."	Não	PC	"A medida só estará concluída quando forem disponibilizadas as impressoras por departamento."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				
PTM20 - Carta do cidadão	"Criar um documento de direitos e deveres dos utentes, na sua relação com a autarquia que contemple as diferentes formas de relacionamento com a autarquia (multicanal: presencial, voz e virtual) e os trâmites inerentes a cada canal. Criar também um manual de atendimento."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
PTM21 - Deliberações municipais online	"Implementar uma plataforma, que visa a aprovação digital das propostas de deliberação do município, automatizando o processo de carregamento, numeração, visualização, deliberação e disponibilização imediata das decisões tomadas pelo executivo, tendo em vista a mobilidade, a flexibilidade e a otimização do processo decisório do mesmo com a consequente redução de custos relativamente à eliminação das cópias em papel."	Não	C	"As deliberações municipais estão disponíveis no site do município. <a href="http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balciao_virtual/consultas/reuniao_camara/">http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balciao_virtual/consultas/reuniao_camara/</a>		Apesar do nome da medida ser idêntico ao da PTM06, no entanto esta visa a desmatarização interna dos processos relacionados com as deliberações municipais e, por isso não foi considerada para o estudo.				
PTM22 - Telefonia IP	"Implementar a tecnologia de Telefonia IP nas comunicações de voz em todos os edifícios do município, com vista a permitir a sua realização a custo zero, independentemente do local de destino, desde que tenha ligação à rede informática do município, assim reduzindo os custos nas restantes comunicações de voz."	Não	PC	"O sistema VoIP está implementado, faltando apenas cobrir um edifício municipal."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar a rede de comunicações.				
PTM23 - Formulário online na gestão urbanística	"Substituir os documentos eletrónicos, no preenchimento de dados, enviando os dados diretamente para os sistemas de gestão e, permitindo o atendimento sem exigir nenhuma deslocação ao balcão do atendimento do município."	Sim	PC	"Os formulários da gestão urbanística encontram-se em implementação."	<a href="http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balciao_virtual/requerim">http://cm-portimao.algarvedigital.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT/menu_municipio/balciao_virtual/requerim</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Portimão - [http://www.cm-portimao.pt/portal\\_autarquico/portimao/v\\_pt-pt](http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-pt)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PTM24 - Prestação de serviços na hora	"Simplificar, pelo menos, três procedimentos que impliquem a interação directa com os cidadãos, tendo em vista a sua prestação "na hora"."	Não	C	"Todos os procedimentos na área do urbanismo que são passíveis de ser efetuados na hora já o são. Entre estes estão: pedido de cópias, cópias autenticadas, planilhas de localização, e outros serviços sem necessidade de análise por parte de técnicos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
PTM25 - Guias técnicos online de apoio ao licenciamento	"Disponibilizar guias técnicos online de apoio ao licenciamento das seguintes actividades económicas: 1. Estabelecimentos de restauração e bebidas; 2. Estabelecimentos de produtos não alimentares."	Sim	PC	"Os guias técnicos de apoio ao licenciamento encontram-se em fase de produção."		Esta medida permitiria a produção e disponibilização online de guias técnicos de apoio ao licenciamento, que através de um conjunto sistematizado de informação, facilitando e divulgando os serviços do município, por isso considerou-se um contributo elevado para o capital democrático. E, como contém informação relevante que facilita o acesso e utilização dos serviços, considerou-se um contributo médio no capital de serviços.	2	3	0	0
PTM26 - Posto de atendimento avançado nas Juntas de Freguesia	"Implementar uma plataforma de interação entre a autarquia e as Juntas de Freguesia como o objectivo de: Potenciar a prestação de um conjunto de serviços aos municípios, de forma descentralizada, a partir das Juntas de Freguesias; Agilizar a comunicação e os fluxos de trabalho entre as Juntas e a autarquia. Para agilizar a comunicação e os fluxos de trabalho, esta plataforma disponibilizará funcionalidades de agendamento de reuniões, publicação/partilha de conteúdos, realização e acompanhamento integrado dos pedidos à autarquia. Para potenciar a prestação de serviços aos municípios, as Juntas de Freguesia terão um acesso à Plataforma de Atendimento Integrado, o que lhes permitirá prestar o seguinte conjunto de serviços: Pedidos genéricos; Participação da execução de obras isentas de licença. A efectuar por etapas."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificar procedimentos de trabalho entre a autarquia e as juntas de freguesia.				

Portimão - [http://www.cm-portimao.pt/portal\\_autarquico/portimao/v\\_pt-PT](http://www.cm-portimao.pt/portal_autarquico/portimao/v_pt-PT)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PTM27 Criação progressiva arquivo municipal	"Digitalizar, de forma progressiva, documentos e desmaterializar os processos, através de medidas orientadas para a actuação e para a criação de fluxos procedimentais simplificados, transversais aos vários serviços internos, podendo inclusive ser alargado ao público em geral."	Não	PC	"Os documentos encontram-se em fase de digitalização para, posteriormente, integrarem um arquivo digital."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				

Tabela 113: Município de São Brás de Alportel

São Brás de Alportel - [http://www.cm-sbras.pt/portal\\_autarquico/sao\\_bras\\_alportel/v\\_pt-PT](http://www.cm-sbras.pt/portal_autarquico/sao_bras_alportel/v_pt-PT)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10		Não								
IS01 - Balção do Empreendedor	- Disponibilização de Serviços	Sim	C				2	0	3	0
IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado		Sim	C				3	0	0	0

Tabela 114: Município de Tavira

Tavira - <http://www.cm-tavira.pt/site>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balção do Empreendedor	- Disponibilização de Serviços	Sim	C				2	0	3	0
IM05 - Normalização de Formulários e Requerimentos para Atendimento Descentralizado		Sim	C				3	0	0	0

Tabela 115: Município de Vila Real de Santo António

Vila Real de Santo António - [http://www.cm-vrsa.pt/portal\\_autarquico/vila\\_real\\_sto\\_antonio/v\\_pt-PT](http://www.cm-vrsa.pt/portal_autarquico/vila_real_sto_antonio/v_pt-PT)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS08, IS09, IS10, IS11, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IM18 - Portais municipais, integração aplicacional e atendimento multicanal integrado		Sim	PC				3	0	0	0
VRS01 - Licenças online	"Disponibilização do pagamento das diversas licenças online."	Sim	PC	"Este serviço será disponibilizado com a implementação do Autarquia 360°. Neste momento, está a ser elaborado um estudo e o caderno de encargos."	<a href="https://www.cm-vrsa.pt/portal_autarquico/vila_real_sto_antonio/v_pt-PT/area_reservada/reg_isto">https://www.cm-vrsa.pt/portal_autarquico/vila_real_sto_antonio/v_pt-PT/area_reservada/reg_isto</a>	Esta medida destinou-se a disponibilizar a possibilidade do pagamento das diversas licenças <i>online</i> , considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
VRS02 - Simulador de taxas online	"Disponibilização online de simuladores para quantificação de taxas."	Sim	PC	"Este serviço será disponibilizado com a implementação do Autarquia 360°. Neste momento, está a ser elaborado um estudo e o caderno de encargos."		Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
VRS03 - Acompanhamento multicanal dos "Meus Processos"	"Permitir o acompanhamento online através de uma plataforma multicanal dos "Meus Processos"."	Sim	PC	"Este serviço será disponibilizado com a implementação do Autarquia 360°. Neste momento, está a ser elaborado um estudo e o caderno de encargos."		Esta medida possibilita a consulta de processos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
VRS04 - Regulamento municipal online	"Disponibilizar os diversos regulamentos municipais online."	Sim	C	"O regulamento municipal está publicado no site do município. <a href="http://www.cm-vrsa.pt/portal_autarquico/vila_real_sto_antonio/v_pt-PT/e-municipais/regulamentos_municipais/">http://www.cm-vrsa.pt/portal_autarquico/vila_real_sto_antonio/v_pt-PT/e-municipais/regulamentos_municipais/</a> "	<a href="http://www.cm-vrsa.pt/portal_autarquico/vila_real_sto_antonio/v_pt-PT/e-municipais/regulamentos_municipais/">http://www.cm-vrsa.pt/portal_autarquico/vila_real_sto_antonio/v_pt-PT/e-municipais/regulamentos_municipais/</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> contribui para o item da transparência considerando-se um elevado contributo no capital democrático. Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0

Distrito da Guarda

Tabela 116: Município de Guarda

Guarda - <http://www.mun-guarda.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
GRD01 - Disponibilização de formulários online	"Disponibilizar ao município formulários que possibilitem a submissão eletrónica de pedidos e reprodução de documentos online relativos ao licenciamento urbanístico, licença para feiras e mercados, entre outros."	Sim	PC	"Esta medida visa disponibilizar ao município formulários que possibilitem a submissão eletrónica de pedidos de certidões e reprodução de documentos online relativos ao licenciamento urbanístico, licença para feiras e mercados, entre outros. Já estão disponíveis alguns formulários no portal do cidadão e no site do município."	<a href="http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idEducao=51&amp;idSeccao=852&amp;id=1674&amp;action=noticia">http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idEducao=51&amp;idSeccao=852&amp;id=1674&amp;action=noticia</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
GRD02 - Licenciamento urbanístico digital	"Simplificar e agilizar os procedimentos autárquicos de licenciamentos urbanísticos, através da entrega, em suporte digital dos processos de licenciamento de obras de edificação, operações de loteamento, obras de urbanização e trabalhos de remodelação de terrenos, entrega de requerimentos e peças desenhadas online e medições automáticas aumentando a fiabilidade desta operação e eliminando os erros e incertezas."	Sim	PC	"O serviço está disponível para grupos específicos mediante autenticação, aguardando-se uma nova versão para disponibilização online."		Esta medida destinou-se a disponibilizar alguns procedimentos na área do licenciamento urbanístico (entrega de requerimentos e peças desenhadas online), considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
GRD03 - Balcão de atendimento único	"Promover a centralização do atendimento num balcão único presencial, estabelecendo procedimentos de transmissão de informação entre as várias áreas do município. Estarão disponíveis os serviços relativos ao licenciamento urbanístico, licenças para feiras e mercados, entre outros, com possibilidade de pagamento através de multibanco."	Não	C	"Esta medida visa promover a centralização do atendimento num balcão único presencial, estabelecendo procedimentos de transmissão de informação entre as várias áreas do município. Estão disponíveis os serviços relativos ao licenciamento urbanístico, licenças para feiras e mercados, entre outros, com possibilidade de pagamento através de multibanco."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
GRD04 - Desmaterialização documental	"Promover a digitalização progressiva da documentação existente e possibilitar a receção em suporte digital da nova documentação."	Não	PC	"A digitalização progressiva da documentação e a receção em suporte digital de nova documentação encontram-se em desenvolvimento."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				

Guarda - <http://www.mun-guarda.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
GRD05 Licenças, autorizações prévias e outros condicionamentos administrativos similares identificação	"Identificar e inventariar todas as licenças, autorizações prévias e outros condicionamentos administrativos similares que incidem sobre atividades económicas e outras atividades dos cidadãos, nas suas interações com o município, com vista à sua progressiva integração num catálogo único de âmbito nacional."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se destina a disponibilizar funcionalidades ou conteúdos no portal.				
GRD06 Certidões e outros documentos administrativos de natureza probatória identificação	"Identificar e inventariar todas as situações em que é pedido aos cidadãos e às empresas que façam prova perante um serviço público da administração local de informação disponível no nosso serviço público da administração local ou central e vice-versa."	Não	PC	"O município pretende identificar e inventariar todas as situações em que é pedido aos cidadãos e às empresas que façam prova perante um serviço público da Administração Local de informação disponível no nosso serviço público da Administração Local ou Central e vice-versa. A implementação desta medida ainda não ocorreu em todos os serviços do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se destina a disponibilizar funcionalidades ou conteúdos no portal.				

Tabela 117: Município de Seia

Seia - <http://www.cm-seia.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
SEI01 - Gestão dos processos de fiscalização e contra-ordenações	"Implementar a Aplicação de Gestão do Setor de Fiscalização e Contra-ordenações, tendente a controlar o registo e o circuito dos processos no respetivo Setor, numa ótica de desmaterialização dos mesmos."	Não	C	"O município implementou uma aplicação de gestão do setor de fiscalização e contra-ordenações, tendente a controlar o registo e o circuito dos processos no respetivo setor, numa ótica de desmaterialização dos mesmos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos nos serviços da autarquia.				

Seia - <http://www.cm-seia.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
SEI02 - Balcão único com corporate TV	"Criar o Balcão Único de atendimento no edifício dos Paços do Concelho e implementação simultânea de Corporate TV, quer neste espaço, quer nos diferentes locais de espera em outros tantos edifícios propriedade do município."	Não	PC	"Já foi criado o balcão único de Atendimento e implementado a Corporate TV no edifício dos Paços do Concelho. A medida ficará concluída com a implementação nos diferentes locais de espera em outros edifícios propriedade do município."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
SEI03 - Seia - autarquia digital	"Criação de um anel de fibra ótica entre os diferentes serviços municipais."	Não	PC	"O município já criou laços de fibra ótica entre os Paços do Concelho e os Estabelecimentos Municipais, bem como entre os Paços do Concelho e o Centro de Interpretação Serra da Estrela (CISE), passando pela Central de Camionagem, Pavilhão Gimnodesportivo, Parque Municipal, Arquivo Municipal e Biblioteca Municipal."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar a rede de telecomunicações entre os vários edifícios da autarquia.				
SEI04 - Intranet municipal	"Elaboração e implementação da Intranet."	Sim	PC	"A empresa responsável pela construção da Intranet encontra-se a utilizar alguns parâmetros que o município introduziu na versão beta da referida aplicação."	<a href="http://www.cm-seia.pt/index.php/orgaos-autarquicos/vercaeo">http://www.cm-seia.pt/index.php/orgaos-autarquicos/vercaeo</a>	Esta medida apesar de disponibilizar um portal para uso interno na autarquia, no entanto, permitiu disponibilizar no portal municipal uma porta de entrada para a intranet do executivo, contribuindo para o capital organizacional. Como permite ainda aos municípios a consulta de atas das reuniões e editais, considerou-se um contributo médio no capital democrático.	0	0	0	3

Tabela 118: Município de Vila Nova de Foz Côa

Vila Nova de Foz Côa - <http://www.cm-fozcoia.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS10, IM06, IM08, IM09, IM10, IM12, IM13, IM14, IM15, IM17		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de		Sim	PC				2	0	3	0

Vila Nova de Foz Côa - <http://www.cm-fozcoa.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
Serviços										
VLF01 - Formulários online	"Disponibilizar formulários em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"O município já disponibilizou no site formulários de candidatura a bolsas de estudo e a ofertas de emprego. <a href="http://www.cm-fozcoa.pt/index.php/documentos-on-line/cat_view/1-camara-municipal/23-regulamentos">http://www.cm-fozcoa.pt/index.php/documentos-on-line/cat_view/1-camara-municipal/23-regulamentos</a> "	<a href="http://www.cm-fozcoa.pt/index.php/documentos-on-line/cat_view/1-camara-municipal/23-regulamentos">http://www.cm-fozcoa.pt/index.php/documentos-on-line/cat_view/1-camara-municipal/23-regulamentos</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
VLF02 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	PC	"O município já utiliza a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão no portal de contratação pública L'ORTAL."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				
VLF03 - Douro SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/anúncios pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Sim	PC	"Medida parcialmente implementada ao nível da divulgação de notícias e de eventos promovidos pelo município."	<a href="http://www.cm-fozcoa.pt/">http://www.cm-fozcoa.pt/</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
VLF04 - Portal intranet do executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criar um sistema electrónico de notações e elaboração de actas."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
VLF05 - Simulador de Taxas Online	"Disponibilizar um simulador de cálculo de taxas online."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
VLF06 - Plantas e certidões na hora	"Desmaterializar o procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de IMI, a fim de viabilizar que os segundos pedidos de verificação para o mesmo imóvel possam ser emitidos na hora."	Não	PC	"Medida em implementação, nomeadamente na digitalização dos processos de licenciamento de obras."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
VLF07 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"O município já envia aos trabalhadores o recibo de vencimento por correio electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
VLF08 - Registo online de ocorrências	"Desenvolver um sistema que permita o registo de avarias de contentores de água, queda de árvores, buracos nas ruas municipais, etc.."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Distrito de Leiria

Tabela 119: Município de Caldas da Rainha

Caldas da Rainha - [http://www.cm-caldas-rainha.pt/portal/page/portal/PORTAL\\_MCR](http://www.cm-caldas-rainha.pt/portal/page/portal/PORTAL_MCR)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IS11, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
CLD01 - Via Verde para Docentes	"Desenvolver e concluir a implementação de um serviço online de apoio a docentes das escolas."	Não	PC	"Encontra-se em curso a criação de uma plataforma para as bibliotecas escolares, estando prevista a disponibilização online de conteúdos elaborados pelas escolas."		Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que, não é mencionado ao nível do relatório a disponibilização do serviço no portal do município, nem foi localizado neste.				
CLD02 - Simulador de taxas online	"Tornar acessível no portal do município um simulador que permita aos cidadãos e empresas efectuar o cálculo de taxas municipais devidas."	Sim	PC	"A medida já foi implementada nos serviços municipalizados, estando a sua conclusão pendente da revisão do Regulamento das taxas do município."		Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
CLD03 - Balcão único com atendimento multicanal integrado	"Desenvolver um atendimento multicanal integrado (telefone e Internet) em todas as áreas municipais (Município e Freguesias) com base numa plataforma única de informação."	Sim	PC	"O município tem em desenvolvimento uma candidatura ao programa Compete, em conjunto com os outros municípios da Comunidade Intermunicipal do Oeste para financiamento de todos os equipamentos necessários à concretização do projeto."	<a href="http://www.cm-caldas-rainha.pt/ape/x/FPp=101:14:6447709616368569">http://www.cm-caldas-rainha.pt/ape/x/FPp=101:14:6447709616368569</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o balcão único com atendimento online para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
CLD04 - Digitalização de documentação	"Desenvolver a digitalização de documentos perspectivando a desmaterialização de processos que irá permitir criar uma base única de informação actual e acessível em tempo útil a qualquer utilizador ordenado para o efeito."	Sim	PC	"O município tem em desenvolvimento uma candidatura ao programa Compete, em conjunto com os outros municípios da Comunidade Intermunicipal do Oeste para financiamento de todos os equipamentos necessários à concretização do projeto."		Esta medida permite a digitalização de processos e posterior acesso a qualquer utilizador credenciado pelo que se considera que tem um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
CLD05 - Cartão de Cidadão como Elemento Identificador	"Implementar a identificação e autenticação dos cidadãos nos serviços municipais pela utilização do Cartão de Cidadão. Esta medida possibilitará o reconhecimento de toda a informação relativa aos processos dos municípios na autarquia."	Não	PC	"O município tem em desenvolvimento uma candidatura ao programa Compete, em conjunto com os outros municípios da Comunidade Intermunicipal do Oeste para financiamento de todos os equipamentos necessários à concretização do projeto."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				

Caldas da Rainha - [http://www.cm-caldas-rainha.pt/portal/page/portal/PORTAL\\_MCR](http://www.cm-caldas-rainha.pt/portal/page/portal/PORTAL_MCR)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
CLD06 - Gestão documental	"Desmaterializar e simplificar os procedimentos internos através da conclusão da implementação de um sistema de gestão documental, assente na digitalização de documentos, na catalogação da informação e no arquivo digital."	Não	PC	"O município tem em desenvolvimento uma candidatura ao programa Compele, em conjunto com os outros municípios da Comunidade Intermunicipal do Oeste para financiamento de todos os equipamentos necessários à concretização do projeto. Em paralelo, está em curso a implementação de um novo classificador de documentos tendo sido já adquirida uma aplicação para a gestão documental em articulação com as outras bases de informação do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
CLD07 - Plantas na Hora	"Simplificar o processo de entregas de plantas de IMI tendo por objectivo a emissão na hora."	Não	PC	"A emissão de plantas de localização já é feita na hora. Devorve, aliada, em articulação com a Direção-Geral dos Impostos, a digitalização dos processos para o Imposto Municipal sobre Imóveis anteriores a 2004."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				

Tabela 120: Município de Leiria

Leiria - <http://www.cm-leiria.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS07, IS08, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0

Leiria - <http://www.cm-leiria.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LRA01 - Balcão municipal	"Implementar o conceito de balcão único com atendimento multicanal (presencial, telefónico, Internet e documentação digitalizada) em algumas áreas municipais, com o objetivo de aumentar a qualidade do serviço e permitir que o cidadão e as empresas possam tratar de qualquer assunto através do canal que preferir independentemente do local onde se encontra."	Sim	C	"O Serviço de Atendimento ao Público (SAP) já está a funcionar, com sete balcões de atendimento presencial onde os municípios podem tratar a maioria dos assuntos relacionados com obras particulares, licenciamentos diversos e expediente geral. Estes assuntos podem ser tratados por telefone, por Internet ou através do envio de documentação."	<a href="http://www.cm-leiria.pt/wsautarquia/login.aspx?ReturnUrl=%2Fwsautarquia%2Fdefault.aspx">http://www.cm-leiria.pt/wsautarquia/login.aspx?ReturnUrl=%2Fwsautarquia%2Fdefault.aspx</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o balcão único com atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
LRA02 - Via verde para empresas	"Criar um sistema ágil de licenciamento de novas empresas e de ampliação de instalações de empresas já instaladas, com vista a reduzir a burocracia ao mínimo e a fomentar a atividade económica e o emprego no concelho. Assegurando o cumprimento da legislação em vigor, serão agilizados os regulamentos e procedimentos municipais e desmaterializados os processos de licenciamento de empresas. Serão elaborados guias técnicos de apoio ao licenciamento de atividades económicas."	Sim	PC	"Estão a ser estudados e alterados vários regulamentos municipais para agilizar e desmaterializar os processos de licenciamento de empresas. Está, ainda, prevista a elaboração de guias técnicos de apoio ao município."	<a href="http://www.cm-leiria.pt/PageGen.aspx?WMCM_Pagmald=47688">http://www.cm-leiria.pt/PageGen.aspx?WMCM_Pagmald=47688</a>	Esta medida permitirá desenvolver um serviço <i>online</i> de apoio ao licenciamento de empresas. Assim, considerou-se um elevado impacto no capital de serviços do portal.	3	0	0	0
LRA03 - Serviços na hora	"Rever os regulamentos e os procedimentos, e adaptar os respectivos sistemas de informação, de forma a poder proporcionar aos cidadãos e às empresas a prestação imediata de alguns tipos de vertido e a emissão de algumas licenças."	Não	C	"São disponibilizadas vertedões na hora em vários serviços da autarquia, como por exemplo no Arquivo Municipal."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
LRA04 - Simulador de taxas <i>online</i>	"Devenhoer aplicação de simulação das taxas, associada ao automatismo do carregamento dos dados, permitindo a geração da informação necessária para o pagamento das taxas através de Multibanco ou pelo sistema de e-banking."	Sim	PC	"O simulador de taxas encontra-se em desenvolvimento."		Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
LRA05 - Pagamento de serviços <i>online</i>	"Possibilitar a submissão de determinados processos a partir de um ponto remoto com recurso ao Cartão de Cidadão, disponibilizando ao município os pagamentos <i>online</i> , evitando assim as deslocações aos serviços do Município para proceder à liquidação das taxas respectivas."	Sim	PC	"Estão em estudo as várias possibilidades de alteração/implementação de aplicações informáticas de modo a permitir aos municípios efetuar pagamentos <i>online</i> ."	<a href="http://www.cm-leiria.pt/wsautarquia/login.aspx?ReturnUrl=%2Fwsautarquia%2Fdefault.aspx">http://www.cm-leiria.pt/wsautarquia/login.aspx?ReturnUrl=%2Fwsautarquia%2Fdefault.aspx</a>	Considerou-se que a possibilidade de efetuar pagamentos <i>online</i> tem um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Leiria - <http://www.cm-leiria.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LR\06 - Regulamento municipal <i>online</i>	"Desenvolver mecanismos de actualização permanente da regulamentação municipal e a respectiva divulgação ao cidadão."	Sim	C	"Os regulamentos municipais encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-leiria.pt/PageGen.aspx?W/MCM_Paginald=28228">http://www.cm-leiria.pt/PageGen.aspx?W/MCM_Paginald=28228</a> "	<a href="http://www.cm-leiria.pt/PageGen.aspx?W/MCM_Paginald=28228">http://www.cm-leiria.pt/PageGen.aspx?W/MCM_Paginald=28228</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> contribui para o item da transparência considerando-se um elevado contributo no capital democrático. Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0

Tabela 121: Município de Marinha Grande

Marinha Grande - <a href="http://ww2.cm-mgrande.pt">http://ww2.cm-mgrande.pt</a>										
Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS06, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Emprendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C							
MGR01 - Desmaterialização de procedimentos administrativos	"Desburocratizar os processos administrativos padronizados, permitindo, verificados os pressupostos legais, que sejam emitidas as respectivas licenças, efectuadas as renovações ou averbamentos de forma imediata através de aplicação informática."	Não	C	"A implementação desta medida envolveu a desburocratização de processos administrativos padronizados, permitindo que as licenças e respectivas renovações sejam efectuadas de forma imediata através de uma aplicação informática."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos administrativos internos.	2	0	3	0
MGR02 - Digitalização de processos individuais dos trabalhadores	"Digitalizar 50% dos processos individuais dos trabalhadores da Câmara Municipal da Marinha Grande e assim facilitar a consulta deste tipo de processos aos trabalhadores que diariamente trabalham com este tipo de documentação."	Não	C	Encontra-se em processo de digitalização progressiva toda a documentação que consta dos processos individuais dos trabalhadores do município, o que facilitará a consulta deste tipo de informação.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				

Marinha Grande - <a href="http://ww2.cm-mgrande.pt">http://ww2.cm-mgrande.pt</a>										
Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
MGR03 - Via verde empresarial - Atendimento prioritário	"Criar as condições para que os procedimentos referentes aos estabelecimentos industriais cujo registo seja da competência da Câmara Municipal sejam tratados com celeridade. Esta medida pressupõe o agendamento, no prazo de 24 horas, a contar da data do pedido, do atendimento do empresário para que seja esclarecido acerca das questões sobre as quais tenha dúvidas. Receber o seu processo e encaminhá-lo dentro dos prazos legais, até à sua conclusão."	Não	C	Esta medida pressupõe o agendamento, no prazo de 24 horas, a contar da data do pedido, do atendimento do empresário para que seja esclarecido acerca das questões sobre as quais tenha dúvidas, receber o seu processo e encaminhá-lo dentro dos prazos legais, até à sua conclusão.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos.				
MGR04 - Gabinete de atendimento ao município	"Criar uma plataforma eletrónica de atendimento personalizado ao público. Os documentos que dão entrada na Câmara são digitalizados e enviados para os respetivos serviços através dessa plataforma. Essa centralização será faseada e a primeira fase deverá estar concluída em Junho de 2011. Na primeira fase será implementada a tarefa de consulta e pagamento de recibos de habitação social, a tarefa relativa à gestão de senhas de refeições escolares, inspeção e reinspeção de elevadores e emissão de diversas licenças (exploração e registo de máquinas automáticas, ações de arborização e rearboreção de espécies de rápido crescimento, cartões de vendedores ambulantes, recintos itinerantes e recintos improvisados, veículos afectos ao transporte em táxis, entre outras matérias). Excepcionam-se desta primeira fase toda a documentação que diga respeito a matérias de urbanização e edificação."	Sim	PC	"A plataforma eletrónica de atendimento personalizado ao público já está a funcionar internamente. A sua disponibilização a utilizadores externos está ainda pendente da conclusão da fase de testes que se encontra a decorrer."	Https://gam.cm-mgrande.pt/onegov/	Como esta medida se destinará a disponibilizar o atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
MGR05 - Saneamento dos processos de urbanização e edificação	"Especialização dos Técnicos afectos ao licenciamento das várias operações urbanísticas na verificação de todos os elementos instrutórios dos pedidos de realização de operações urbanísticas e de urbanização, de modo a evitar a entrada de pedidos incorrectos ou indevidamente instruídos."	Não	C	"Para evitar a entrada de pedidos incorrectos ou indevidamente instruídos, o município especializou um trabalhador na verificação de todos os elementos instrutórios dos pedidos de realização de operações urbanísticas e de urbanização."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
MGR06 - Assinatura electrónica de contratos administrativos	"Implementar o processo de assinatura electrónica dos contratos administrativos que devam ser redigidos a escrito, precedidos de procedimento de ajuste directo."	Não	C	"O município implementou o processo de assinatura electrónica dos contratos administrativos que devam ser redigidos a escrito, precedidos de procedimento de ajuste directo."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos administrativos internos.				

Tabela 122: Município de Nazaré

Nazaré - <http://www.cm-nazare.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS06, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
NZR01 - Implementação do cartão municipal	<p>"Implementar gradualmente um cartão de serviços ao município num contexto de gestão integrada e multifuncional, interoperável e integrado, para suportar diversos processos e serviços operacionais de aldeias e regiões urbanas. Entre estes processos incluem-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• integração processos municipais – urbanismo, emissão de certificado de residente, cartão de feirante, validação do pagamento de taxas;</li> <li>• acesso a serviços e equipamentos municipais - bibliotecas, piscinas, parques, museus, teatros, recintos desportivos;</li> <li>• controle de serviços de ação social - acesso à escola e a refeições pagas pela autarquia, a lares de idosos ou como cartão de idosos;</li> <li>• acesso a serviços municipais ou municipalizados - transportes públicos, estacionamento (aberto ou fechado) e recursos turísticos; entre outros) com identificação única e segura perante os serviços municipais (evitando duplicações e erros de introdução), para utilização pelos municípios da Nazaré. "</li> </ul>	Não	PC	"Esta medida foi parcialmente implementada com a utilização do cartão municipal nas cantinas escolares do concelho."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se destina diretamente a disponibilizar funcionalidades ou conteúdos no portal.				

Tabela 123: Município de Peniche

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
PN101 - Regulamentos municipais <i>online</i>	"Disponibilizar <i>online</i> todos os regulamentos específicos do município, que inclui as seguintes actividades: levantamento exaustivo dos regulamentos existentes e verificação do seu estado de actualização ou revisão; colocar em suporte compatível com a disponibilização <i>online</i> , tomado a sua consulta fácil e "amigável"; indicar o contacto electrónico do responsável por qualquer esclarecimento necessário."	Sim	C	"Os regulamentos municipais encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-peniche.pt/Downloads/ListDocuments.aspx?x=46&amp;pag=1">http://www.cm-peniche.pt/Downloads/ListDocuments.aspx?x=46&amp;pag=1</a> "	<a href="http://www.cm-peniche.pt/Downloads/ListDocuments.aspx?x=46&amp;pag=1">http://www.cm-peniche.pt/Downloads/ListDocuments.aspx?x=46&amp;pag=1</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
PN102 - Gestão documental do processo de despesa	"Dejair circuitos de tramitação processual da despesa, que inclui: tramitação electrónica de todos os documentos associados ao processo de despesa, permitindo a introdução de informações, pareceres, despachos e deliberações em formato digital, integrando todo o processo com a aplicação contabilística de POC-AL. Eliminar a tramitação em papel deste processo."	Não	C	"A gestão documental electrónica do processo de despesa decorre de forma desmaterializada."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
PN103 - SIG <i>online</i> com emissão de plantas localização	"Disponibilizar, no portal municipal, em formato digital, vectorizado e georreferenciado, informação geográfica do concelho, com actualização permanente de informação, incluindo os elementos de gestão territorial disponíveis. Possibilitar a consulta dessa informação, incluindo a emissão de plantas de localização <i>online</i> , com diferentes níveis de informação, necessárias, inclusivamente, em processos a tratar com diferentes entidades e com a própria autarquia."	Sim	C	"O Sistema de Informação Geográfica, que permite a consulta de informação geográfica do concelho, encontra-se disponível no site do município. <a href="http://webpl.oestedital.pt/peniche/">http://webpl.oestedital.pt/peniche/</a> "	<a href="http://webpl.oestedital.pt/peniche/">http://webpl.oestedital.pt/peniche/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
PN104 - Mapa interactivo do concelho	"Disponibilizar, no portal do município, informação útil e actualizada relativa a diversas áreas de interesse cultural, recreativo, desportivo, turístico, de Serviços, etc..., do concelho de Peniche, em base geográfica georreferenciada. Incluir ferramentas de consulta e interação com o sistema, para pesquisa de informação útil ao cidadão residente e não residente."	Sim	C	"Informação de interesse cultural, recreativo, desportivo, turístico, e, entre outros, de serviços, encontra-se disponível no site do município. <a href="http://mic.oestedital.pt/?dico=peniche">http://mic.oestedital.pt/?dico=peniche</a> "	<a href="http://mic.oestedital.pt/?dico=peniche">http://mic.oestedital.pt/?dico=peniche</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o mapa interativo do concelho, o qual fornece informação relevante ao cidadão residente e não residente, constituindo uma ferramenta que contribui para a divulgação do município e por isso considerou-se um contributo elevado no capital relacional.	0	0	3	0

Tabela 124: Município de Pombal

Pombal - <http://www.cm-pombal.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS08, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
PBL01 - Plataforma de gestão de reuniões	"Implementar uma plataforma de gestão de reuniões (Reuniões de Câmara, Assembleia, Festas do Bodo, Conselho Municipal de Educação, Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, Órgão das Freguesias, Rede social, entre outras). Pretende-se com esta medida, implementar uma plataforma para gerir todas as reuniões que se realizam no município. Esta plataforma funcionará na Intranet do município, no entanto irá disponibilizar informação no Portal do Município ( <a href="http://www.cm-pombal.pt">www.cm-pombal.pt</a> ), permitindo inclusivamente a possibilidade de intervenção nas mesmas. Irá permitir a gestão da reunião de A a Z, incluindo a produção das actas."	Sim	PC	"Já foram identificados os requisitos (perfil de utilizador, funcionalidades, workflows e levantamento de integrações necessárias com outras aplicações do Sistema de Informação) e desenvolvidas as funcionalidades básicas da aplicação. Prevê-se a entrada em produção em março de 2012."	<a href="http://www.cm-pombal.pt/seu_municipio/doc_online/actas_reuniao/index.php">http://www.cm-pombal.pt/seu_municipio/doc_online/actas_reuniao/index.php</a>	Esta medida permitirá o desenvolvimento de uma plataforma de gestão de reuniões, a qual permite a produção de informação a disponibilizar no portal da autarquia, considerando-se que contribui de forma elevada para o capital democrático.	0	3	0	0
PBL02 - Gestão de cliente e relação com clientes (CRM) integrado com o Contact Center	"Implementar uma solução de gestão de cliente e relação com Clientes (CRM), integrado com o Contact Center já implementado numa medida do Simplex Autárquico 2009-2010. Esta medida consiste na implementação no Município de Pombal numa solução de gestão de relacionamento com os clientes (cidadãos e empresas). Além da implementação da solução, pretende-se efectuar a integração desta com o Contact Center já implementado. Esta integração consiste em conseguir registar todas as actividades do cliente no CRM, independentemente do canal que este utiliza (telefone, e-mail, webchat, Fax, SMS)."	Não	C	"Foi implementada uma solução de gestão de relacionamento com os cidadãos e empresas (CRM) e respetiva integração com o Contact Center (medida do Simplex Autárquico 2009-2010) através do registo de todas as actividades do cliente independentemente do canal que este utiliza (telefone, e-mail, webchat, fax, SMS)."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				

Pombal - <http://www.cm-pombal.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PBL03 - Gestão documental com o Cartão de Cidadão	"Implementar um novo sistema de gestão documental que irá permitir alcançar dois conceitos importantes até inexistentes: Workflow e Processos. Será ainda implementada a funcionalidade de permitir que todos os documentos possam ser assinados com o Cartão de Cidadão."	Não	C	"Está disponível um novo sistema de gestão documental (Webbo 2.0), com a funcionalidade que permite a assinatura com Cartão de Cidadão."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
PBL04 - Gestão do processo SIADAP integrada com os objectivos organizacionais numa lógica de BSC	"Criar de forma completa e desmaterializada o processo de gestão de SIAD-AP 123 do Município de Pombal."	Não	C	"A gestão do desempenho dos trabalhadores é feita de forma desmaterializada através de uma plataforma desenvolvida para o efeito."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				

## Distrito de Lisboa

Tabela 125: Município de Alenquer

Alenquer - <http://www.cm-alenquer.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS02, IS03, IS04, IS05, IS08, IS10		Não								

Tabela 126: Município de Amadora

Amadora - <http://www.cm-amadora.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS07, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0

Tabela 127: Município de Cascais

Cascais - <http://www.cm-cascais.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
CSC01 - Inquérito e sondagens online	"Implementar novas ferramentas que permitam aferir o grau de satisfação dos munícipes e reforçar a transparência e o exercício do direito de cidadania, não só através de ferramentas online, mas também a partir de inquéritos de satisfação pelo telefone e presenciais na nova loja Cascais."	Sim	C	"O questionário foi implementado durante o segundo semestre 2011, com o objetivo de recolher a opinião dos leitores do Boletim municipal para prestação de um melhor serviço e informação.  <a href="https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=d61rbvzbwkw4ruh0mgjffvtsfpjmg60mq">https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=d61rbvzbwkw4ruh0mgjffvtsfpjmg60mq</a> "	<a href="https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=d61rbvzbwkw4ruh0mgjffvtsfpjmg60mq">https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=d61rbvzbwkw4ruh0mgjffvtsfpjmg60mq</a>	Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos e sondagens online, considerando-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0

Cascais - <http://www.cm-cascais.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
CSC02 - Reuniões de câmara desmaterializadas	"Implementar uma plataforma que visa a aprovação digital das propostas de deliberação da Câmara Municipal automatizando o processo de carregamento, numeração, visualização, deliberação e disponibilização imediata das decisões tomadas pelo executivo, tendo em vista a mobilidade, a flexibilidade e a optimização do processo decisório do mesmo com a consequente redução de custos relativamente à eliminação das cópias em papel."	Não	PC	"O projeto de desmaterialização das reuniões de câmara está em aprovação para posterior implementação nos diversos serviços e vereações."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não refere que a plataforma em causa esteja disponível no portal da autarquia.				
CSC03 - Simulação e autoliquidação de taxas na Internet	"Disponibilizar, no portal do Município, um simulador do cálculo da taxa de infra-estruturas urbanísticas. Esta funcionalidade torna o procedimento mais simplificado e transparente para o município."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
CSC04 - Serviços online 100% desmaterializados	"Promover a desmaterialização total da gestão interna dos serviços online a disponibilizar no novo Portal da Câmara Municipal de Cascais."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
CSC05 - Licenças na hora	"Emissão na hora de licença de ciclomotores e veículos agrícolas."	Não	CAN	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				

Tabela 128: Município de Lisboa

Lisboa - <http://www.cm-lisboa.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS07, IS10, IS11, IS13, IS14, IS15, IS16, IS17, IS18, IS20		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0

Lisboa - <http://www.cm-lisboa.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
LSB01 - CML notifica via SMS	"Adoptar um sistema de notificações via SMS aos cidadãos para levantamento de pedidos à Câmara Municipal de Lisboa, nomeadamente reproduções e certidões, alertas para pagamento das taxas de esgotos e respostas do portal NA Minha Rua."	Sim	C	"O serviço "CML Notifica" está em funcionamento e com uso frequente, especialmente para reproduções, certidões e respostas às questões colocadas no Portal "NA Minha Rua."	<a href="http://atendim-entovirtual.cm-lisboa.pt/CML_ServicosRegistro.aspx">http://atendim-entovirtual.cm-lisboa.pt/CML_ServicosRegistro.aspx</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
LSB02 - Portal do colaborador	"Disponibilizar um Portal do Colaborador onde este possa realizar, online, um conjunto de procedimentos simples mas que hoje representam uma significativa carga burocrática. Será possível ao colaborador da Câmara Municipal de Lisboa aceder remotamente ao portal e realizar um conjunto de operações correntes na área de gestão de recursos humanos com maior comodidade."	Não	PC	"O Portal do Colaborador foi já desenvolvido, encontrando-se, neste momento, em fase de testes."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina à criação de um portal para uso dos colaboradores da autarquia.				
LSB03 - Lisboa participa	"Disponibilizar um Portal agregador das ferramentas de participação que a Câmara Municipal de Lisboa coloca à disposição dos seus municípios, permitindo, de forma interativa, a participação dos cidadãos em processos de consultas públicas, nas reuniões de câmara, no Orçamento Participativo, em fóruns temáticos, questionários de satisfação e demais instrumentos de participação."	Sim	C	"O portal "Lisboa Participa" encontra-se disponível através do site do município. <a href="http://www.lisboaparticipa.pt/">http://www.lisboaparticipa.pt/</a> "	<a href="http://www.lisboaparticipa.pt/">http://www.lisboaparticipa.pt/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar um portal que agrega um conjunto de ferramentas que incentivam a participação dos municípios como fóruns, questionários, consultas públicas, entre outras, considerando-se um contributo elevado no capital democrático.	0	3	0	0
LSB04 - Portal do espaço público	"Criar um Portal do Espaço Público a disponibilizar no sítio Internet da Câmara Municipal de Lisboa que permita aceder, de forma integrada e interativa, a toda a informação relacionada com a gestão do espaço público na cidade de Lisboa."	Sim	C	"Através do site Lisboa Interativa é possível o acesso a informação relacionada com a gestão do espaço público na cidade de Lisboa. Ao mesmo tempo, a plataforma de Gestão de Ocorrências (GÓPI) disponibiliza também informação sobre problemas e soluções no espaço público. Mais desenvolvimentos, especialmente os ligados a aplicações sobre licenciamento, em ambas as informações estão limitados até à entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 48/2011, de 1 de Abril. <a href="http://lsi.cm-lisboa.pt/lsi/">http://lsi.cm-lisboa.pt/lsi/</a> "	<a href="http://lsi.cm-lisboa.pt/lsi/">http://lsi.cm-lisboa.pt/lsi/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar um portal (Lisboa Interativa) que permite aceder, de forma integrada e interativa a informação relevante para o cidadão residente e não residente, constituindo uma ferramenta que contribui para a divulgação do município e por isso considerou-se um contributo elevado no capital relacional. Uma vez que, esta funcionalidade permite também fornecer informação relativa aos serviços no âmbito cultural, turístico, entre outros, permitindo também a emissão de plantas, considerou-se que tem também um contributo elevado no capital de serviços. Para além disso, o portal permite ainda a participação dos cidadãos na gestão do espaço público possibilitando reportar diversas situações, considerando-se um contributo elevado no capital democrático.	3	3	3	0

Lisboa - <http://www.cm-lisboa.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
LSB05 - LisMapas	"Elaborar uma aplicação geográfica via web que disponibilize informação para consulta e descarregamento de dados, mapas, estatísticas, indicadores, etc. que são produzidos pelos diversos serviços da Autarquia. Esta aplicação terá dois canais, um interno que permitirá actualizar directamente algumas camadas de informação, servindo como plataforma de trabalho, e um canal externo para utilização do cidadão."	Sim	C	"O novo servidor de dados espaciais, bem como a primeira fase do site já se encontram disponíveis. <a href="http://xi.cm-lisboa.pt/xsi/">http://xi.cm-lisboa.pt/xsi/</a> "	<a href="http://xi.cm-lisboa.pt/xsi/">http://xi.cm-lisboa.pt/xsi/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar uma aplicação geográfica via web, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 129: Município de Loures

Loures - <http://www.cm-loures.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS06 - Licenciamento Industrial - Registo e Utilização da Plataforma REAI		Não	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
IRS01 - Balcão virtual acessível	"Reestruturar a informação e a plataforma municipal de atendimento electrónico - Balcão Virtual - por forma a cumprir as diretrizes de acessibilidade W3C."	Sim	C	"O Balcão Virtual já se encontra acessível, estando inclusivamente dotado do respetivo símbolo de acessibilidade à Web."	<a href="https://app.cm-loures.pt/web_bv/">https://app.cm-loures.pt/web_bv/</a>	Esta medida permitiu reestruturar o balcão virtual de acordo com diretrizes de acessibilidade W3C, contribuindo para	0	0	3	0

Loures - <http://www.cm-loures.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LRS02 - Linha de apoio ao cidadão melhorada e integrada Multicanal	"Melhorar a Linha de Apoio ao Cidadão no Balcão Municipal de Atendimento Eletrónico "Balcão Virtual". Além do canal de apoio web através de formulário eletrónico já disponibilizado, prevê-se a inclusão de FAQs específicas - Perguntas e Respostas mais frequentes - relativas à aplicação e serviços disponíveis, apoio técnico direto por telefone e mapa do site."	Sim	C	"A medida encontra-se concluída, estando implementado o mapa do site bem como as perguntas frequentes.  <a href="https://www.cm-loures.pt/mapa.asp">https://www.cm-loures.pt/mapa.asp</a> <a href="https://www.cm-loures.pt/web_bv/FAQs.aspx">https://www.cm-loures.pt/web_bv/FAQs.aspx</a> "	<a href="http://www.cm-loures.pt/Ligacao.aspx?displayid=345">http://www.cm-loures.pt/Ligacao.aspx?displayid=345</a> <a href="http://www.cm-loures.pt/MapaSite.aspx">http://www.cm-loures.pt/MapaSite.aspx</a>	melhorar a acessibilidade dos serviços prestados, considerando-se um impacto elevado no item da usabilidade e acessibilidade ao nível do capital relacional.  Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático ao incentivar a participação do munícipe a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais. Como permitiu disponibilizar o mapa do site considerou-se ainda um elevado contributo no item da usabilidade ao nível do capital relacional.	2	3	3	0
LRS03 - Balcão virtual integrado	"Reestruturar a aplicação de atendimento eletrónico disponível nos balcões presenciais – versão BackOffice do Balcão Virtual – no sentido de melhorar e simplificar a pesquisa e validação de entidades, pedidos/requerimentos e seus elementos instrutórios. Reformulação do processo de registo de requerentes - alargamento do procedimento de registo e de validação dos cidadãos/ munícipes aos detentores de Cartão de Cidadão."	Não	C	"Foi reestruturada a aplicação de atendimento eletrónico disponível nos balcões presenciais – versão backoffice do Balcão Virtual – no sentido de melhorar e simplificar a pesquisa e validação de entidades, pedidos/requerimentos e seus elementos instrutórios. Foi ainda reformulado o processo de registo de requerentes através do alargamento do procedimento de registo e de validação dos cidadãos/ munícipes aos detentores de Cartão de Cidadão."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar a aplicação eletrónica para o atendimento presencial.				
LRS04 - Pagamento municipal online	"Estado este serviço atualmente disponível para as rendas de habitação e carta exalar, e tendo sido disponibilizado no Balcão Virtual aquando das candidaturas à Habitação a Custos Controlados (Dec. 2008/ Fev. 2009); prevê-se o alargamento da possibilidade de pagamento online a outros serviços neste balcão de atendimento eletrónico; tornando assim possível o pagamento das taxas no ato do pedido ao invés do pagamento posterior (aquando do levantamento da certidão) como se encontra atualmente implementado no balcão virtual. O pagamento no ato do pedido agiliza e simplifica procedimentos, evitando a exceção de tarefas desnecessárias quando, por exemplo, se verifica a solicitação de cancelamento de pedidos que entretanto já	Sim	C	"O município procede à emissão de documento para pagamento por multibanco."	<a href="https://app.cm-loures.pt/web_bv/">https://app.cm-loures.pt/web_bv/</a>	Considerou-se que a possibilidade de efetuar pagamentos online teve um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Loures - <http://www.cm-loures.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LRS05 Desmaterialização de processos internos	<p>"Criar mecanismos com vista à eliminação da circulação de papel aquando da tramitação dos pedidos efectuados através do Balcão Municipal de Atendimento Electrónico "Balcão Virtual" – numa 1ª fase para os pedidos de Certidões da responsabilidade do Departamento de Gestão Urbanística (DGU) e posteriormente aos restantes serviços. Após o registo e validação, todos os pedidos e seus elementos instrutórios devem continuar a sua tramitação interna exclusivamente em formato electrónico através de gestão documental até à conclusão do procedimento e emissão da respectiva certidão; Sendo que, cada pedido obedece a um "workflow" previamente definido de acordo com a sua especificidade, este poderá estar sujeito a revisão de forma a garantir a desmaterialização."</p>	Não	C	<p>"Forum criados mecanismos com vista à eliminação da circulação de papel aquando da tramitação dos pedidos efectuados através do Balcão Virtual. Após o registo e validação, todos os pedidos e seus elementos instrutórios continuam a sua tramitação interna exclusivamente em formato electrónico."</p>		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
LRS06 Formulários electrónicos online	<p>"Concluir os formulários com submissão electrónica no "Balcão Virtual" para todos os requerimentos disponíveis em PDF no sítio do município e/ou acesso directo aos portais específicos. Implementar mais serviços electrónicos e actualização de outros e-forms já disponibilizados de acordo com as necessidades dos serviços e as alterações ao RJUE (Lei n.º 60/2007, de 3 de Setembro) permitindo a total desmaterialização de procedimentos. Os mais de 180 formulários electrónicos e serviços contemplados com esta desmaterialização dos serviços, abrangem áreas como urbanismo/edificação, património municipal, transportes, actividades diversas, notário privado, ciclomotoristas/veículos agrícolas, venda ambulante, estabelecimentos comerciais entre outros."</p>	Sim	C	<p>"Forum elaborados e actualizados formulários electrónicos no Balcão Virtual de vários serviços, tais como o urbanismo e o património municipal.  <a href="https://app.cm-loures.pt/web_bv/HomeCertidoes.aspx">https://app.cm-loures.pt/web_bv/HomeCertidoes.aspx</a>  <a href="https://app.cm-loures.pt/web_bv/OutrosReq.aspx#patrim">https://app.cm-loures.pt/web_bv/OutrosReq.aspx#patrim</a>"</p>	<p><a href="http://www.cm-loures.pt/Ligacao.aspx?DisplayId=74#topo">http://www.cm-loures.pt/Ligacao.aspx?DisplayId=74#topo</a></p>	Esta medida permitiu a actualização e possibilidade de submissão de diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

LoURES - <http://www.cm-looures.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
<p>IRS07 - "Os meus processos" - acesso único</p>	<p>"Unificar a partir de um único login e a partir do balcão de atendimento eletrónico o acesso à gestão informatizada dos licenciamentos urbanísticos (actual aplicação AGIL - Apoio à Gestão Informatizada dos Licenciamentos); Facilitando desta forma aos titulares o acesso aos seus processos e submissão dos pedidos, sendo que a partir de um único sítio e com a mesma senha ele terá acesso a todas as informações que se relacionem com os processos existentes no Município. Esta operação permite, entre outros, reduzir passos e procedimentos atualmente necessários para que o titular tenha acesso aos seus processos. Posteriormente, e de forma gradual, prevê-se a simplificação dos procedimentos de gestão urbanística já adotados, nomeadamente na reformulação dos modelos de informação e despachos at constantes em conformidade com o actual regime jurídico de urbanismo e edificação. Esta medida abrange, para já, apenas os processos de urbanismo (obras particulares)."</p>	<p>Sim</p>	<p>PC</p>	<p>"Todas as integrações necessárias para disponibilizar o acesso único através do balcão de atendimento eletrónico aos processos urbanísticos estão concluídas. No entanto, esta medida não foi concluída dado que foram detetados requisitos e necessidades de alteração na aplicação que lhe dá suporte."</p>	<p><a href="http://app.cm-looures.pt/agil/">http://app.cm-looures.pt/agil/</a></p>	<p>Esta medida possibilita a consulta de processos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.</p>	<p>3</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>
<p>IRS08 - Reconversão urbanística Portela da Azóia online</p>	<p>"Alargar o atendimento eletrónico do GIPA (Gabinete de Intervenção da Portela da Azóia) para receção e desmaterialização dos pedidos de Certidão de Direito de Preferência e Certidão de Compropriedade daquele bairro em conformidade com o Decreto nº 251/2009, de 22 de Outubro, tanto ao nível do atendimento de "front-end" (Balcão Virtual) como no atendimento presencial (através do BackOffice do Balcão Virtual). Prevê-se ainda a elaboração de uma aplicação interna onde são registados os dados facultados e toda a informação respeitante ao bairro (através da recolha junto dos diversos proprietários) que permitirá ao Município, em simultâneo, fazer toda a reconversão urbanística paisagística e legalização do bairro, como por exemplo, cedências para zonas verdes, infra-estruturas, arruamentos."</p>	<p>Sim</p>	<p>C</p>	<p>"O atendimento eletrónico do Gabinete de Intervenção da Portela da Azóia foi alargado para receção e desmaterialização dos pedidos de Certidão de Direito de Preferência e Certidão de Compropriedade daquele bairro, tanto ao nível do atendimento online no (Balcão Virtual), como no atendimento presencial (através do backoffice do Balcão Virtual)."</p>		<p>Dado que esta medida permitiu a receção e desmaterialização de diversos pedidos de Certidão ao nível do atendimento online no Balcão Virtual, considerou-se que teve um elevado contributo para o capital de serviços.</p>	<p>3</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>
<p>IRS09 - Avaliação satisfação município</p>	<p>"Reformular o modelo existente e criar novos inquéritos a disponibilizar aos utilizadores do Balcão Virtual. Prevê-se criar um inquérito específico para análise da aplicação informática (se esta responde de forma adequada às necessidades dos seus utilizadores) e inquéritos/sondagens específicas dos serviços e atendimento do município sejam eles prestados internamente pela aplicação ou nos balcões presenciais. No âmbito do Projecto Euroscapes prevê-se obter o grau de satisfação dos munícipes, bem como a sua opinião no âmbito da adopção de políticas integradas de gestão da paisagem rural, no sentido de reforçar a transparência e o exercício do direito da cidadania."</p>	<p>Sim</p>	<p>C</p>	<p>"O inquérito de avaliação da satisfação dos munícipes está disponível através do site do município.  <a href="https://app.cm-looures.pt/web_bv/Inquerito_SatisfacaoDPM.aspx">https://app.cm-looures.pt/web_bv/Inquerito_SatisfacaoDPM.aspx</a>"</p>	<p><a href="https://app.cm-looures.pt/web_bv/Inquerito_SatisfacaoDPM.aspx">https://app.cm-looures.pt/web_bv/Inquerito_SatisfacaoDPM.aspx</a></p>	<p>Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos online, considerou-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.</p>	<p>0</p>	<p>3</p>	<p>0</p>	<p>0</p>

LoURES - <http://www.cm-looures.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LRS10 - Desmaterialização progressiva do arquivo municipal	"Digitalizar de forma progressiva os processos de urbanismo e edificação, numa 1ª fase são só os processos de obras particulares e disponibilização dos mesmos aos serviços camarários. Prevê-se ainda no âmbito desta medida, o alargamento do acesso a todos os restantes processos de licenciamento e outros, no âmbito dos serviços prestados pelo Município."	Não	C	"Os processos de urbanismo e edificação foram digitalizados. Foram contemplados, conforme previsto, os processos de obras particulares e a disponibilização dos mesmos aos serviços camarários."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de digitalização de documentos.				
LRS11 - Manual do município online	"Disponibilizar online um manual prático, contendo notícias detalhadas das diversas áreas de actividade da Câmara Municipal e um conjunto de informações úteis e práticas para os municípios. Este novo canal de comunicação com os municípios permitirá prestar um apoio directo e prático, proporcionando um acesso rápido e eficaz, a ampla informação relativamente a diversos aspectos, nomeadamente: - Direitos e deveres sobre uma série de situações-tipo; - Procedimentos e documentos necessários para a realização de requerimentos nos vários serviços municipais; - Contactos úteis, tanto ao nível dos serviços municipais como de outras entidades públicas."	Sim	C	"O manual do município está disponível no site do município, nomeadamente através do Balcão Virtual. <a href="https://app.cm-looures.pt/web_br/web_br/">https://app.cm-looures.pt/web_br/web_br/</a> <a href="https://app.cm-looures.pt/web_br/docs/GML_V1_30Sa2011.pdf">https://app.cm-looures.pt/web_br/docs/GML_V1_30Sa2011.pdf</a> "	<a href="https://app.cm-looures.pt/web_br/docs/GML_V1_30Sa2011.pdf">https://app.cm-looures.pt/web_br/docs/GML_V1_30Sa2011.pdf</a>	Esta medida permitiu a produção e disponibilização <i>online</i> do manual do município, que através de um conjunto sistematizado de informação, pretende aproximar a autarquia dos municípios, mostrando os seus direitos e deveres e, facilitando e divulgando as atividades e serviços do município, por isso considerou-se um contributo elevado para o capital democrático. É, como contém informação relevante que facilita o acesso e utilização dos serviços, considerou-se um contributo médio no capital de serviços.	2	3	0	0
LRS12 - Gestão de transportes escolares	"Implementar uma aplicação informática que permita a gestão da atribuição de subsídios/passes aos alunos do município, reformulando o processo de gestão actual. Através de uma ficha de candidatura, os alunos candidatam-se aos transportes escolares subsidiados. Cada candidatura é avaliada e são atribuídos os subsídios escolares de acordo com as regras estabelecidas em Regulamento Municipal próprio. A aplicação permitirá fazer esta gestão e atribuição de forma automatizada, gerindo relatórios de subsídios/comparticipação a atribuir por trimestre a cada aluno, por Freguesia de residência. Cada ficheiro é enviado pelo protocolo estabelecido a cada uma das Juntas de Freguesia a que diz respeito, sendo facultado simultaneamente o valor total das participações a atribuir aos alunos. Além de permitir a unificação de base de dados, a gestão informatizada dos subsídios vai permitir obter o historial de atribuições ao longo dos anos, e por cada aluno."	Sim	C	"Foi implementada uma aplicação informática que permite a gestão da atribuição de subsídios/passes aos alunos do município, reformulando o processo de gestão actual. Através de uma ficha de candidatura, os alunos candidatam-se aos transportes escolares subsidiados. Cada candidatura é avaliada e são atribuídos os subsídios escolares de acordo com as regras estabelecidas em Regulamento Municipal próprio. A aplicação permite fazer esta gestão de forma automatizada."	<a href="http://www.cm-looures.pt/ligacao.aspx?displayid=158#topo">http://www.cm-looures.pt/ligacao.aspx?displayid=158#topo</a>	Esta medida permitiu a disponibilização de informação na área da gestão de transportes escolares e também a disponibilização de um formulário de candidatura para os alunos, considerando-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

LoURES - <http://www.cm-looures.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LR13 - Associativismo online	"Elaborar uma página web totalmente dedicada ao associativismo no Município. Terá áreas de informação temática sobre o associativismo, o que é, o seu enquadramento no concelho, listagem das Associações do Município, como formar uma associação, legislação, regulamentos, apoios, candidaturas e projetos. Irá ter ainda uma área restrita que permitirá acesso à gestão dos associados, a candidatura aos subsídios previstos no Regulamento Municipal do Associativismo e a outros apoios, caso se apliquem. Prevê-se ainda a disponibilização de áreas mais dinâmicas e de atualização dos utilizadores, como sejam, uma área para contacto, Perguntas e Respostas mais frequentes, inscrição online para novas associações, calendário de eventos, notícias, sondagens, pesquisa, entre outros."	Sim	C.	"Encontra-se disponível para consulta informação relativa ao tema do associativismo no município; o que é; o seu enquadramento no concelho; listagem das associações do município; como formar uma associação; legislação; regulamentos; apoios; candidaturas e projetos. <a href="http://213.58.212.222/associativismo">http://213.58.212.222/associativismo</a> "	<a href="http://app.looures.pt/associativismo">http://app.looures.pt/associativismo</a>	Esta medida permitiu a criação de um portal temático para o associativismo, um espaço que permite entre outras potencialidades, divulgar informação sobre as coletividades e associações do Município, considerando-se um elevado contributo para o item da rede de relações ao nível do capital relacional.	0	0	3	0
LR14 - Biblioteca Online	"Criar acesso online ao catálogo da biblioteca através de um portal específico (+ de 54.000 exemplares de obras, para um universo de 15000 leitores). Prevê-se ainda a melhoria dos serviços quanto à atualização do registo bibliográfico; controlo das aquisições dos documentos; gestão de periódicos; catalogação/ indexação; empréstimo de exemplares; pesquisa profissional; introdução de novos canais de comunicação com os leitores e relatórios estatísticos. Posteriormente será feita uma experiência piloto para a disponibilização do catálogo de 3 bibliotecas escolares e de 2 bibliotecas de colecionadores do concelho."	Sim	C.	"A biblioteca online está disponível através do site do município. <a href="http://app.looures.pt/minilib/minilib.aspx">http://app.looures.pt/minilib/minilib.aspx</a> "	<a href="http://app.looures.pt/wmlib">http://app.looures.pt/wmlib</a>	A disponibilização do catálogo das bibliotecas municipais online representou a criação de um portal temático, considerando-se um elevado contributo no capital relacional. Este portal permite o acesso e a consulta do catálogo bibliográfico, entre outras funcionalidades, assim como, contribui para a divulgação do património cultural do município.	0	0	3	0
LR15 - Gestão turística município	"Elaborar uma aplicação para gestão das diversas entidades turísticas existentes no concelho, entidades tais como: Agências de Viagem, Artesãos, Associações de Artesãos, Associações Empresarais de Turismo, Bares e Discotecas, Centros Comerciais, Comissão Municipal de Turismo, Escolas, Feiras e Mercados, Fornecedores, Hotelaria, Infra-estruturas Desportivas, Juntas de Freguesia, Locais p/ Festas e Casamentos, Museus, Orgãos de Comunicação Social, Participantes em Iniciações, Patrocinadores, Produtores Vinícolas, Ranchos Folclóricos, Regiões de Turismo, Restaurantes."	Sim	C.	"Foi elaborada uma aplicação para gestão das diversas entidades turísticas existentes no concelho (agências de viagem, associações empresariais de turismo, bares e discotecas, hotelaria, etc.)"	<a href="http://www.cm-looures.pt/Ligacao.aspx?DisplayId=109#topo">http://www.cm-looures.pt/Ligacao.aspx?DisplayId=109#topo</a>	Esta medida permitiu a divulgação no portal das entidades turísticas do Município, considerando-se um contributo elevado no item da imagem ao nível no capital relacional.	0	0	3	0
LR16 - Gestão dos procedimentos concursais do	"Desenvolver uma aplicação informática interna para gestão dos concursos de admissão de pessoal. Esta dematerialização de procedimentos permitirá uma gestão dos concursos mais simples, eficiente e transparente. Sendo que toda a informação relacionada com os procedimentos dos concursos (desde a	Não	C.	"O município desenvolveu uma aplicação informática interna para gestão dos concursos de admissão de pessoal. A dematerialização destes procedimentos permite que toda a		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinou a desenvolver uma aplicação informática interna para gestão dos concursos de admissão de				

Loures - <http://www.cm-loures.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
município	<i>face de candidatura até ao fim do procedimento) fica disponível a todos os envolvidos no processo com direito à informação. São disponibilizados entre outros dados, concursos em curso, datas de candidatura, datas de fecho, candidatos ao concurso, datas de prova, resultados das provas."</i>			<i>informação relacionada com os concursos, fique disponível a todos os envolvidos no processo."</i>		personal.				

Tabela 130: Município de Odivelas

Odivelas - <http://www.cm-odivelas.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balção do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IS06 - Licenciamento Industrial - Registo e Utilização da Plataforma REAI		Não	C				2	0	3	0
IS07 - Licenciamento Industrial - Integração de Sistemas de Informação		Não	PC				2	0	3	0
ODV01 - Licenças online	"Disponibilizar licenças camarárias online."	Sim	PC	"Foi concluída a introdução de 80 a 90% das licenças catalogadas. Decorre, neste momento, um grande projeto de digitalização de documentos do arquivo, no sentido de dar resposta às solicitações da Autoridade Tributária para atualização dos valores do Imposto Municipal sobre Imóveis. As planilhas, telas finais, licenças de utilização e licenças de ocupação estão a ser digitalizadas."	<a href="http://www.cm-odivelas.pt/CamaraMunicipal/DocumentosRequerimentos/index.htm#07">http://www.cm-odivelas.pt/Camara Municipal/DocumentosRequerimentos/index.htm#07</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Odivelas - <http://www.cm-odivelas.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ODY02 - Simulador de taxas <i>online</i>	"Facilitar a simulação de taxas municipais no portal da Câmara Municipal."	Não	NC	"Devido ao programa de contenção financeira a decorrer no município, foi decidido não adquirir a aplicação informática em questão."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
ODY03 Regulamentos municipais <i>online</i>	"Disponibilizar no portal da Câmara Municipal de Odivelas os Regulamentos Municipais."	Sim	C	"Os regulamentos municipais estão disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-odivelas.pt/CamaraMunicipal/RegulamentosMunicipais/index.htm">http://www.cm-odivelas.pt/CamaraMunicipal/RegulamentosMunicipais/index.htm</a> "	<a href="http://www.cm-odivelas.pt/CamaraMunicipal/RegulamentosMunicipais/index.htm">http://www.cm-odivelas.pt/CamaraMunicipal/RegulamentosMunicipais/index.htm</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
ODY04 Credenciação electrónica cidadãos	"Proceder à credenciação dos cidadãos, as empresas e as organizações da sociedade civil na base de dados da Câmara Municipal de Odivelas, através da exaustão do cartão do município, no sentido de permitir aceder ao conjunto de medidas que segundamente se preveem e disponibilizando a informação a todos os interessados."	Sim	PC	"Encontra-se em desenvolvimento uma aplicação informática que permite, numa primeira fase, a credenciação electrónica nos processos urbanísticos."		Esta medida permite a autenticação dos utilizadores no site municipal com cartão do cidadão, contribuindo para o item da usabilidade e acessibilidade na categoria do capital relacional. Considerou-se também alguma contribuição para o capital de serviços pois, este procedimento permite o posterior acesso a diversos serviços <i>online</i> .	1	0	3	0
ODY05 - Balcão único de atendimento	"Centralizar o atendimento municipal presencial em balcão único, estabelecendo procedimentos de transmissão de informação entre os vários serviços, evoluindo para um atendimento multicanal (presencial, telefónico, Internet, SMS/MMS)."	Sim	PC	"Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 48/2011, de 1 de Abril, o município irá ter disponível um ponto de emissão/receção, análise e encaminhamento das solicitações via balcão único de Atendimento. De momento, foi já elaborada a esboço da funcionalidade real da medida e definido o workflow."		Como esta medida se destina a disponibilizar o balcão único que inclui o atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
ODY06 - Alvará já	"Emir o alvará de licença de obra de estabelecimento de Urbanismo Comercial no dia e local em que for requerido."	Não	NC	"Os elevados custos financeiros que a implementação desta medida irá reflectir no orçamento do município levaram a que esta fosse protelada."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos para o atendimento presencial.				

Odivelas - <http://www.cm-odivelas.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ODV07 - Licenciamento aberto	"Disponibilizar online, no sítio Internet da câmara, os pedidos de licenciamento urbanístico que diariamente dão entrada nos serviços. A medida pretende tornar mais simples o acesso à informação urbanística de interesse geral e mais transparente a relação da autarquia com os munícipes."	Sim	PC	"Foi adquirida uma aplicação informática de gestão documental, sendo que falta ainda a sua parametrização."		Esta medida permitiria publicar no portal municipal, os pedidos de licenciamento urbanístico, possibilitando um acesso mais simples e transparente a informação urbanística de interesse geral destes processos, considerando-se um elevado contributo no capital de serviços e, no capital democrático.	3	3	0	0
ODY08 - Certidão de licença de utilização na hora	"Emitir as certidões de licença de utilização no momento em que são solicitadas no balcão de atendimento."	Não	PC	"Os elevados custos financeiros que a implementação desta medida iria refletir no orçamento do município levou a que esta fosse adiada."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
ODV09 - Call center ambiente	"Implementar uma solução de atendimento telefónico, que garanta a gestão de chamadas, de filas de espera e a monitorização do serviço prestado na área do ambiente do município."	Não	PC	Está desenvolvida uma aplicação informática de suporte a esta medida. No entanto, os custos de material técnico a adquirir e dificuldades de recursos humanos têm levado ao atraso desta medida.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos para o atendimento presencial.				

Tabela 131: Município de Oeiras

Oeiras - [http://www.cm-oeiras.pt/Paginas/cmo\\_homepage.aspx](http://www.cm-oeiras.pt/Paginas/cmo_homepage.aspx)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ISO2, ISO3, ISO4, ISO5, ISO7, ISO8, ISO10, ISO11, ISO12, ISO13, ISO14, ISO15, ISO16, ISO17		Não								
ISO1 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
OER01 - Balcão de atendimento	"Criar, a partir de uma única plataforma de gestão da informação e de interação, um Balcão de Atendimento	Sim	C	"O Balcão de Atendimento Genérico integra a aplicação MyNet (Troncofício) e o Sistema de Gestão Documental	<a href="http://servicosonline.cm-oeiras.pt">http://servicosonline.cm-oeiras.pt</a>	Como esta medida se destina a disponibilizar o balcão único que inclui o atendimento online	3	0	0	0

Oeiras - [http://www.cm-oeiras.pt/Paginas/cmo\\_homepage.aspx](http://www.cm-oeiras.pt/Paginas/cmo_homepage.aspx)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
genérico	<i>Genérico que centraliza as capacidades de prestação de serviço de atendimento e informação municipal, com excepção das áreas do urbanismo, edificação, habitação e execuções fiscais, e que integre uma solução tecnológica de suporte às principais vertentes do atendimento aos municípios e empresas – o físico (presencial, telefónico) e o virtual (Internet/ serviços online)."</i>			<i>(Backoffice), tendo como principal característica a entrada de requerimentos em suporte digital e tramitação interna segundo o conceito de gestão documental."</i>		para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.				
OER02 Modelo Integrado de Gestão – MIG	<i>"Elaborar um modelo conceptual de integração e alinhamento dos objectivos político-estratégicos, das operacionais das unidades orgânicas e dos colaboradores (SI/AD-AP 1, 2 e 3)."</i>	Não	C	<i>"Utilizando como modelo de suporte o Balanced Scorecard, foi criado um sistema de indicadores de performance que assegura a monitorização de desempenho funcional respeitante aos processos críticos do município, o que permite ajudar a identificar e assegurar ações de melhoria na administração."</i>		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhoria de processos internos de gestão.				
OER03 Pesquisa integrada património cultural	<i>"Desenvolver um ponto de acesso comum que tornará possível a pesquisa de todo o património cultural do município, facilitando aos utilizadores um acesso simples a melhores de objectos digitais que incluem livros, fotografias, peças de museu, documentos de arquivo."</i>	Sim	PC	<i>"A Pesquisa Integrada do Património Cultural ainda se encontra em fase de implementação. O projeto inclui as seguintes áreas: arquivo fotográfico; millennium; recortes de imprensa; in patrimonium (património cultural)."</i>	<a href="http://www.cm-oeiras.pt/amunicipal/Cultura/Paginas/defaultPage.aspx">http://www.cm-oeiras.pt/amunicipal/Cultura/Paginas/defaultPage.aspx</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o capital relacional, dado que esta funcionalidade permite divulgar o património cultural do município, contribuindo para o item da imagem.	0	0	3	0

Tabela 132: Município de Torres Vedras

Torres Vedras - <http://www.cm-tvedras.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS13, IS15		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0

Torres Vedras - <http://www.cm-tvedras.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
TVD01 - Informação cartográfica online	"Disponibilizar, para consulta online, através do portal institucional, informação de cartografia base (plantas de localização, extractos dos planos de ordenamento do território, ortofotomapas e cartas geotécnicas, aos cidadãos e às empresas. "	Sim	C	"A informação cartográfica está disponível através do site da autarquia. <a href="http://www.cm-tvedras.pt/viver/urbanismo/plantas/">http://www.cm-tvedras.pt/viver/urbanismo/plantas/</a> "	<a href="http://webpdm.oestadigital.pt/torresvedras">http://webpdm.oestadigital.pt/torresvedras</a>	Esta medida permitiu disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
TVD02 - Plantas de localização e planos de ordenamento online	"Disponibilizar para venda online (através do sítio Internet institucional); as plantas de localização (diferentes escalas e formatos) e os extractos dos planos de ordenamento do território - documentos de informação geográfica frequentemente utilizados por cidadãos e empresas para instrução de pedidos de licenciamento de operações urbanísticas, de publicidade, ocupação da via pública, entre outros; ortofotomapas; e as cartas geotécnicas. "	Sim	C	"As plantas de localização e planos de ordenamento estão disponíveis através do site do município. <a href="http://www.cm-tvedras.pt/viver/urbanismo/plantas/">http://www.cm-tvedras.pt/viver/urbanismo/plantas/</a> "	<a href="http://webpdm.oestadigital.pt/torresvedras">http://webpdm.oestadigital.pt/torresvedras</a>	Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços. Como permitiu também a disponibilização dos instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território.	3	3	0	0
TVD03 - Simulador de taxas online	"Desenvolver uma solução integrada da autarquia e respectiva disponibilização no portal institucional que permita aos cidadãos e empresas fazer a simulação do cálculo das taxas municipais devidas por um qualquer serviço ou licenciamento prestado. "	Sim	C	"O simulador de taxas está disponível para consulta no site do município. <a href="http://www.cm-tvedras.pt/viver/urbanismo/gestao-urbanistica/simulador-taxas/">http://www.cm-tvedras.pt/viver/urbanismo/gestao-urbanistica/simulador-taxas/</a> "	<a href="http://www.cm-urbanismo/gestao-urbanistica/simulador-taxas">http://www.cm-urbanismo/gestao-urbanistica/simulador-taxas</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
TVD04 - Métodos inquérito/sondagens à população	"Implementar novas ferramentas que permitam aferir o grau de satisfação dos municípios e reforçar a transparência e o exercício do direito de cidadania. "	Sim	C	"Está disponível um inquérito de satisfação aos municípios no site do município. <a href="http://www.cm-tvedras.pt/inquerito/">http://www.cm-tvedras.pt/inquerito/</a> "	<a href="http://www.cm-tvedras.pt/inquerito">http://www.cm-tvedras.pt/inquerito</a>	Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos e sondagens online, considerando-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0

Tabela 133: Município de Vila Franca de Xira

Vila Franca de Xira - <http://www.cm-vfxira.pt/PageGen.aspx#.UdGeOPmgWH8>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS06, IS05, IS10,		Não								

Vila Franca de Xira - <http://www.cm-vfxira.pt/PageCen.aspx#.UdGeOPmgWH8>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS11, IS12, IS14, IS17										
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
VFX01 - Plataforma integrada de gestão de intervenções no parque escolar	"Implementar uma ferramenta que permita gerir online o registo, acompanhamento e resolução de intervenções a realizar no parque escolar que suporte a participação de diversas entidades, tais como juntas de freguesias, agrupamentos de escolas, paróquias e serviços municipais. A medida visa agilizar e desmaterializar o processo e gerir a informação, reduzindo o número de intervenientes, tempos, custos de comunicação e otimização do processo."	Não	C	"A entrada em funcionamento da plataforma permitiu colocar em rede os serviços da câmara municipal com todos os agrupamentos de escolas do concelho, que passaram a reportar online as necessidades de manutenção verificadas nos estabelecimentos de educação pré-escolar e do 1.º ciclo da sua área de intervenção."		Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que o acesso à plataforma criada não se encontra disponível no portal, destinando-se a interligar as escolas com a autarquia.				
VFX02 - Sistemas de impressão e comportamento ecológico	"Reduzir os custos de funcionamento e ambientais, intervir ao nível da disponibilidade de meios que permitam ao utilizador ter um comportamento ecológico mais eficiente. A medida passa por: a) Configurar os equipamentos de impressão para que por defeito imprimam em modo económico, a preto e na frente e verso. b) Disponibilizar aos utilizadores programas geradores de ficheiros PDF. c) Instalação de caracteres de impressão "ecofonte" que reduzem o consumo de toner."	Não	C	"Foi efetuada a configuração de equipamentos de impressão para funcionamento em modo económico, impressão a preto e frente e verso, a disponibilização de programas geradores de ficheiros PDF e a instalação de caracteres de impressão "ecofonte", reduzindo o consumo de toner em cada impressão."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				
VFX03 - Generalização do acesso dos colaboradores ao Cartão de Cidadão	"Promover, apoiar e conceder facilidades aos colaboradores na obtenção do Cartão de Cidadão como documento de cidadania e projeto de modernização administrativa, permitindo a utilização do certificado digital qualificado na autenticação nos sistemas internos e externos de informação e comunicação."	Não	C	"O objetivo foi alcançado e permitiu desenvolver e introduzir melhorias ao nível da gestão documental eletrónica, designadamente com a implementação e generalização do uso do certificado digital qualificado na assinatura de documentos em arquivo documental, bem como o acesso a diversas plataformas que exigem a autenticação com certificado digital qualificado, como por exemplo, as plataformas de contratação pública eletrónica."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a desenvolver melhorias ao nível da gestão documental eletrónica nos processos da autarquia.				

Vila Franca de Xira - <http://www.cm-vfxira.pt/PageGen.aspx#.UdGeOPmgWH8>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VFX04 - Identificação e autenticação nos sistemas com Cartão de Cidadão	"Substituir de forma progressiva os atuais mecanismos de identificação e autenticação de cidadãos, disponibilizando, nos pontos físicos de atendimento ao público, meios (software e hardware) apropriados à utilização do Cartão de Cidadão, possibilitando o reconhecimento de toda a informação relativa aos seus processos."	Não	C	"Foram adaptadas as soluções de atendimento para a leitura e assinatura de pedidos e requerimentos em formato eletrónico, através da instalação de leitores de Cartão de Cidadão com "keypad", assim como a instalação de nova versão da aplicação de atendimento, que permite ler dados diretamente do Cartão de Cidadão para as aplicações e, desta forma, atualizar os dados pessoais e facilitar a consulta dos processos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos para o atendimento presencial.				
VFX05 - Plataforma e-educação	"Implementar uma plataforma de gestão online da comunidade educativa, abrangendo os seguintes serviços: gestão de cantinas e refeições, apoios de ação social escolar e componente de apoio à família, e complemento de horários no pré-escolar."	Não	C	"A comunidade educativa passou a relacionar-se através da Internet na gestão de cantinas e refeições, apoios de ação social escolar e componente de apoio à família e complemento de horários no pré-escolar."		Esta medida não foi considerada para o estudo uma vez que o acesso à plataforma criada não se encontra disponível no portal, destinando-se a interligar a comunidade educativa no concelho.				
VFX06 - Sistema de Relacionamento com o Cliente	"Introduzir o conceito de balcão único através da implementação do sistema de relacionamento com o cliente CRM - Citizen Relationship Management, com o objetivo de aumentar a qualidade do serviço e permitir que no futuro o cidadão possa tratar de qualquer assunto através do canal que preferir."	Não	C	"Foi concluído o módulo de Gestão de Clientes, integração com ERP, formação aos técnicos e início do carregamento dos conteúdos. O módulo de receção de pedidos/ requerimentos foi também desenvolvido e aguarda arranque formal nos atendimentos."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				

## Distrito de Portalegre

Tabela 134: Município de Campo Maior

Campo Maior - <http://www.cm-campo-maior.pt/pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10		Não								
IS01 - Balcão do		Sim	C				2	0	3	0

Campo Maior - <http://www.cm-campo-maior.pt/pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
Empreendedor de Serviços	<p>Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011</p> <p>"Criar serviços Municipais no Balcão da Loja do Cidadão de Campo Maior, prestando serviços na hora, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagamentos e licenciamentos de Publicidade e Ocupação da via pública, taxas do cemitério e rendas;</li> <li>- Pedido para Utilização de Equipamentos públicos;</li> <li>- Pavilhão Gimnodesportivo;</li> <li>- Campo de Futebol;</li> <li>- Ginásio; e</li> <li>- Centro Cultural.</li> </ul> <p>Pedidos de licenciamento ao abrigo do Decreto-Lei n.º 309/2002, de 16 Dezembro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licença de recintos improvisados;</li> <li>- Prova desportiva;</li> <li>- Arraiais e Romarias</li> <li>- Queimadas, etc....</li> </ul> <p>Fornecimento de certidões de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certidões de localização de edifícios;</li> <li>- Certidões de alteração de morada ou designação de rua;</li> <li>- Segundas vias de alvará de osário ou sepulturas;</li> <li>- Segundas vias de licença de utilização e de construção; e</li> <li>- Ação Social - Pedido de adesão ao Cartão do Idoso;</li> <li>- Candidaturas a Ocupação Municipal temporária de Jovens;</li> <li>- Candidaturas para apoio à conservação de habitações degradadas de pessoas arremediadas do município de Campo Maior."</li> </ul>	Não	PC	"Os serviços a disponibilizar estão identificados, faltando a sua disponibilização ao público."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos para o atendimento presencial.				

Tabela 135: Município de Elvas

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ELV01 - Portal do Município	"Disponibilizar um portal ao município, que promova a informação municipal junto daqueles, de forma rápida e eficaz. Disponibilização de regulamentos, formulários e informação municipal diversa (turística, serviços, económico-financeira, entre outras)."	Sim	C	"O portal do município está disponível online. <a href="http://www.cm-elvas.pt">http://www.cm-elvas.pt</a> "	<a href="http://www.cm-elvas.pt">http://www.cm-elvas.pt</a>	Como a medida pretendia a disponibilização do portal municipal considerou-se um elevado impacto em todas as categorias de capitais.	3	3	3	3
ELV02 - Simulador de Taxas Online	"Desenvolver uma solução e respectiva disponibilização no portal institucional que permita aos cidadãos e empresas fazer a simulação do cálculo das taxas e preços municipais devidas por um qualquer serviço ou licenciamento prestado."	Sim	C	"O simulador de taxas já se encontra disponível no portal do município. <a href="http://www.cm-elvas.pt/elvas/simulador_de_taxas/indexIE.html">http://www.cm-elvas.pt/elvas/simulador_de_taxas/indexIE.html</a> "	<a href="http://www.cm-elvas.pt/elvas/simulador_de_taxas/indexIE.html">http://www.cm-elvas.pt/elvas/simulador_de_taxas/indexIE.html</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
ELV03 - Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais	"Proceder à disponibilização, no Portal do Município, das perguntas mais frequentes, colocadas pelos cidadãos, organizadas por área de negócio."	Sim	C	"As perguntas frequentes podem ser consultadas no portal do município. <a href="http://www.cm-elvas.pt/elvas/pag_municipio?pag=freqs">http://www.cm-elvas.pt/elvas/pag_municipio?pag=freqs</a> "	<a href="http://www.cm-elvas.pt/elvas/pag_municipio?pag=freqs">http://www.cm-elvas.pt/elvas/pag_municipio?pag=freqs</a>	Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do município a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais.	2	3	0	0

Tabela 136: Município de Portalegre

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IS14, IS15, IS17		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0

Portalegre - <http://www.cm-portalegre.pt/pagc.php?topic=1>

Portalegre - <http://www.cm-portalegre.pt/page.php?topic=1>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PTG01 - BU Portalegre mais acessível	"Alargar a acessibilidade dos formulários disponibilizados no Balcão Único, para download."	Sim	C	"Os cidadãos invisíveis têm acesso a formulários específicos no site do município, sendo que, com um software próprio, é feita a leitura do seu conteúdo através de voz. <a href="https://www.cm-portalegre.pt/page.php?topic=329">https://www.cm-portalegre.pt/page.php?topic=329</a> "	<a href="http://www.cm-portalegre.pt/page.php?topic=329">http://www.cm-portalegre.pt/page.php?topic=329</a>	Esta medida permitiu alargar a acessibilidade dos formulários disponibilizados no Balcão Único, proporcionando facilidades para cidadãos com necessidades especiais, contribuindo para melhorar a acessibilidade dos serviços prestados, considerando-se um impacto elevado no item da usabilidade e acessibilidade ao nível do capital relacional.	0	0	3	0
PTG02 - Espaço Internet online	"Implementar uma solução Web, a disponibilizar no Portal do Município, de apoio directo aos utilizadores do Espaço Internet de Portalegre."	Sim	C	"O espaço Internet está disponível. <a href="https://espacointernet.cm-portalegre.pt/">https://espacointernet.cm-portalegre.pt/</a> "	<a href="http://espacointernet.cm-portalegre.pt">http://espacointernet.cm-portalegre.pt</a>	A disponibilização online de informação para apoio directo aos utilizadores dos serviços do Espaço Internet representa um contributo elevado no capital de serviços.	3	0	0	0
PTG03 - Financiamento online (projectos de iniciativa municipal)	"Criar um espaço Web, a disponibilizar no Portal do Município, tendo em vista a divulgação dos projectos de iniciativa municipal, que beneficiam de apoio financeiro, comunitário e nacional, bem como informação de interesse a cidadãos e empresas, relativa à abertura de concursos e medidas de apoio."	Sim	C	"Os projectos de iniciativa municipal que beneficiam de apoio financeiro comunitário e nacional estão publicados no site do município. E ainda disponibilizada informação de interesse a cidadãos e empresas, relativa à abertura de concursos e medidas de apoio. <a href="http://candidaturas.cm-portalegre.pt">http://candidaturas.cm-portalegre.pt</a> "	<a href="http://candidaturas.s.cm-portalegre.pt">http://candidaturas.s.cm-portalegre.pt</a>	Esta medida permitiu disponibilizar no portal um espaço de informação para divulgação de projectos de iniciativa municipal, considerando-se um contributo elevado para o capital relacional.	0	0	3	0

Tabela 137: Município de Sousel

Sousel - <http://www.cm-sousel.pt/pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS06, IS08		Não	C							
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0

Distrito do Porto

Tabela 138: Município de Amarante

Amarante - <http://www.cm-amarante.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS04, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
AMT01 - Portal intranet	"Implementar o Portal Intranet nos diferentes serviços do município."	Não	C	"O portal Intranet está implementado nos diferentes serviços do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
AMT02 - Pagamento Multibanco no Serviço de Rendas, Mercados e Feiras, Publicidade e Cemitério	"Implementar a modalidade de pagamento multibanco nos serviços de rendas, mercados e feiras, publicidade e cemitérios."	Não	C	"A modalidade de pagamento multibanco foi implementada nos serviços de rendas, mercados e feiras, publicidade e cemitérios."		Dado que na descrição da medida não é referida a possibilidade do pagamento <i>online</i> , não se considerou esta medida para o estudo.				
AMT03 - Pagamento Multibanco no Serviço de Transportes Escolares	"Implementar a modalidade de pagamento por multibanco no serviço de transportes escolares."	Não	PC	"A aplicação informática foi adquirida, estando em curso a configuração da mesma."		Dado que na descrição da medida não é referida a possibilidade do pagamento <i>online</i> , não se considerou esta medida para o estudo.				
AMT04 - Inquéritos e Sondagens ao Município	"Realizar inquéritos e sondagens através do sítio de Internet do município."	Sim	C	"O município realiza inquéritos e sondagens através do seu site Internet. <a href="http://cm-amarante.pt/quest/jorn.html">http://cm-amarante.pt/quest/jorn.html</a> <a href="http://cm-amarante.pt/quest/export.php">http://cm-amarante.pt/quest/export.php</a> "	<a href="http://cm-amarante.pt/quest/form.html">http://cm-amarante.pt/quest/form.html</a>	Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos e sondagens <i>online</i> , considerando-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0
AMT05 - Sistema de Gestão da Qualidade	"Implementar gradualmente o sistema de gestão de qualidade em todas as unidades orgânicas do município."	Não	C	"O município renovou e estendeu o processo de certificação através da NP-EN ISO 9001:2008."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhoria de processos internos de gestão da qualidade.				

Amarante - <http://www.cm-amarante.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
AMT06 - Balcão Único com Atendimento Multicanal	"Implementar o balcão único com atendimento multicanal."	Não	NC	"Medida não implementada por não haver, ainda, decisão superior para criação de um único serviço de atendimento. O serviço de atendimento ao público do urbanismo está separado do restante e o que se pretende é criar um único ponto de atendimento."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
AMT07 - Difusão de SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/anúncios pessoais."	Sim	C	"O município implementou um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais."	<a href="http://195.23.50.162:8888/atenlimen-tonet/faces/registre-se.jsp">http://195.23.50.162:8888/atenlimen-tonet/faces/registre-se.jsp</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas pessoais, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
AMT08 - Telefonia IP	"Desenvolver a tecnologia de Telefonia IP nas comunicações de voz no Município."	Não	C	"Implementada a tecnologia de Telefonia IP nas comunicações de voz do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar a rede de comunicações.				

Tabela 139: Município de Baião

Baião - <http://www.cm-baiao.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS06, IS08, IS10, IS19		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0

Baião - <http://www.cm-baiao.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
BAO01 - Expansão do Sistema Desmatematização Expediente (GSE)	"Aprofundar a implantação do sistema informático de desmatematização de expediente municipal que, através da digitalização de documentos, permite que o acompanhamento seja feito de uma modo mais célere, cómodo e transparente, com ganhos de eficiência no que se refere à organização do seu funcionamento interno e externo."	Sim	C	"Esta medida de serviços permitiu oferecer aos municípios a mesma informação que obtieram caso se deslocassem à autarquia."	<a href="http://83.240.199.136:7778/attendednet/">http://83.240.199.136:7778/attendednet/</a>	Esta medida possibilita a consulta de processos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
BAO02 - Expansão do Sistema Desmatematização Processos (GSP)	"Aprofundar a implantação do sistema informático de desmatematização de processos de obras públicas (GSP) que, através da digitalização de documentos, permite um acompanhamento mais célere, cómodo e transparente dos processos de obras municipais, com ganhos de eficiência no que se refere à organização do seu funcionamento interno e externo."	Sim	C	"Esta medida de serviços permitiu oferecer aos municípios a mesma informação que obtieram caso se deslocassem à autarquia."	<a href="http://83.240.199.136:7778/attendednet/">http://83.240.199.136:7778/attendednet/</a>	Esta medida possibilita a consulta de processos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
BAO03 - Rede de proximidade de Postos de Atendimento ao Município (PAM)	"Aprofundar e qualificar a rede de Postos de Atendimento ao Município já existente, disponibilizando novos serviços e valências. Esta rede existe já nos centros urbanos mais dinâmicos do concelho, que correspondem às vilas de Ancede e Santa Maria do Zêzere."	Não	C	"Os Postos de Atendimento ao Município permitiram estender os serviços municipais às duas maiores freguesias do concelho de Baião. Estes dois postos já realizaram, desde a sua abertura, mais de 19.000 atendimentos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos para o atendimento presencial.				
BAO04 - Mais "Linha Amiga"	"Aperfeiçoar o serviço "Linha Amiga" da Câmara Municipal que garante um acompanhamento de proximidade aos municípios tidos mais carenciados, o quais mediante um contacto telefónico podem requisitar a realização de várias obras domésticas e reparações de pequena dimensão. Este serviço gratuito está disponível nos dias úteis."	Não	C	"A "Linha Amiga" tem o objetivo de apoiar cidadãos com mais de 65 anos que sofrem de carencias económicas, através da realização de pequenas obras em suas casas."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos para o atendimento telefónico.				
BAO05 - Plataforma Interna para os colaboradores autárquicos	"Criar uma plataforma única que disponibilize vários serviços para os colaboradores da autarquia, nomeadamente: gestão da assiduidade, pontualidade e marcação dos períodos de férias; gestão do sistema de avaliação de desempenho da administração pública e elaboração de requisições internas."	Não	C	"O desenvolvimento desta plataforma interna permitiu gerir a comunicação de faltas, férias, prevenções, contactos e a avaliação do desempenho dos trabalhadores (SI/AD-AP)."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a disponibilização de uma plataforma para uso interno na autarquia.				
BAO06 - Aprofundamento do sistema SeAP@net	"Aprofundar a gestão da ferramenta SeAP@net que permite que todos os processos e/ou documentos relacionados com o cidadão estejam agregados no atendimento, podendo ser consultados todos os detalhes no âmbito da reunião/audiência. Esta ferramenta permite que exista uma informação integrada viabilizando um atendimento mais personalizado aos municípios e instituições."	Não	C	"Este sistema permite o agendamento de reuniões por parte dos municípios/empresas com o Executivo e posterior registo."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a desenvolver melhorias ao nível da gestão documental eletrónica nos processos da autarquia.				

Tabela 140: Município de Lousada

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS05, IS08, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15		Não								
IS01 - Balção do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
LOU01 - Avaliação da satisfação dos municípios	"Desenvolver ferramentas para conhecer o grau de satisfação dos municípios face aos serviços prestados pela autarquia e conhecer o grau de importância atribuído a esses mesmos serviços."	Sim	C	"Foi efetuado um estudo de avaliação da satisfação dos utilizadores dos serviços da autarquia, através de questionário anónimo disponível no site. Os resultados foram disponibilizados aos vários serviços internos com o objetivo de efetuar melhorias no atendimento e prestação de serviço público aos municípios."		Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos online, considerou-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0
LOU02 - Formulários online	"Disponibilizar formulários em suporte digital no sítio Internet do município."	Sim	C	"Os formulários estão disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/centrocomunicacao/central/amauiaprensa/formulario+uges?%03%0b5%e+e+re+lama%03%0a7%03%0b5%es.htm">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/centrocomunicacao/central/amauiaprensa/formulario+uges?%03%0b5%e+e+re+lama%03%0a7%03%0b5%es.htm</a> <a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/formularios/formul%03%0a1trios.htm">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/formularios/</a> <a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/formularios/">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/formularios/</a> "	<a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/formularios/">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/formularios/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Lousada - <http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/Publica>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LOU03 Regulamentos municipais online	"Disponibilizar regulamentos municipais (urbanização e edificação, taxas, etc.) em suporte digital no sítio Internet do município."	Sim	C	"Os regulamentos municipais estão disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/regulamentos+posturas++tabelas/regulamentos+municipais.htm">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/regulamentos+posturas++tabelas/regulamentos+municipais.htm</a> "	<a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/regulamentos+posturas++tabelas/regulamentos+municipais.htm">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/regulamentos+posturas++tabelas/regulamentos+municipais.htm</a>	A disponibilização de regulamentos online tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
LOU04 - PDM online	"Disponibilizar de forma integral o Plano Director Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"O Plano Director Municipal está disponível de forma integral no site do município. <a href="https://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/AcaoMunicipal/Ges%C3%A3o+Urban%C3%ADstica/">https://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/AcaoMunicipal/Ges%C3%A3o+Urban%C3%ADstica/</a> "	<a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/gestao%20urbana">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/informacaooficial/gestao%20urbana</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
LOU05 Deliberações municipais online	"Disponibilizar deliberações municipais no sítio Internet do município."	Sim	C	"As deliberações municipais estão disponíveis no site do município. <a href="https://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/InformacaoOficial/Avissos+e+Editais/">https://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/InformacaoOficial/Avissos+e+Editais/</a> "	<a href="http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lo usada/vPT/Publica/InformacaoOficial/Avissos+e+Editais">http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lo usada/vPT/Publica/InformacaoOficial/Avissos+e+Editais</a>	A disponibilização das deliberações municipais online representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
LOU06 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"O recibo de vencimento dos trabalhadores da autarquia é enviado por correio electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
LOU07 - Registo online de ocorrências	"Registo de avarias de contadores de água, queda de árvores, buracos nas ruas municipais, etc."	Sim	C	"O registo de ocorrências online pode ser efetuado através do site do município. <a href="https://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/ServicosOnline/Sig e/Sigef%C3%B5e+e+Reclama%C3%A7%C3%B5es/">https://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/ServicosOnline/Sig e/Sigef%C3%B5e+e+Reclama%C3%A7%C3%B5es/</a> "	<a href="http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lo usada/vPT/Publica/ServicosOnline/Sig est%C3%B5es+e+Reclama%C3%A7%C3%B5es/">http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lo usada/vPT/Publica/ServicosOnline/Sig est%C3%B5es+e+Reclama%C3%A7%C3%B5es/</a>	Esta medida pretende incentivar a participação dos cidadãos na gestão do espaço público possibilitando reportar diversas situações. Desta forma, considerou-se que a medida veio trazer um contributo elevado no capital democrático.	0	3	0	0

Lousada - <http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/Publica>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LOU08 - Balcão único de atendimento	"Centralizar o atendimento municipal presencial em balcão único, estabelecendo procedimentos de transmissão de informação entre os vários serviços."	Não	C	"O atendimento municipal presencial foi centralizado num balcão único de atendimento para os vários serviços municipais."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
LOU09 - Telefonia IP	"Implementar a tecnologia de Telefonia IP nas comunicações de voz no município com vista a permitir a sua realização a custo zero, independentemente do local de destino, desde que tenha ligação à rede informática do município, assim reduzindo os custos nas restantes comunicações de voz."	Não	C	"A autarquia substituiu a sua plataforma de comunicações por uma baseada em VoIP, reduzindo substancialmente os custos com comunicações e oferecendo melhores serviços aos seus colaboradores e clientes."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar a rede de comunicações.				
LOU10 - Facturação electrónica	"Implementar a fatura electrónica da água, saneamento e lixo através de uma plataforma de faturação electrónica que, em cooperação com o ERP da Câmara, permita a emissão de facturas electrónicas."	Não	C	"O município disponibiliza a fatura electrónica da água, saneamento, lixo e refeições escolares através de uma plataforma de faturação electrónica a que todos os clientes podem aceder gratuitamente."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a desmaterialização de processos internos de gestão de faturas.				
LOU11 - Serviços Online	"Implementar uma solução de serviços online, suportada por uma plataforma única de atendimento para os serviços de Águas, Exações Físicas e Obras Particulares."	Sim	PC	"O município de Lousada iniciou um processo que visa a reestruturação do seu ERP autárquico, substituindo o atual sistema por outro tecnologicamente mais avançado. A autarquia tem interesse em concluir esta medida, no entanto apenas o fará quando implementar a nova plataforma de Sistemas de Informação."	<a href="http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lo usada/vPT/Publica /ServicosOnline/">http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lo usada/vPT/Publica /ServicosOnline/</a>	Esta medida destinava-se a disponibilizar diversos serviços online, considerando-se que teria um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
LOU12 - Autenticação com Cartão de Cidadão	"Substituir, progressivamente, os atuais mecanismos de identificação e autenticação pelo cartão do cidadão, nos serviços de interação com o cidadão (atendimento presencial e online)."	Sim	PC	"Medida concluída no que diz respeito ao atendimento presencial. A autenticação online está dependente da implementação dos serviços online."		Esta medida permite a autenticação dos utilizadores no site municipal com cartão do cidadão, contribuindo para o item da usabilidade e acessibilidade na categoria do capital relacional. Considerou-se também alguma contribuição para o capital de serviços pois, este procedimento permite o posterior acesso a diversos serviços online.	1	0	3	0

Lousada - <http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/Publica>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LOU13 - Perguntas Frequentes sobre os Serviços Municipais	"Proceder à disponibilização, no Portal do Município, das perguntas mais frequentes, colocadas pelos cidadãos, organizadas por área de negócio."	Sim	C	"As perguntas mais frequentes colocadas pelos cidadãos estão disponíveis, organizadas por área de negócio, no site do município. <a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/acaomunicipal/gest%0a30+urban%0c3%adstica/perguntas+requerentes.htm">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/acaomunicipal/gest%0a30+urban%0c3%adstica/perguntas+requerentes.htm</a>	<a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/acaomunicipal/gest%0a30+urban%0c3%adstica/perguntas+requerentes.htm">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/acaomunicipal/gest%0a30+urban%0c3%adstica/perguntas+requerentes.htm</a>	Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do munícipe a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais.	2	3	0	0
LOU14 - Simulador de taxas online	"Desenvolver uma solução integrada da Antarquia e respectiva disponibilização no portal institucional que permita aos cidadãos e empresas fazer a simulação do cálculo das taxas municipais devidas por um qualquer serviço ou licenciamento prestado."	Sim	C	"O simulador de cálculo das taxas municipais devidas por um qualquer serviço ou licenciamento prestado está disponível no site do município. <a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/acaomunicipal/gest%0a30+urban%0c3%adstica/simular+taxas.htm">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/acaomunicipal/gest%0a30+urban%0c3%adstica/simular+taxas.htm</a>	<a href="http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/acaomunicipal/gest%0a30+urban%0c3%adstica/simular+taxas.htm">http://www.cm-lousada.pt/vsd/lousada/vpt/publica/acaomunicipal/gest%0a30+urban%0c3%adstica/simular+taxas.htm</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0

Tabela 141: Município de Marco de Canaveses

Marco de Canaveses - <http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS07, IS08, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0

Marco de Canaveses - <http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MCN01 Regulamentos municipais <i>online</i>	"Desenvolver mecanismos de atualização permanente da regulamentação municipal e da respectiva divulgação ao cidadão."	Sim	C	"Os regulamentos municipais estão disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=yo0ontz9j6im1lbnui03m6mz0y2fjt7z9j6im1pzc7y0zontpoja7czoxoiixitpoje7czo you1ost7atoyo3m6mjoimjio31z9j6imnpzci7czoyoi2mii7czoxmzoidmvy2fvx3rthymvsys7czo2oijvbmxbmuio30=">http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=yo0ontz9j6im1lbnui03m6mz0y2fjt7z9j6im1pzc7y0zontpoja7czoxoiixitpoje7czo you1ost7atoyo3m6mjoimjio31z9j6imnpzci7czoyoi2mii7czoxmzoidmvy2fvx3rthymvsys7czo2oijvbmxbmuio30=</a>	<a href="http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=yo0ontz9j6im1lbnui03m6mz0y2fjt7z9j6im1pzc7y0zontpoja7czoxoiixitpoje7czo you1ost7atoyo3m6mjoimjio31z9j6imnpzci7czoyoi2mii7czoxmzoidmvy2fvx3rthymvsys7czo2oijvbmxbmuio30=">http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=yo0ontz9j6im1lbnui03m6mz0y2fjt7z9j6im1pzc7y0zontpoja7czoxoiixitpoje7czo you1ost7atoyo3m6mjoimjio31z9j6imnpzci7czoyoi2mii7czoxmzoidmvy2fvx3rthymvsys7czo2oijvbmxbmuio30=</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
MCN02 Boletim municipal <i>online</i>	"Criar ferramentas de subscrição <i>online</i> do Boletim Municipal, facilitando aos municípios e aos cidadãos em geral o acesso a informação sobre a autarquia, de forma clara e eficaz."	Sim	C	"O Boletim municipal está disponível no site do município. <a href="http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=yo0ontz9j6im1lbnui03m6mz0y2fjt7z9j6im1pzc7y0zontpoja7czoxoiixitpoje7czo you1ost7atoyo3m6mjoimjio31z9j6imnpzci7czoyoi2mii7czoxmzoidmvy2fvx3rthymvsys7czo2oijvbmxbmuio30=">http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=yo0ontz9j6im1lbnui03m6mz0y2fjt7z9j6im1pzc7y0zontpoja7czoxoiixitpoje7czo you1ost7atoyo3m6mjoimjio31z9j6imnpzci7czoyoi2mii7czoxmzoidmvy2fvx3rthymvsys7czo2oijvbmxbmuio30=</a>	<a href="http://www.dazbook.com/cmmarco-canaveses/revista_municipal_4/">http://www.dazbook.com/cmmarco-canaveses/revista_municipal_4/</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos municípios acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0
MCN03 Editais e deliberações municipais <i>online</i>	"Disponibilizar deliberações municipais e editais em formato não editável no Portal do Município."	Sim	C	"As deliberações municipais e editais estão disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=yo0ontz9j6im1lbnui03m6mz0y2fjt7z9j6im1pzc7y0zontpoja7czoxoiixitpoje7czo you1ost7atoyo3m6mjoimjio31z9j6imnpzci7czoyoi2mii7czoxmzoidmvy2fvx3rthymvsys7czo2oijvbmxbmuio30=">http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=yo0ontz9j6im1lbnui03m6mz0y2fjt7z9j6im1pzc7y0zontpoja7czoxoiixitpoje7czo you1ost7atoyo3m6mjoimjio31z9j6imnpzci7czoyoi2mii7czoxmzoidmvy2fvx3rthymvsys7czo2oijvbmxbmuio30=</a>	<a href="http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=yo0ontz9j6im1lbnui03m6mz0y2fjt7z9j6im1pzc7y0zontpoja7czoxoiixitpoje7czo you1ost7atoyo3m6mjoimjio31z9j6imnpzci7czoyoi2mii7czoxmzoidmvy2fvx3rthymvsys7czo2oijvbmxbmuio30=">http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php?info=yo0ontz9j6im1lbnui03m6mz0y2fjt7z9j6im1pzc7y0zontpoja7czoxoiixitpoje7czo you1ost7atoyo3m6mjoimjio31z9j6imnpzci7czoyoi2mii7czoxmzoidmvy2fvx3rthymvsys7czo2oijvbmxbmuio30=</a>	A disponibilização das deliberações municipais <i>online</i> representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0





Marco de Canaveses - <http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MCN11 - + Banda larga	"Criar Zonas Wireless Banda Larga de acesso gratuito à Internet, de forma a criar pontos de acessibilidades aos municípios para utilização dos nossos serviços online."	Não	C	"Forum criadas «Zonas Wireless Banda Larga» de acesso gratuito à Internet, em vários pontos do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar a rede de comunicações.				
MCN12 - + Gabinete do município descentralizado	"Implementar uma plataforma de interação entre a autarquia e o gabinete do município, potenciando a prestação de um conjunto de serviços aos municípios, de forma descentralizada;"	Não	C	"O município abriu um gabinete na freguesia de Alpondonada, cujos serviços são otimizados através de tecnologia usada na gestão documental."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos para o atendimento presencial.				
MCN13 - Agenda electrónica para audiências	"Implementar a agenda electrónica, integrada com a Intranet Autárquica e gestão documental, com o objetivo de eliminar tarefas redundantes e obter ganhos de eficiência, através da marcação electrónica de reuniões, acesso aos processos em análise, agendamento de propostas, acompanhamento/ realização da reunião."	Não	C	"A agenda electrónica, integrada com a Intranet autárquica e gestão documental, está implementada."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
MCN14 - Contratação pública online	"Adaptar a plataforma digital e portal de contratação pública electrónica. Desmaterializar e efectuar por via digital todos os procedimentos de aquisições/ contratações."	Sim	C	"Adaptada a plataforma digital e portal de contratação pública electrónica. <a href="http://portugal.vortal.biz/nortalgov">http://portugal.vortal.biz/nortalgov</a> "	<a href="http://www.cm-marco-canaveses.pt/">http://www.cm-marco-canaveses.pt/</a>	A autarquia utiliza a plataforma Vortal, acessível através de <i>link</i> disponível no site municipal, o qual enriquece a rede de ligações do portal, por isso considerou-se representar um contributo elevado no capital relacional.	0	0	3	0
MCN15 - Via verde ambiente	"Implementar uma solução de atendimento telefónico, que garanta a gestão de chamadas, de filas de espera e a monitorização do serviço prestado na área do ambiente do município."	Não	C	"A via verde ambiente permite iniciar um processo na gestão documental de sentido prioritário, após chamada telefónica para a Linha Ambiente. O processo é tratado através do centro de atendimento criado para o efeito, suportado numa fila de espera que gera uma entrada digital para o departamento do Ambiente."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos para o atendimento telefónico na área do ambiente.				
MCN16 - Telefonia IP	"Implementar solução híbrida, maioritariamente suportada em tecnologia IP, que permita redução significativa de custos nas telecomunicações e melhoria da respectiva qualidade de serviço entre os serviços municipais e Juntas de Freguesia."	Não	C	"Foi adquirida uma central telefónica, com sistema de gestão incorporado, juntamente com terminais IP. As chamadas entre extensões IP são gratuitas."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar a rede de comunicações.				

Marco de Canaveses - <http://www.cm-marco-canaveses.pt/index.php>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MCN17 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Utilizar o Cartão de Cidadão nos processos internos do município que careçam de assinatura, fazendo a interoperabilidade com a gestão documental."	Não	PC	"Implementado o suporte tecnológico, faltando realizar a formação dos colaboradores."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos internos.				
MCN18 - Portal das colectividades	"Criação de um Portal que permita às Colectividades e Instituições do Município, dispor de uma página web própria de divulgação de actividades e recursos. O Portal permitirá ainda a comunicação electrónica, via gestor de conteúdos, com alguns serviços municipais e atendimento online."	Sim	C	"Este novo portal permite às colectividades e instituições do município dispor de uma página Internet própria para divulgação de actividades e recursos. <a href="http://77.91.201.19/~marcode/collectividades/">http://77.91.201.19/~marcode/collectividades/</a> "	<a href="http://77.91.201.19/~marcode/collectividades/">http://77.91.201.19/~marcode/collectividades/</a>	Esta medida permitiu a criação de um portal temático para as colectividades, um espaço que permite divulgar informação sobre as colectividades e associações do Município, considerando-se um elevado contributo ao nível do capital relacional.	0	0	3	0
MCN19 - Portal das Actividades Económicas	"Criação de um Portal que permita às empresas de Indústria, Comércio, Serviços e outras de actividade económica, dispor de uma página web própria de divulgação de actividades, serviços e recursos. O Portal permitirá ainda a comunicação electrónica, via gestor de conteúdos, com alguns serviços municipais e atendimento online."	Sim	C	"O novo portal permite às indústrias, empresas de comércio, serviços e de outras actividades económicas, dispor de uma página Internet própria de divulgação de actividades, serviços e recursos. <a href="http://77.91.201.19/~marcode/ae/">http://77.91.201.19/~marcode/ae/</a> "	<a href="http://77.91.201.19/~marcode/ae/">http://77.91.201.19/~marcode/ae/</a>	Esta medida permitiu a criação de um portal das actividades económicas, um espaço que permite às empresas de Indústria, Comércio, Serviços e outras, dispor de uma página web própria de divulgação de actividades, serviços e recursos, considerando-se um elevado contributo ao nível do capital relacional.	0	0	3	0
MCN20 - Sistema de Gestão Equipamentos Municipais Online	"Criação de uma plataforma WEB que permita aos serviços municipais gerir os equipamentos municipais, assim como tratar electronicamente todos os pedidos inerentes."	Não	C	"Os serviços municipais podem gerir os equipamentos e tratar electronicamente os pedidos inerentes, através da plataforma criada para o efeito. <a href="http://77.91.201.19/~marcode/ge/">http://77.91.201.19/~marcode/ge/</a> "	<a href="http://77.91.201.19/~marcode/ge/">http://77.91.201.19/~marcode/ge/</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a disponibilização de uma plataforma online para uso interno pela autarquia, que permite aos serviços municipais gerir os seus equipamentos.				

Tabela 142: Município de Matosinhos

Matosinhos - <http://www.cm-matosinhos.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06,		Não								

Matosinhos - <http://www.cm-matosinhos.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS07, IS08, IS10, IS11, IS12, IS14, IS15, IS16										
IS01 - Balcão do Emprendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
MTS01 - Simulador de taxas online	"Disponibilizar na Loja do Município online um simulador de taxas que permita ao cliente municipal calcular as taxas municipais aplicáveis aos pedidos referentes a processos urbanísticos."	Sim	PC	"Toda a informação já foi levantada, apenas falta definir a forma como o simulador irá estar presente na Loja do Município Online."		Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
MTS02 - Intranet municipal	"Criar uma nova aplicação para a Intranet que permita ser o ambiente único de trabalho de todos os colaboradores da câmara e que contemple todas as ferramentas de trabalho e de interação disponíveis."	Não	PC	"Foi feito todo o levantamento da informação que se pretende incluir na Intranet, definidos conteúdos e aspetos da mesma."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
MTS03 - Documento único identificador de interações	"Utilizar o Cartão de Cidadão na identificação, autenticação e acesso aos serviços disponibilizados pela câmara."	Sim	PC	Embora esteja tudo pronto para colocar a medida em produção, ocorreram vários problemas com os certificados. A autarquia aguarda os certificados do Centro de Gestão da Rede Informática do Governo (CEGER).	<a href="http://www.cm-matosinhos.pt/uploads/writer_file/location/62/assinatura_de_documento_pdf_com_a_assinatura_digital_qualificada_como_por_exemplo_o_cartao_do_cidadao.pdf">http://www.cm-matosinhos.pt/uploads/writer_file/location/62/assinatura_de_documento_pdf_com_a_assinatura_digital_qualificada_como_por_exemplo_o_cartao_do_cidadao.pdf</a>	Esta medida permitia a autenticação dos utilizadores no site municipal com cartão de cidadão, contribuindo para o item da usabilidade e acessibilidade na categoria do capital relacional. Considerou-se também alguma contribuição para o capital de serviços pois, este procedimento permite o posterior acesso a diversos serviços online.	1	0	3	0
MTS04 - Solução de mobilidade	"Disponibilizar equipamento móvel e software que permita em qualquer ponto do território municipal aceder a toda a informação pertinente existente nas diferentes aplicações municipais com vista a uma actuação eficaz e eficiente dos colaboradores municipais."	Não	PC	"A concluir a customização dos procedimentos na aplicação."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos.				

Matosinhos - <http://www.cm-matosinhos.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MTS05 - E-Urban	"Implementar uma nova aplicação informática que visa a gestão documental e processual de pedidos relacionados com a gestão urbanística."	Não	PC	"Estão implementados os fluxos para os diferentes tipos de pedidos do urbanismo e o levantamento das entidades do Sistema de Informação do Urbanismo (SIU). Está em curso o enquadramento entre os campos do SIU e etapas, bem como prazos, fases, templates, alertas e pontos de controlo das etapas dos fluxos. Vão realizar testes para entrada em produção do E-URBAN."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
MTS06 - Cópias de licenças na hora	"Permitir a emissão de cópias de licenças urbanísticas no momento da formulação do pedido."	Não	PC	"A solução para as cópias de licenças na hora está a ser ultimada e testada."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
MTS07 - Matosinhos no bolso	"Disponibilizar informação temática municipal nos equipamentos móveis dos cidadãos quando os mesmos passam em locais estratégicos e pré-definidos pela câmara."	Não	C	"Destinada a smartphones, esta aplicação é um guia turístico que dá a conhecer Matosinhos."	<a href="http://www.cm-matosinhos.pt/pages/617">http://www.cm-matosinhos.pt/pages/617</a>	Esta medida não foi considerada dado que se trata do uso de uma aplicação para telemóvel sem implicar a disponibilização de alguma funcionalidade no portal.				
MTS08 - Gestão de ocorrências	"Criar uma aplicação informática de apoio à gestão de ocorrências que se verifiquem no território municipal."	Sim	PC	"O sistema de gestão de ocorrências encontra-se em desenvolvimento."	<a href="http://www.cm-matosinhos.pt/pages/190">http://www.cm-matosinhos.pt/pages/190</a>	Esta medida pretende incentivar a participação dos cidadãos na gestão do espaço público possibilitando reportar diversas situações. Desta forma, considerou-se que a medida veio trazer um contributo elevado (3) no capital democrático.	0	3	0	0

Tabela 143: Município de Paredes

Paredes - <http://www.cm-paredes.pt/vsd/paredes/vpt/Publica>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS03, IS08		Não								
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0

Paredes - <http://www.cm-paredes.pt/vsd/paredes/vpt/Publica>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PRD01 - Telecomunicações Voz sobre IP	"Implementar a tecnologia IP nas comunicações de voz no Município e assim reduzir os custos de comunicações."	Não	C	"Encontra-se implementada a tecnologia IP nas comunicações de voz do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar a rede de comunicações.				
PRD02 - Contratação Pública Electrónica	"Desmaterializar o processo de contratação pública, utilizando os mecanismos de autenticação e de assinatura electrónica do Cartão de Cidadão na tramitação procedimental. Esta medida vai permitir eliminar a circulação de papel e racionalizar procedimentos."	Não	C	"O processo de contratação pública encontra-se desmaterializado."		Dado que não foi encontrado qualquer ligação disponível no portal para a plataforma que a autarquia utiliza, esta medida não foi considerada para o estudo.				
PRD03 - Balcão Multiserviços Municipal	"Criar um balcão de atendimento único presencial onde os cidadãos têm acesso a todos serviços do município num único espaço, evitando a deslocação pelos diversos serviços autárquicos, em particular no atendimento técnico de Obras Particulares e Sistema de Informação Geográfica. Este balcão de atendimento está equipado com um sistema de gestão de filas (uma senha permite o atendimento de todos os serviços) e TV corporativa."	Não	C	"No Balcão de Atendimento Único, os cidadãos têm acesso a todos serviços do município num único espaço para atendimento presencial."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
PRD04 - Balcão Único descentralizado	"Criação de um balcão único em duas freguesias do concelho (Recarei e Sobreira) e assim evitar deslocações ao município."	Não	C	"Foi criado um balcão único em duas freguesias do concelho (Recarei e Sobreira)."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
PRD05 - Gestão documental e arquivo digital	"Desmaterializar e racionalizar os procedimentos internos, através da digitalização dos documentos e criação de workflows para eliminar a circulação de documentos em formato de papel, reduzir os custos de impressão e disponibilizar os documentos de forma mais ágil."	Não	C	"Os procedimentos internos foram desmaterializados e racionalizados, através da digitalização dos documentos e criação de workflows."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
PRD06 - Serviços Online	"Disponibilizar os requerimentos municipais em PDF para futura submissão electrónica dos mesmos no sítio do município. Esta possibilidade vai evitar deslocações ao município e ter o serviço disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana."	Sim	C	"Os requerimentos municipais estão disponíveis no site do município, sendo que no futuro os mesmos serão submetidos eletronicamente. <a href="http://servicosonline.cm-paredes.pt/vsantarequia">http://servicosonline.cm-paredes.pt/vsantarequia</a> "	<a href="http://servicosonline.cm-paredes.pt/">http://servicosonline.cm-paredes.pt/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar <i>online</i> diversos requerimentos. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0

Paredes - <http://www.cm-paredes.pt/vsd/paredes/vpt/Publica>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PRD07 - Autenticação com Cartão de Cidadão	"Efectuar o registo e autenticação dos munícipes através do Cartão de Cidadão, nos serviços de interacção com o cidadão (atendimento presencial e online)."	Sim	C	"O registo e autenticação dos munícipes no site do município e atendimento presencial já podem ser feitos através do Cartão de Cidadão. <a href="http://servicosonline.cm-paredes.pt/Wsautarqu/login.aspx">http://servicosonline.cm-paredes.pt/Wsautarqu/login.aspx</a> "	<a href="http://servicosonline.cm-paredes.pt/wsd/paredes/pt/vsd/paredes/vpt/publica/servio+de+apoio+ao+municpe/pergunta+s+frequentes">http://servicosonline.cm-paredes.pt/wsd/paredes/pt/vsd/paredes/vpt/publica/servio+de+apoio+ao+municpe/pergunta+s+frequentes</a>	Esta medida permite a autenticação dos utilizadores no site municipal com cartão do cidadão, contribuindo para o item da usabilidade e acessibilidade na categoria do capital relacional. Considerou-se também alguma contribuição para o capital de serviços pois, este procedimento permite o posterior acesso a diversos serviços <i>online</i> .	1	0	3	0
PRD08 - Perguntas frequentes sobre os serviços municipais	"Elaborar um conjunto de perguntas frequentes, de modo a esclarecer as dúvidas e questões dos munícipes sobre determinados serviços municipais, tais como na área da acção social, cultura, desporto, educação, juventude, licenciamentos diversos e planeamento. Apoiar o município sobre assuntos relacionados com os serviços da autarquia."	Sim	C	"As perguntas frequentes estão disponíveis no site do município, <a href="http://www.cm-paredes.pt/vsd/paredes/pt/publica/servio+de+apoio+ao+municpe/perguntas+frequentes">http://www.cm-paredes.pt/vsd/paredes/pt/publica/servio+de+apoio+ao+municpe/perguntas+frequentes</a> ."		Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do munícipe a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais.	2	3	0	0
PRD09 - Recibos de vencimento electrónicos	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia de modo a reduzir os custos de impressão e evitar deslocações dos funcionários externos à autarquia."	Não	C	"O recibo de vencimento dos trabalhadores da autarquia é enviado por correio electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
PRD10 - Intranet	"Disponibilizar através da Intranet documentação municipal (actas da reunião de Câmara, da Assembleia, regulamentos, despachos, etc.), notícias sobre os projectos da autarquia, dados sobre o concelho, informação pessoal (mapa de férias, participações, assiduidade, vencimento), e outros assuntos. Racionalizar processos internos e criar workflows de modo a permitir aos colaboradores, através da Intranet, elaborar requisições internas e submeter requerimentos internos (justificação de faltas, entrada ao serviço, pedidos de abono, atestados, mapas de férias, etc.). Criar um ambiente de trabalho homogéneo para todos os colaboradores da autarquia; Disponibilizar todas ferramentas de trabalho numa única plataforma utilizando a mesma login de	Não	C	"Os trabalhadores do município têm acesso, através da Intranet, a documentação municipal, notícias sobre os projectos da autarquia, dados sobre o concelho, informação pessoal e outros assuntos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				

Paredes - <http://www.cm-paredes.pt/vsd/paredes/vpt/Publica>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
	De acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011 <i>acesso. Dematerializar procedimentos internos, eliminando a circulação de papel."</i>									
PRD11 - Difusão de informação por SMS	"Divulgar eventos, emitir alertas e avisos aos municípios registados em base de dados do município para reduzir os custos de impressão e emissão de correio e evitar deslocações do município à antarquia."	Sim	C	"A divulgação de eventos, alertas e avisos aos municípios, registados em base de dados, é feita por SMS."	<a href="http://servicosonline.cm-paredes.pt/servicos/public/adesao/Defa ult.aspx">http://servicosonline.cm-paredes.pt/servicos/public/adesao/Defa ult.aspx</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
PRD12 - Pagamentos por multibanco	"Disponibilizar o pagamento por multibanco de alguns dos serviços prestados pela antarquia (lizo, refeições escolares, processos de publicidade, feiras, etc.). Evitar a deslocação dos municípios à antarquia e criar a possibilidade de pagamento em qualquer caixa de multibanco, 24h/dia."	Não	C	"Alguns dos serviços prestados pela antarquia podem ser pagos por multibanco."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se refere que este pagamento decorra online.				
PRD13 - Info-inclusão e acesso à Internet - Espaço Lounge	"Disponibilizar um espaço com acesso gratuito à Internet (são computadores e hotspot), visionamento de filmes e espaço de leitura, seg a sexta das 09h00-18h30, sábados das 14h00-19h00. Permitir o acesso livre às novas tecnologias de informação e comunicação."	Não	C	"Foi disponibilizado um espaço com acesso gratuito à Internet, visionamento de filmes e área de leitura."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a disponibilizar um serviço presencial.				
PRD14 - Reuniões de Câmara sem papéis	"Enviar as convocatórias por e-mail, com a apresentação da respectiva ordem de trabalhos e dos documentos de suporte. Disponibilizar as atas das reuniões do executivo através de um acesso à Intranet da antarquia. Realização das reuniões de Câmara com os documentos em suporte digital. Reduzir o custo de impressões."	Não	C	"As convocatórias são emitidas por correio eletrónico, sendo que as atas e documentos complementares são disponibilizados na Intranet."		Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos para reuniões.				

Tabela 144: Município de Penafiel

Penafiel - <http://www.cm-penafiel.pt/vsd/penafiel/ypt/Publica>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS04, IS05, IS08, IS10, IS11, IS14, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
PNF01 - Sistema de centralizado entidades	"Implementar um repositório único de entidades que se relacionam com o município (cidadãos, fornecedores, etc.), potenciando a integração da informação processual, e promovendo a disponibilização de contas-correntes globais. Uma das áreas mais privilegiadas com a implementação desta solução é o atendimento."	Não	PC	"Esta medida encontra-se dependente de um novo sistema integrado de informação, em implementação no município, designado E-Sinus. Este sistema contempla a integração de vários módulos de gestão autárquica, sendo um deles o sistema centralizado de entidades."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos de gestão de informação relativa às entidades que se relacionam com o município.				
PNF02 - Plataforma integrada de atendimento	"Implementar uma solução global de atendimento, que poderá ser disponibilizada em vários canais (presencial ou online). Esta solução será sustentada por serviços disponibilizados pelos Sistemas de Informação das diversas áreas de competência da autarquia, tanto no que respeita a procedimentos de consulta de natureza financeira, nomeadamente relacionados com a tesouraria, ou até mesmo disponibilização de declarações/certidões. O registo de requerimentos é a actividade inicial de muitos dos fluxos de trabalho de uma autarquia, pelo que, a plataforma de atendimento funcionará apenas como um meio intermediário de disponibilização centralizada de toda a diversidade de requerimentos, que correspondem às competências de cada município, tanto em matéria de licenciamento, fiscalização, ou outras. A eficácia da Plataforma Integrada de Atendimento será promovida e potenciada pelo Sistema Centralizado de Entidades, que permitirá a centralização de todos os relacionamentos e informação de interesse para uma determinada Entidade com que o Município se relaciona."	Sim	PC	"Esta medida encontra-se dependente de um novo sistema integrado de informação, em implementação no município, designado E-Sinus. Este sistema contempla a integração de vários módulos de gestão autárquica, sendo um deles a plataforma integrada de atendimento."	<a href="http://www.cm-penafiel.pt/vsd/penafiel/ypt/publica/documentosonline/balce%0c3%0a3o+-%0c3%0a1nico+de+atendimento/">http://www.cm-penafiel.pt/vsd/penafiel/ypt/publica/documentosonline/balce%0c3%0a3o+-%0c3%0a1nico+de+atendimento/</a>	Esta medida permitirá disponibilizar o atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Penafiel - <http://www.cm-penafiel.pt/vsd/penafiel/vpt/Publica>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
PNF03 - Plataforma global de gestão de processos	Implementar uma plataforma de gestão global de gestão, orientando os procedimentos de gestão para processos. Esta plataforma ficará preparada para assegurar os processos de gestão de um município, independentemente da área de competência a que digam respeito.	Não	PC	"Esta medida encontra-se dependente de um novo sistema integrado de informação, em implementação no município, designado E-Sitius. Este sistema contempla a integração de vários módulos de gestão autárquica, sendo um deles a plataforma global de gestão de processos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação da gestão de processos.				
PNF04 - Perguntas frequentes sobre serviços municipais	Recolher e sistematizar um conjunto de FAQ's e disponibilizá-las no web site, acessível a todos (municípios e serviços).	Sim	C	"As dúvidas frequentes, organizadas por áreas temáticas, cobradas aos diferentes serviços municipais estão acessíveis no site da autarquia. <a href="http://www.cm-penafiel.pt/vsd/penafiel/vpt/structure/optopo/faq.htm">http://www.cm-penafiel.pt/vsd/penafiel/vpt/structure/optopo/faq.htm</a> "	<a href="http://www.cm-penafiel.pt/vsd/penafiel/vpt/structure/optopo/faq/faq.htm">http://www.cm-penafiel.pt/vsd/penafiel/vpt/structure/optopo/faq/faq.htm</a>	Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do município a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais.	2	3	0	0
PNF05 - Desmaterializar reuniões de câmara e assembleia municipal	Implementar um processo em que as convocatórias passem a ser feitas por email, apresentando a respectiva ordem de trabalhos, e os documentos de suporte serão disponibilizados online, com perfis de acesso devidamente definidos para os membros de cada órgão.	Não	PC	"A desmaterialização das reuniões de câmara municipal está concluída, por via da submissão dos documentos para os membros do Executivo Municipal por file transfer protocol (FTP). A desmaterialização das reuniões da Assembleia Municipal está diretamente dependente do módulo de Gestão Documental em fase de implementação, no âmbito do Sistema Integrado de Informação E-Sitius."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos para reuniões.				
PNF06 - Redução do nº de chamadas externas perdidas para o geral de atendimento da câmara municipal	Disponibilizar o serviço prestado pelas telefonistas para atendimento de chamadas externas, podendo apenas requerer o seu apoio para realização de chamadas os serviços de apoio ao Presidente e Vereação. Todos os demais deverão efectuar as chamadas do seu próprio telefone VOIP, permitindo um maior controlo de despesas por serviço/colaborador."	Não	C	"Foi reduzido o número de chamadas externas perdidas feitas para o número geral da câmara municipal, durante o horário de trabalho."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos para o atendimento telefónico.				

Penafiel - <http://www.cm-penafiel.pt/vsd/penafiel/vpt/Publica>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
PNF07 - Enriquecer o conteúdo programático do website municipal	"Enriquecer o conteúdo programático do site Internet municipal, incluindo já a preparação de propostas para conteúdos dos portais do município a criar: educação, desporto, turismo, ação social e saúde, ambiente, etc. Resultará daqui um relatório com as propostas de enriquecimento de conteúdo do site e outro para cada um dos portais a desenvolver no futuro."	Não	C	"Foi produzido um relatório com propostas para conteúdos dos portais do município a criar nos diversos setores, nomeadamente Educação, Ação Social e Saúde, Ambiente, Desporto, Turismo e Freguesias."		Esta medida não foi considerada para o estudo pois, destinou-se apenas a produzir um relatório com propostas de conteúdos para os portais.				

Tabela 145: Município de Porto

Porto - <http://www.cm-porto.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
PR101 - Recengenharia do processo de reclamações e sugestões	"Efetuar a reengenharia do processo de gestão de reclamações e sugestões da CMP, no sentido de simplificar, agilizar e uniformizar a metodologia de recepção, tratamento e resposta dadas a todas as reclamações e sugestões dirigidas à CMP, independentemente do canal de entrada ou assínto, implementando para o efeito um sistema integrado de suporte a este processo."	Sim	C	"No âmbito desta medida, foi desenvolvido um manual com princípios orientadores e regras de resposta aos cidadãos."	<a href="http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/falecomosco/Paginas/Participa%C3%A7%C3%A3o.aspx">http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/falecomosco/Paginas/Participa%C3%A7%C3%A3o.aspx</a>	Esta medida, pretendeu melhorar o serviço de sugestões e reclamações, contribuindo para incentivar a participação do cidadão e, portanto tem um contributo elevado no capital democrático.	0	3	0	0
PR102 - Avaliação da satisfação dos munícipes	"Desenvolver ferramentas para conhecer o grau de satisfação dos munícipes face aos serviços prestados pela autarquia, pelas alterações provocadas pelos recentes projetos no âmbito do programa de simplificação administrativa, e conhecer o grau de importância atribuída a esses mesmos serviços."	Sim	C	"A avaliação do grau de satisfação dos munícipes foi feita através da aplicação de um questionário disponibilizado no Balcão de Atendimento Virtual." <a href="http://balcaovirtual.cm-porto.pt/pt/Novidades/documents/relat%20oc3%20b3ria.pdf">http://balcaovirtual.cm-porto.pt/pt/Novidades/documents/relat%20oc3%20b3ria.pdf</a>	<a href="http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/Novidades/Documents/relat%20oc3%20b3ria.pdf">http://balcaovirtual.cm-porto.pt/PT/Novidades/Documents/relat%20oc3%20b3ria.pdf</a>	Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos <i>online</i> , considerou-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0



Porto - <http://www.cm-porto.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
<p>PR106</p> <p>Integração técnica automática de sistemas, ao nível de autenticação única (Single Sign-On)</p>	<p>"Definir os requisitos funcionais para integração técnica e automática de sistemas, ao nível de autenticação única (Single Sign-On), para posterior utilização da Framework de Serviços Comuns da AMA, no sentido de permitir que os cidadãos e empresas que acedem ao BAV, possam aceder a diferentes serviços, da autarquia e de outros organismos públicos, autenticando-se uma única vez. Este sistema facilita a vida aos utilizadores e elimina a necessidade de efectuar login, individualmente, para cada serviço a que desejam aceder."</p>	<p>Sim</p>	<p>C</p>	<p>"Forum definidos os requisitos para a integração técnica e automática de sistemas ao nível de autenticação única (Single Sign-On)."</p>	<p><a href="http://balcaovirtual.cm-porto.pt/pt/Cidadaos/Paginas/default.aspx">http://balcaovirtual.cm-porto.pt/pt/Cidadaos/Paginas/default.aspx</a></p>	<p>Esta medida permite a autenticação dos utilizadores no site municipal com cartão de cidadão, contribuindo para o item da usabilidade e acessibilidade na categoria do capital relacional. Considerou-se também alguma contribuição para o capital de serviços pois, este procedimento permite o posterior acesso a diversos serviços <i>online</i>.</p>	<p>1</p>	<p>0</p>	<p>3</p>	<p>0</p>
<p>PR107</p> <p>Desenvolvimento do projecto-piloto BIW/BAM</p>	<p>"Desenvolver o projecto de suporte transversal à Informação de Gestão, com recurso a tecnologias relacionadas com as áreas do BICSW/BAM (Business Intelligence &amp; Warehousing / Business Activity Monitoring), para permitir a produção e disponibilização de indicadores e estatísticas, obtidos automaticamente a partir dos sistemas de informação instalados no município (ex: indicadores de assiduidade, indicadores referentes a serviços mais solicitados, filtrando os dados por dia e/ou assunto, indicadores referentes a processos automatizados, etc...). Numa primeira fase serão disponibilizados indicadores em tempo real (BAM) relativos a diferentes unidades orgânicas."</p>	<p>Não</p>	<p>C</p>	<p>"Já é possível aceder a indicadores de produtividade em tempo real na autarquia."</p>		<p>Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar procedimentos de gestão.</p>				
<p>PR108</p> <p>Disponibilização <i>online</i> de informação referente às intervenções na via pública</p>	<p>"Disponibilizar, através do Balcão de Atendimento Virtual (BAV) da autarquia, informação <i>online</i> e georreferenciada, das principais intervenções na Via Pública. Com este projecto, pretende-se, cada vez, facilitar a vida aos cidadãos, disponibilizando informação sobre cortes na Via Pública, obras ou outros constrangimentos, permitindo que, antecipadamente e com toda a comodidade, os cidadãos possam aceder a este tipo de informação, evitando transtornos e perdas de tempo desnecessárias. Numa primeira fase, este projecto contará com a participação das Águas do Porto e da Direcção Municipal da Via Pública."</p>	<p>Sim</p>	<p>C</p>	<p>"O município disponibiliza informação referente às intervenções na via pública no site do município."</p> <p><a href="http://sigweb.cm-porto.pt/mipweb/%285%28ahqbf2lacsqpw55ggbrf2em%29%29/MapView/SectionsViewer.aspx?id=7">http://sigweb.cm-porto.pt/mipweb/%285%28ahqbf2lacsqpw55ggbrf2em%29%29/MapView/SectionsViewer.aspx?id=7</a></p>	<p><a href="http://sigweb.cm-porto.pt/mipweb/%285%28ahqbf2lacsqpw55ggbrf2em%29%29/MapView/SectionsViewer.aspx?id=7">http://sigweb.cm-porto.pt/mipweb/%285%28ahqbf2lacsqpw55ggbrf2em%29%29/MapView/SectionsViewer.aspx?id=7</a></p>	<p>Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que a disponibilização de informação referente às intervenções na via pública permite aos municípios acompanhar as atividades realizadas pela Autarquia.</p>	<p>0</p>	<p>3</p>	<p>0</p>	<p>0</p>

Porto - <http://www.cm-porto.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PR109 - Arquivo electrónico certificável; desmaterializar controladamente para potenciar a informação em rede	"Conhecer aprofundadamente os requisitos necessários à criação de um arquivo electrónico certificável, com capacidade de integração com a Rede Portuguesa de Arquivos da DG-ARQ, e desenhar a sua implementação. Lançar as bases para a desmaterialização do Arquivo em suporte de papel e para a criação de um Sistema de Gestão Integrado de Informação na CMP, promovendo a racionalização de todo o processo informacional, controlando de forma exemplar: a produção, a circulação, o armazenamento, a preservação e a disponibilização da informação. Elaborar o documento base para a criação de um arquivo electrónico certificável, que defina as regras da sua criação, gestão e desenvolvimento tendo em conta o alargamento do acesso à informação por parte dos utilizadores internos, dos municípios e dos cidadãos em geral. Nota: Para esta medida seria desejável (e uma mais valia) a participação da Torre do Tombo e de outros municípios."	Não	C	"O município desenvolveu o Documento Orientador para a criação do seu Arquivo Digital Certificável. A sua implementação permitirá o alargamento do acesso à informação por parte dos utilizadores internos, dos municípios e dos cidadãos em geral e, simultaneamente, potencia a integração do Arquivo Municipal com a Rede Portuguesa de Arquivos (Europeana) e com a Rede Internacional dos Arquivos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que apenas refere o desenvolvimento de um documento orientador para a criação do arquivo, não mencionando a sua conclusão ou disponibilização <i>online</i> .				
PR110 - Desenvolvimento do portal do turismo	"Evoluir para uma plataforma integrada no universo mais vasto dos sistemas e tecnologias de informação da autarquia, que permita acompanhar/apoiar o destinatário durante a experiência local e ao longo da cadeia de valor, de modo conveniente, quase que despercebido de descontinuidade, de forma totalmente integrada e transparente, contribuindo para a sua satisfação e para uma experiência que supere as suas expectativas em relação ao destino Porto."	Sim	C	"O Portal do Turismo, «Uma opportunity para descobrir o Porto», disponibiliza conteúdos e funcionalidades de forma multicanal. <a href="http://www.visitporto.travel/">http://www.visitporto.travel/</a>	<a href="http://www.visitporto.travel/el/Vistar/Paginas/default.aspx">http://www.visitporto.travel/el/Vistar/Paginas/default.aspx</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevado contribuição para o capital relacional, dado que a disponibilização de um portal temático para o turismo acessível no portal municipal, permite divulgar locais de interesse a visitar no município, assim como, planejar roteiros turísticos, contribuindo para o item da imagem.	0	0	3	0
PR111 - Constituição de um sistema de gestão de ocupação do património municipal	"Criar um sistema que permita a caracterização e liquidação (taxas e outros) das ocupações do património municipal (ex. ocupações precárias, arrendamentos, concessões, entre outras), geridas pela divisão municipal de cadastro e gestão do património."	Não	C	"Foi criado um Sistema de Gestão de Ocupações do Património Municipal (SGOPM) com os seguintes módulos aplicativos: bolsa de ativos, ocupações, relatórios/indicadores, administração."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos de gestão nos serviços da divisão municipal de cadastro e gestão do património.				
PR112 - Constituição de uma base de dados de toponímia	"Constituir uma base de dados para gestão e atribuição de toponímios."	Não	C	"A base de dados para gestão e atribuição de toponímios foi desenvolvida."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não é mencionado que a base de dados em causa seja disponibilizada <i>online</i> .				

Porto - <http://www.cm-porto.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PR13 Integração com o Portal RJUE	"Elaborar um manual simplificado com definição dos requisitos funcionais para integração técnica e automática com o Portal RJUE, que permitirá a automatização do processo manual associado/ estruturado constituindo uma simplificação administrativa."	Não	C	"O manual simplificado com definição dos requisitos funcionais para integração técnica e automática com o Portal RJUE foi elaborado."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que apenas refere o desenvolvimento de um documento orientador para integração técnica e automática com o Portal RJUE.				

Tabela 146: Município de Santo Tirso

Santo Tirso - <http://www.cm-stirso.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS06, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
STS01 Desmaterialização dos processos de obras particulares	"Implementar um sistema de informação que possibilite a gestão dos processos de obras particulares. Este sistema deverá possibilitar a introdução, consulta e acompanhamento online das diferentes fases do processo por parte dos serviços municipais e do requerente. As notificações passarão a ser efetuadas em sistema multicanal (preferencialmente telefone, e-mail e SMS)."	Sim	PC	"A desmaterialização dos processos de obras particulares já teve início, tendo sido efetuada a integração entre as duas aplicações existentes no município, estando por implementar os workflows necessários."	<a href="http://www.cm-stirso.pt/pages/25">http://www.cm-stirso.pt/pages/25</a>	Esta medida possibilitaria a consulta de processos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
STS02 - Simulador de taxas online	"Desenvolver uma solução integrada da autarquia, e respetiva disponibilização no site, que permita aos cidadãos e empresas fazer a simulação das taxas municipais devidas por qualquer serviço ou licenciamento prestado."	Sim	PC	"O simulador de taxas encontra-se em desenvolvimento."		Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0

Santo Tirso - <http://www.cm-stirso.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
STS03 - Balcão único <i>online</i>	"Disponibilizar na página eletrónica do município serviços que normalmente são prestados em regime de atendimento presencial."	Sim	PC	"A execução do balcão único online já foi adjudicada e os trabalhos já se iniciaram, nomeadamente, o levantamento dos serviços do município e o preenchimento das respetivas formalidades."	<a href="http://www.cm-stirso.pt/pages/25">http://www.cm-stirso.pt/pages/25</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o balcão único com atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
STS04 - Balcão único de atendimento	"Criar um Balcão Único no edifício dos Paços do Conselho."	Não	C	"O balcão único, no edifício dos Paços do Conselho, permite o acesso, num só local e momento, a todos os registos e processos autárquicos."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				

Tabela 147: Município de Trofa

Trofa - <http://www.mun-trofa.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C		<a href="http://www.mun-trofa.pt/filecontrol/site/doc/manual_municipio_trofa.pdf">http://www.mun-trofa.pt/filecontrol/site/doc/manual_municipio_trofa.pdf</a>		2	0	3	0
TRF01 - Manual do município	"Elaborar o manual do município que deverá conter toda a informação considerada relevante para ajudar os municípios nas suas relações com os serviços municipais."	Sim	C	"O manual do município está publicado no site do município. <a href="http://www.mun-trofa.pt/filecontrol/site/doc/manual_municipio_trofa.pdf">http://www.mun-trofa.pt/filecontrol/site/doc/manual_municipio_trofa.pdf</a> ;"	<a href="http://www.mun-trofa.pt/filecontrol/site/doc/manual_municipio_trofa.pdf">http://www.mun-trofa.pt/filecontrol/site/doc/manual_municipio_trofa.pdf</a>	Esta medida permitiu a produção e disponibilização <i>online</i> do manual do município, que através de um conjunto sistematizado de informação, pretende aproximar a autarquia dos municípios, mostrando os seus direitos e deveres e, facilitando e divulgando as atividades e serviços do município, por isso considerou-se um contributo elevado para o capital democrático. E, como contém informação relevante que facilita o acesso e utilização dos serviços, considerou-se um contributo médio no capital de serviços.	2	3	0	0

Trofa - <http://www.mun-trofa.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
TRF02 - Boletim municipal online	"Possibilitar aos municípios acederem via Internet ao boletim municipal online que passará a ficar disponível no portal da autarquia."	Sim	C	"O boletim municipal está disponível no site da autarquia. <a href="https://www.mun-trofa.pt/filecontrol/site/Doc/boletim_municipal_nov2010.pdf">https://www.mun-trofa.pt/filecontrol/site/Doc/boletim_municipal_nov2010.pdf</a> "	<a href="http://www.mun-trofa.pt/filecontrol/site/Doc/boletim_municipal_nov2010.pdf">http://www.mun-trofa.pt/filecontrol/site/Doc/boletim_municipal_nov2010.pdf</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos munícipes acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0
TRF03 - Digitalização progressiva de documentação	"Proceder à digitalização de todos os documentos e processos existentes na Câmara Municipal de forma a tornar o processo de consulta mais fácil, rápido e operacional."	Não	C	"Toda a documentação que entra no município está a ser digitalizada."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
TRF04 - Licenciamento aberto	"Publicar os pedidos de licenciamento urbanístico que dão entrada diariamente na camara."	Sim	PC	"O processo de licenciamento aberto está em desenvolvimento, estando a decorrer os testes na Divisão de Planeamento e Urbanismo."		Esta medida permitiria publicar no portal municipal, os pedidos de licenciamento urbanístico, possibilitando um acesso mais simples e transparente a informação urbanística de interesse geral destes processos, considerando-se um elevado contributo no capital de serviços e, no capital democrático.	3	3	0	0
TRF05 - Autenticação com Cartão de Cidadão	"Permitir que os cidadãos tenham acesso à informação que lhe diz respeito através da identificação pelo Cartão de Cidadão."	Sim	PC	"O site do município está em revisão, pelo que na nova versão será incluída a autenticação com Cartão de Cidadão."	<a href="http://www.mun-trofa.pt/Site/Frontoffice/default.aspx?module=../Módulos/GAMOnline">http://www.mun-trofa.pt/Site/Frontoffice/default.aspx?module=../Módulos/GAMOnline</a>	Esta medida permite a autenticação dos utilizadores no site municipal com cartão do cidadão, contribuindo para o item da usabilidade e acessibilidade na categoria do capital relacional. Considerou-se também alguma contribuição para o capital de serviços pois, este procedimento permite o posterior acesso a diversos serviços online.	1	0	3	0

Distrito de Santarém

Tabela 148: Município de Abrantes

Abrantes - <http://www.cm-abrantes.pt/pt/73e89d67-7396-4b04-8c70-26c0d3a7dd92.htm>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS07, IS08, IS10		Não	C							
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
ABT01 - Mais informação ao município <i>online</i>	"Aumentar a disponibilização de informação em formato digital no site do município, consolidando também a já existente (como Guia do município; F.AQ; regulamentos municipais; boletim municipal; deliberações)."	Sim	C	"Disponibilização de regulamentos municipais, requerimentos, boletim municipal e atas de reuniões de Câmara no site do município. <a href="http://www.cm-abrantes.pt/pt/contenudos/abrantesnumdigital">http://www.cm-abrantes.pt/pt/contenudos/abrantesnumdigital</a> "	<a href="http://www.cm-abrantes.pt/pt/contenudos/abrantesnumdigital/regulamentos/">http://www.cm-abrantes.pt/pt/contenudos/abrantesnumdigital/regulamentos/</a> <a href="http://www.cm-abrantes.pt/pt/contenudos/abrantesnumdigital/actas/">http://www.cm-abrantes.pt/pt/contenudos/abrantesnumdigital/actas/</a> <a href="http://www.cm-abrantes.pt/pt/contenudos/Sala+de+Imprensa/Boletim+Municipal_Os+Passos+do+Concelho/">http://www.cm-abrantes.pt/pt/contenudos/Sala+de+Imprensa/Boletim+Municipal_Os+Passos+do+Concelho/</a> <a href="http://www.cm-abrantes.pt/pt/contenudos/abrantesnumdigital/requerimentos/">http://www.cm-abrantes.pt/pt/contenudos/abrantesnumdigital/requerimentos/</a>	A medida permitiu disponibilizar diversos itens que contribuem de forma elevada para o capital democrático e de serviços e, de forma mediana para o capital relacional.	3	3	2	0
ABT02 - Avaliação da satisfação dos municípios	"Realizar inquéritos de satisfação (presencial e online) para conhecer opinião dos clientes municipais face aos serviços prestados."	Sim	C	"Os inquéritos de satisfação estão disponíveis no site do município. <a href="https://spreadsheets.google.com/spreadsheets/viewform?hl=en_us&amp;pli=1&amp;formkey=dgf3txg/zutrbkfc3pitjhsubhxq06mq#gid=0">https://spreadsheets.google.com/spreadsheets/viewform?hl=en_us&amp;pli=1&amp;formkey=dgf3txg/zutrbkfc3pitjhsubhxq06mq#gid=0</a>	<a href="https://spreadsheets.google.com/spreadsheets/viewform?hl=en_us&amp;pli=1&amp;formkey=dgf3txg/zutrbkfc3pitjhsubhxq06mq#gid=0">https://spreadsheets.google.com/spreadsheets/viewform?hl=en_us&amp;pli=1&amp;formkey=dgf3txg/zutrbkfc3pitjhsubhxq06mq#gid=0</a>	Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos <i>online</i> , considerou-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0

Abrantes - <http://www.cm-abrantes.pt/pt/73e89d67-7396-4b04-8c70-26c0d3a7dd92.htm>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ABT03 Simulador de taxas <i>online</i>	"Implementar um sistema que permita aos cidadãos a simulação das taxas municipais devidas por licenciamento ou serviço prestado."	Não	CAN	"Em consequência do Licenciamento Zero, a tabela de taxas está a ser revista. O simulador de taxas está suspenso até à sua conclusão."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que foi cancelada.				
ABT04 Emissão de documentos na hora	"Emitir os seguintes documentos na hora: horário de funcionamento estabelecimentos que não implique alargamento; publicidade sonora, distribuição de impressos e vonora e afixação de cartazes; certidões de inexistência de dívida perante a autarquia; certificado de ciclomotores; cópia de licença de utilização."	Não	C	"Estão a ser emitidos na hora: horário de funcionamento que não implique alargamento; distribuição de impressos e afixação de cartazes; certificado de ciclomotores; cópia de licença de utilização."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
ABT05 Identificação e assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a identificação do cidadão através do Cartão de Cidadão, possibilitando a assinatura electrónica dos requerimentos."	Sim	C	"Desde janeiro de 2011 que os requerentes podem assinar os documentos através do Cartão de Cidadão. No caso do licenciamento de obras particulares, no que toca aos projectistas, com a desmaterialização dos processos a assinatura electrónica é obrigatória."	<a href="http://www.cm-abrantes.pt/pt/servicos/registo/">http://www.cm-abrantes.pt/pt/servicos/registo/</a>	Esta medida permite a autenticação dos utilizadores no site municipal com cartão do cidadão, contribuindo para o item da usabilidade e acessibilidade na categoria do capital relacional. Considerou-se também alguma contribuição para o capital de serviços pois, este procedimento permite o posterior acesso a diversos serviços <i>online</i> .	1	0	3	0
ABT06 Simplificação de procedimentos de facturação	"Agiilizar os processos internos para emissão de facturação a terceiros, juntando junto do cliente municipal a utilização do pagamento por referência bancária e reduzindo assim as deslocações à autarquia."	Não	C	"Na facturação emitida já consta referência multibanco para que os cidadãos ou empresas utilizem o multibanco ou o homebanking para pagamento."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos internos de faturação.				
ABT07 Prestação electrónica de contas	"Desenvolver os procedimentos de prestação de contas por via electrónica junto do Tribunal de Contas."	Não	C	"A prestação de contas relativa a 2010 foi entregue ao Tribunal de Contas por via electrónica."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se destina a melhorar procedimentos de prestação de contas através do portal.				

Abrantes - <http://www.cm-abrantes.pt/pt/73e89d67-7396-4b04-8c70-26c0d3a7dd92.htm>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ABT08 - Informação por SMS	"Implementar um sistema de envio de SMS para os clientes municipais registados, dando conta do andamento dos respectivos processos."	Sim	C	"Já é possível aos cidadãos receber informação do município via SMS. Está ainda em desenvolvimento uma funcionalidade de interoperabilidade com a gestão documental."	<a href="http://www.cm-abrantes.pt/pt/Services/registo">http://www.cm-abrantes.pt/pt/Services/registo</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao munícipe ao enviar alertas sobre processos em curso a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
ABT09 - Digitalização progressiva de documentação	"Continuar a promover internamente a digitalização da documentação mais consultada (processos de obras) com integração num arquivo digital e normalizado, com vista à disponibilização futura de cópias de documentos na hora."	Não	C	"Os processos iniciados em 2011 já tramitam integralmente em formato digital. Os processos anteriores e os arquivados estão a ser digitalizados progressivamente."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de digitalização progressiva de documentos.				
ABT10 - Gestão da informação	"Implementar de um sistema de gestão da informação que permita desmaterializar e simplificar os procedimentos internos, possibilitando também a interoperabilidade entre os vários serviços. Normalização da informação e criação de repositório comum que possibilite uma pesquisa mais rápida e eficiente da informação."	Não	C	"Foi implementado um sistema de gestão de informação interna que permite desmaterializar e simplificar os procedimentos e que possibilita a interoperabilidade entre serviços, normalização da informação e criação de um repositório comum."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos de gestão da informação nos serviços da autarquia.				
ABT11 - Simplificação de procedimentos	"Definir e implementar medidas com vista à simplificação e à reengenharia dos procedimentos internos - na vertente do licenciamento geral - procurando a redução de prazos, a aquisição dos processos e a melhoria na prestação do serviço ao cliente."	Não	C	"A implementação de fluxos na gestão documental obrigou a estudo de revisão dos procedimentos com vista à sua simplificação."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação na gestão de processos internos.				

Abrantes - <http://www.cm-abrantes.pt/pt/73e89d67-7396-4b04-8c70-26c0d3a7dd92.htm>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ABT12 - Consulta e submissão dos processos por via electrónica	"Continuar a permitir aos clientes municipais registados a consulta remota dos seus processos de obras e particulares; criar condições que possibilitem o alargamento dessa consulta a processos de outras áreas; criar condições para que seja possível a submissão de requerimentos e processos por via electrónica, com a auto-liquidação das respectivas taxas."	Sim	PC	"Ainda não estão disponíveis as funcionalidades de consulta e submissão online, sendo que a informação atualmente produzida está em condições de vir a ser consultada no futuro."	<a href="http://www.cm-abrantes.pt/pt/Services/registro">http://www.cm-abrantes.pt/pt/Services/registro</a>	Esta medida possibilitará a consulta de processos e a submissão online de requerimentos, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
ABT13 - Recibo de vencimento electrónico	"Disponibilizar o recibo de vencimento em formato electrónico aos funcionários da autarquia que dispõem de acesso à Intranet."	Não	C	Desde o mês de janeiro que os recibos de vencimento são enviados aos colaboradores que dispõem de correio electrónico do município.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
ABT14 - Intranet - disponibilização de informação interna	"Potenciar a divulgação da informação interna a todos os utilizadores credenciados, do serviço ou da autarquia, privilegiando o uso do formato electrónico e criando um ambiente colaborativo, com áreas de trabalho, serviços web 2.0 e acesso remoto."	Não	C	"A informação interna geral está disponível para consulta pelos utilizadores. Mais informação vai sendo acrescentada, por iniciativa dos serviços."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
ABT15 - Assinatura electrónica	"Utilizar o Cartão de Cidadão para assinatura de toda a documentação e correspondência por parte do membros do órgão executivo e dos dirigentes."	Não	C	"Os ofícios expedidos são assinados com Cartão de Cidadão."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos.				

Tabela 149: Município de Alcanena

Alcanena - <http://www.cm-alcanena.pt/pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS08, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor de Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0

Alcanena - <http://www.cm-alcanena.pt/pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
ACN01 - Balcão único com atendimento multicanal integrado	"Disponibilizar em atendimento multicanal integrado (presencial, telefónico, Internet), serviços nas seguintes áreas municipais: - Guias de Kcazila e Taxas e Licenças; Consulta a processos de Publicidade e Ocupação de Via Pública - será possível, a partir de uma pesquisa com base em diversos critérios, o acesso a informação sobre um determinado processo de licenciamento de publicidade ou de ocupação da via pública, incluindo a identificação do requerente/titular da licença, o tipo de licença, a validade da licença, o tipo de facto licenciado, e as suas características, entre outros; - Obras Particulares; Consultar Informação dos Processos de Obras; Consultar Circulos dos Requerimentos; Consultar Requerimentos; Consultar Informações."	Sim	PC	"Devido a problemas ocorridos com a solução de investigação direta ao ERP do município com os serviços online, bem como a passagem de parte das formalidades para o Balcão do Empreendedor e a canalização de alguns serviços online para o Portal das Juntas de Freguesia do conselho, foi repensada a estratégia a seguir. O atendimento presencial e telefónico foi assegurado através da informação man-tida no ERP, sendo que o canal Internet só está em parte operacional no Portal das Juntas devido à alteração de estratégia. <a href="http://www.e-viveralcanena.pt/balcao.asp">http://www.e-viveralcanena.pt/balcao.asp</a> "	<a href="http://www.e-viver.alcanena.pt/viver.alcanena.pt/balcao.asp">http://www.e-viver.alcanena.pt/viver.alcanena.pt/balcao.asp</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o balcão único com atendimento online para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
ACN02 - Morada Única	"Incentivar a comunicação da nova morada aquando da actualização do Cartão de Cidadão via Portal do Cidadão."	Não	PC	"O incentivo à comunicação da nova morada aquando da actualização do Cartão de Cidadão vai acompanhar os trabalhos previstos para a medida IS11 - Alteração de Morada com o Cartão de Cidadão."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se considerou não trazer impactos directos nos portais das autarquias e apenas nos seus sistemas de informação internos.				
ACN03 - Formulários online	"Disponibilizar formulários e as respectivas instruções, necessários aos processos de obras particulares, de taxas e licenças e de acção social, em suporte digital no sítio Internet do município."	Sim	C	"Os formulários encontram-se online no site do município. <a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/contendos/gabinetedomunicipio/Requerimentos/">http://www.cm-alcanena.pt/pt/contendos/gabinetedomunicipio/Requerimentos/</a> "	<a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/contendos/gabinetedomunicipio/Requerimentos/">http://www.cm-alcanena.pt/pt/contendos/gabinetedomunicipio/Requerimentos/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
ACN04 - Regulamentos municipais online	"Disponibilizar regulamentos municipais (urbanização e edificação, taxas, etc.) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"Os regulamentos municipais encontram-se online no site do município. <a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/contendos/gabinetedomunicipio/Regulamentos/">http://www.cm-alcanena.pt/pt/contendos/gabinetedomunicipio/Regulamentos/</a> "	<a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/contendos/gabinetedomunicipio/Regulamentos/">http://www.cm-alcanena.pt/pt/contendos/gabinetedomunicipio/Regulamentos/</a>	A disponibilização de regulamentos online tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0

Alcanena - <http://www.cm-alcanena.pt/pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ACN05 - Plantas de localização online	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do município."	Sim	PC	"As plantas de localização estão disponíveis em formato digital nos balcões de atendimento. No entanto, devido a limitações financeiras na aquisição de um servidor para colocar as mesmas disponíveis online, não foi possível concluir a medida."	<a href="http://sig.mediotejo.pt/flexviewers/freguesias/">http://sig.mediotejo.pt/flexviewers/freguesias/</a>	Esta medida permitiria a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
ACN06 - PDM online	"Disponibilizar de forma integral o Plano Diretor Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do município."	Sim	C	"O Plano Diretor Municipal encontra-se online no sítio do município. <a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/contenidos/gabinedomunicipio/Planos/PDM/">http://www.cm-alcanena.pt/pt/contenidos/gabinedomunicipio/Planos/PDM/</a> "	<a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/co_niteudos/gabinedomunicipio/Planos/PDM/">http://www.cm-alcanena.pt/pt/co_niteudos/gabinedomunicipio/Planos/PDM/</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
ACN07 - Deliberações municipais online	"Disponibilizar deliberações municipais no sítio Internet do município."	Sim	C	"As deliberações municipais encontram-se online no sítio do município. <a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/contenidos/informacaoainstitucional/Publicitacoes+obrigatorias/">http://www.cm-alcanena.pt/pt/contenidos/informacaoainstitucional/Publicitacoes+obrigatorias/</a> "	<a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/co_niteudos/informacaoainstitucional/Publicitacoes+obrigatorias/">http://www.cm-alcanena.pt/pt/co_niteudos/informacaoainstitucional/Publicitacoes+obrigatorias/</a>	A disponibilização das deliberações municipais online representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
ACN08 - Perguntas Freqüentes sobre serviços municipais	"Prover à disponibilização, no Portal do Município, das perguntas mais freqüentes, colocadas pelos cidadãos, organizadas por área de negócio."	Sim	CAN	"Forum colacionadas questões e respetivas respostas sobre as mais variadas formalidades disponibilizadas aos cidadãos. Contudo, dado que as mesmas devem figurar na ficha de formalidade ao nível do Balcão do Empreendedor, abandonou-se a sua apresentação no sítio do município. As perguntas frequentes ficarão, portanto, juntas às fichas das formalidades a disponibilizar no Balcão do Empreendedor."		Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais teria um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do município a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permitiria disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais.	2	3	0	0

Alcanena - <http://www.cm-alcanena.pt/pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ACN09 - Catálogo bibliográfico online	"Possibilitar o acesso online ao catálogo bibliográfico das bibliotecas do concelho. Esta medida permite otimizar e facilitar a consulta da documentação e informação existente."	Sim	C	"O catálogo bibliográfico está disponível no site do município. <a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/contenidos/gabinetedomunicipio/Servi%C3%A7os+Online/Biblioteca/">http://www.cm-alcanena.pt/pt/contenidos/gabinetedomunicipio/Servi%C3%A7os+Online/Biblioteca/</a> "	<a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/contenidos/gabinetedomunicipio/Servi%C3%A7os+Online/Biblioteca/">http://www.cm-alcanena.pt/pt/contenidos/gabinetedomunicipio/Servi%C3%A7os+Online/Biblioteca/</a>	A disponibilização do catálogo das bibliotecas municipais online representou a criação de um portal temático, considerando-se um elevado contributo no capital relacional. Este portal permite o acesso e a consulta do catálogo bibliográfico, entre outras funcionalidades, assim como, contribui para a divulgação do património cultural do município.	0	0	3	0
ACN10 - Via verde para docentes	"Desenvolver e implementar um serviço online de apoio a docentes das escolas. Com esta medida será possível agilizar os seguintes procedimentos: requisição de consumíveis, gestão de ocorrências e pedidos de auxílio técnico."	Sim	C	"O serviço Via Verde para Docentes encontra-se disponível no site do município. <a href="http://80.172.24.14/ensino.htm">http://80.172.24.14/ensino.htm</a> "	<a href="http://80.172.24.2">http://80.172.24.2</a> <a href="http://80.172.24.14/ensino.htm">http://80.172.24.14/ensino.htm</a>	Esta medida permitiu desenvolver um serviço online de apoio a docentes das escolas, considerando-se um contributo elevado no capital relacional, dado que se tratou da criação de um portal temático para apoio às atividades na área da educação.	0	0	3	0
ACN11 - Gestor único de processo	"Assegurar a atribuição de um técnico para cada processo para efeitos de verificação da instrução dos pedidos, bem como para o acompanhamento do processo, que funcionará como o interlocutor privilegiado do município."	Não	C	"Para os casos mais complexos é atribuído um gestor de processo que se encarrega do acompanhamento e funciona como interlocutor privilegiado do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos nos serviços da autarquia.				
ACN12 - Certidão zero - simplificação da instrução de processos	"Eliminar a exigência, nos processos internos, de certidões de demolição e declarações de inexistência de dívidas à autarquia. Sempre que a instrução de um processo implique uma certidão da competência da autarquia, esta deixa de ser considerada como um documento instrutor. Os serviços passam a comunicar entre si para trocar a informação necessária."	Não	C	"Sempre que a instrução de um processo implique uma certidão da competência do município, esta deixa de ser considerada como um documento instrutor, pois tal é obtido internamente."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos entre os serviços da autarquia.				

Alcanena - <http://www.cm-alcanena.pt/pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ACN13 - Reengenharia de processos	"Identificar os serviços municipais prestados no balcão único, que sejam susceptíveis de serem simplificados e desmaterializados nas áreas de expediente, obras particulares, taxas e licenças e acção social. Criar condições de implementação de um sistema de workflow para desmaterialização dos processos/procedimentos do município previamente selecionados."	Não	CAN	"Foi recolhida a informação necessária para a instrução das formalidades a apresentar no Balcão do Empreendedor, incorporando a definição dos workflows internos necessários à sua desmaterialização. Dado que os catálogos de nomenclatura e formulários associados foram evoluindo no decurso do projeto intersectorial, a medida foi dada como cancelada a nível municipal."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação na gestão de processos internos.				
ACN14 - Gestão documental	"Desmaterializar e simplificar os procedimentos internos nas áreas de expediente, obras particulares, obras municipais, taxas e licenças e acção social através da implementação de um sistema de gestão documental, assente na digitalização de documentos, na catalogação da informação e no arquivo digital."	Não	PC	"O município já definiu a solução interna, tendo sido criada a plataforma piloto e implementados os procedimentos piloto associados a cada uma das áreas. Não passou a produção por falta de financiamento para adquirir os equipamentos. Foi ainda realizado, a nível intermunicipal, um estudo para solução de gestão documental e arquivo digital a candidatar conjuntamente."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de documentos.				
ACN15 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Os recibos de vencimento são enviados por correio electrónico, tendo sido eliminada a distribuição dos mesmos em papel."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
ACN16 - Factura electrónica	"Desmaterializar o processo de recepção de faturas e os procedimentos internos de conferência e liquidação através da adopção de uma solução de facturação electrónica associada à solução aplicacional da área financeira. A agilização do processo de recepção e tratamento de faturas é crítica para melhorar o relacionamento com os fornecedores e o funcionamento interno dos serviços."	Não	PC	"Dada a falta de disponibilidade financeira para a autarquia avançar neste projeto, foram feitos os estudos das soluções a adotar e foi previsto candidatar o projeto a financiamento na primeira oportunidade."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a desmaterialização de processos internos de gestão de faturas.				
ACN17 - Plantas na hora	"Redesenhar e simplificar o processo de entrega de plantas para LMI tendo como objetivo a sua emissão na hora."	Não	C	"O processo de atribuição de plantas na hora foi agilizado internamente sendo, portanto, possível a prestação do serviço na hora."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				

Alcanena - <http://www.cm-alcanena.pt/pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ACN18 - Difusão de informação por SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/anúncios pessoais (exemplo: processos em curso), gratuitos (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Sim	C	"A autarquia desenvolveu os web services necessários para ligar o ERP a um gateway de SMS do mercado, estando a funcionar em modo experimental. Paralelamente, aderiram ao gateway de SMS no âmbito da Plataforma de Interoperabilidade."	<a href="http://www.cm-alcanena.pt/pt/Servicos/registo">http://www.cm-alcanena.pt/pt/Servicos/registo</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
ACN19 - Sistema de gestão da qualidade	"Estabelecer gradualmente o processo de certificação através da NP EN ISO 9001:2008 às obras particulares, obras municipais, à ação social e expediente."	Não	PC	"O processo foi iniciado, contudo, devido a alterações e redefinição dos objetivos dos serviços para 2011, não foi possível concluir a medida em tempo útil."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhoria de processos internos de gestão da qualidade.				
ACN20 - Certificação energética dos edifícios municipais	"Fazer um diagnóstico das condições dos edifícios municipais de acordo com a legislação em vigor (Decreto-Lei n.º 78 e 79, de 4 de Abril de 2006) e elaborar um plano de melhorias com vista à certificação energética de edifícios. Implementar pelo menos três medidas de eficiência energética."	Não	C	"Foi efetuado um estudo a nível intermunicipal. A nível interno, foi efetuado o levantamento e criada uma base de dados detalhada ao nível da sala que serviu de base a algumas ações, tais como substituição das lâmpadas das salas; desligamento de algumas calhas de iluminação com base no diagnóstico de humidade; elaboração de um plano de substituição de equipamentos informáticos com base no seu consumo; lançamento de um concurso público internacional para o fornecimento de energia elétrica."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhoria de processos relacionados com a certificação energética dos edifícios sem efeitos para o portal.				
ACN21 - Morada única	"Adotar progressivamente como única morada para envio correspondência escrita para os municípios a morada constante do cartão do cidadão destes."	Não	C	"A adoção progressiva da morada constante do Cartão de Cidadão como morada única para envio de correspondência vai acompanhar os trabalhos previstos para a medida IS11 - Alteração de Morada com Cartão de Cidadão."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				

Tabela 150: Município de Cartaxo

Cartaxo - <http://www.cm-cartaxo.pt/Paginas/default.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
CTX01 - Posto de atendimento avançado nas Juntas de Freguesia	"Implementar uma plataforma de interação entre a autarquia e as Juntas de Freguesia."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
CTX02 - Portal Intranet	"Melhorar o atendimento presencial e telefónico dos serviços municipais."	Não	PC	"O projeto foi adjudicado e encontra-se em curso."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar o atendimento presencial e telefónico dos serviços e, dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
CTX03 - Atendimento multicanal integrado	"Implementar uma plataforma de atendimento multicanal (telefone, presencial, email e Internet)."	Sim	PC	"O projeto de atendimento multicanal vai ser adjudicado em breve."	<a href="http://www.cm-cartaxo.pt/paginas/login.aspx?ReturnUrl=%2fGerir%2fApoioMunicpe%2f_layouts%2FAudhenticate.aspx%3fSource%3d%252fFGent%252fApoioMunicpe%252fPaginas%252fPosto%252Dde%252DAtendimento%252Ddo%252DCidad%252C3%25A3o%252Easpx&amp;Source=%2fFGent%2fApoioMunicpe%2fPaginas%2fPosto-de-Atendimento-aocidad%2C3%25A3o%2Easpx">http://www.cm-cartaxo.pt/paginas/login.aspx?ReturnUrl=%2fGerir%2fApoioMunicpe%2f_layouts%2FAudhenticate.aspx%3fSource%3d%252fFGent%252fApoioMunicpe%252fPaginas%252fPosto%252Dde%252DAtendimento%252Ddo%252DCidad%252C3%25A3o%252Easpx&amp;Source=%2fFGent%2fApoioMunicpe%2fPaginas%2fPosto-de-Atendimento-aocidad%2C3%25A3o%2Easpx</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
CTX04 - Agenda electrónica das reuniões de câmara	"Implementar a agenda electrónica, integrada com a Intranet Autárquica, das reuniões de câmara."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				

Tabela 151: Município de Rio Maior

Rio Maior - <http://www.cm-riomaior.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS05, IS06, IS08, IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0

Tabela 152: Município de Santarém

Santarém - <http://www.cm-santarem.pt/Paginas/Default.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS06, IS07, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
STR01 - Infra-estrutura Corporate TV	"Atualizar o do software de gestão de senhas de atendimento ao público existente no D.G.U.A e respectiva gestão de conteúdos dos LCD's."	Não	C	"Já se encontra em funcionamento a corporate tv e o sistema de gestão de fílas de espera."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
STR02 - Arquivo único digital	"Alterar o formato do arquivo fixo para digital, de modo a que se possa construir uma solução que forneça uma vantagem tecnológica à Câmara Municipal de Santarém nomeadamente para o arquivo do D.G.U.A."	Não	C	"Com esta medida, os processos internos do município foram alterados do formato fixo para o formato digital, salientando, contudo, digitalizar os processos anteriores. A implementação da medida STR03 dará resposta a essa necessidade."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não é referido que o arquivo digital seja disponibilizado online.				

Santarém - <http://www.cm-santarem.pt/Paginas/Default.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
STR03 - Centro de digitalização municipal	"Adquirir equipamento de digitalização que, numa primeira fase, permitirá a criação de um centro de digitalização municipal para todos os tipos de arquivo. Resubstancia-se que a máis-valia deste sistema advém do facto de após a digitalização, a consulta dos conteúdos digitalizados e classificados é simples e versátil, tanto no modo de pesquisa simplex como avançado."	Não	PC	"Esta medida aguarda a conclusão do procedimento para aquisição de software de arquivo digital."		Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que se destina a simplificação de processos internos de digitalização e gestão de documentos.				
STR04 - uBPM - Desmaterialização de processos	"Desenvolver uma Solução de Business Process Management, que permitirá um maior controlo, visibilidade, otimização e agilidade dos processos que circulam na câmara. Estes objetivos serão atingidos pela implementação de uma solução tecnológica que potencia a desmaterialização e controlo dos processos, permitindo aferir, para cada processo, quem fez o que, quando e em que prazo."	Não	PC	"A desmaterialização de processos encontra-se em implementação. Todo o levantamento de procedimentos, novo classificador e criação de workflows foi concluído."		Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que se destina a simplificação de processos internos e gestão de documentos.				
STR05 - Desmaterialização da assembleia municipal	"Desmaterializar as reuniões da Assembleia Municipal, o que permitirá desmaterializar toda a documentação necessária às reuniões da assembleia bem como agilizar todos os processos de preparação das mesmas."	Não	NC	"Ainda não foi lançado o procedimento necessário para este projeto devido a uma reprogramação estratégica do Executivo Municipal."		Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que se destina a simplificação de processos internos de gestão de reuniões.				

Tabela 153: Município de Tomar

Tomar - <http://www.cm-tomar.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0

Tomar - <http://www.cm-tomar.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
TMR01 - Moradas atualizadas	"Atualizar as moradas dos clientes S.M.A.S, bem como os números de contribuinte, permitindo um acesso total ao cliente de toda a correspondência enviada e, por vezes, não recebida."	Não	C	"As moradas dos clientes S.M.A.S, bem como os números de contribuinte, já se encontram atualizados, permitindo ao cliente um acesso à correspondência enviada."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não representa a disponibilização de funcionalidades ou conteúdos no portal municipal.				
TMR02 - Plataforma de envio de SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas ou avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos), temáticos (exemplo: cortes de trânsito), segurança (exemplo: alertas de segurança), etc."	Sim	C	"Os municípios, mediante registo prévio, podem receber informação da autarquia por SMS."	<a href="http://www.cm-tomar.pt/pt/Serviceos/registo">http://www.cm-tomar.pt/pt/Serviceos/registo</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
TMR03 - SIG - Sistema de Informação Geográfica	"Criar sites internos em diversas áreas e temas, com recurso à aplicação informática ManisigWeb (exemplo: planilhas do PIDM, localização, sinalização, risco de incêndio, equipamentos desportivos, etc.)."	Não	C	"Foram criados sites internos em diversas áreas e temas, com recurso à aplicação informática ManisigWeb (planilhas do Plano Diretor Municipal, localização, sinalização, risco de incêndio, equipamentos desportivos, etc.)."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a criar diversos sites para uso interno na autarquia.				
TMR04 - Catálogo bibliográfico concelhio online	"Publicar na Internet e permitir consultar a existência e disponibilidade dos livros da biblioteca municipal e das bibliotecas escolares do município, através do site do município."	Sim	C	"O catálogo bibliográfico encontra-se disponível no site do município. <a href="http://www.cm-tomar.pt/pt/contendos/Camara+Municipal/Serviceos+Municipais/Biblioteca/">http://www.cm-tomar.pt/pt/contendos/Camara+Municipal/Serviceos+Municipais/Biblioteca/</a> "	<a href="http://www.cm-tomar.pt/pt/contendos/Camara+Municipal/Serviceos+Municipais/Biblioteca/">http://www.cm-tomar.pt/pt/contendos/Camara+Municipal/Serviceos+Municipais/Biblioteca/</a>	A disponibilização do catálogo das bibliotecas municipais online representou a criação de um portal temático, considerando-se um elevado contributo no capital relacional. Este portal permite o acesso e a consulta do catálogo bibliográfico, entre outras funcionalidades, assim como, contribui para a divulgação do património cultural do município.	0	0	3	0
TMR05 - Transmissão online das sessões da assembleia municipal	"Filmar, gravar e transmitir em tempo real as sessões da Assembleia Municipal, no site do Município de Tomar."	Não	C	"As reuniões da Assembleia Municipal são transmitidas online no site da Rádio Hertz."	<a href="http://www.radiohertz.pt/?pagina=rcuniao">http://www.radiohertz.pt/?pagina=rcuniao</a>	Esta medida não foi considerada pois, a transmissão das reuniões decorre no site da Rádio Hertz e, não no portal municipal.				

Tomar - <http://www.cm-tomar.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
TMR06 Simplificação no atendimento SMAS	"Atualizar a aplicação informática de gestão comercial da água, permitindo melhor qualidade de informação ao cliente e rapidez no atendimento, possibilitando a diversificação das modalidades de pagamento nas faturas, avisos de corte e acerto de contas na conta corrente do cliente (com as notas de crédito)."	Não	C	"A aplicação informática de gestão comercial da água foi atualizada, permitindo melhor qualidade de informação ao cliente e rapidez no atendimento, possibilitando a diversificação das modalidades de pagamento das faturas, avisos de corte e acerto na conta corrente do cliente."		Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que se destina a simplificação de processos de atualização da aplicação em causa ao nível do <i>BackOffice</i> . E além disso, na medida TMR08 está contemplada a disponibilização do balcão digital que permite a concretização da intenção desta medida para o atendimento efetivo dos utentes.				
TMR07 Simplificação da factura da água	"Alterar e simplificar a factura da água, permitindo uma interpretação imediata da mesma."	Não	C	"A factura da água foi alterada e simplificada, permitindo uma interpretação imediata da mesma."		Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que se destina a simplificação de processos de faturação no SMAS.				
TMR08 - Balcão electrónico	"Desenvolver o balcão digital, permitindo acesso do cliente à conta corrente."	Sim	C	"O Balcão Eletrónico está disponível através no site do município. <a href="https://ubs2.edujor.pt/OA_HTML/_nbsjfflognj.sp?ogj=074">https://ubs2.edujor.pt/OA_HTML/_nbsjfflognj.sp?ogj=074</a> "	<a href="https://elagwebpt.servecs.logica.com/Portal/Home/fo">https://elagwebpt.servecs.logica.com/Portal/Home/fo</a> <a href="http://www.cm-tomar.pt/pt/conteudos/%C3%81gua+c+Sancamento/Balcao+Digital/">http://www.cm-tomar.pt/pt/conteudos/%C3%81gua+c+Sancamento/Balcao+Digital/</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o balcão digital, o qual permite aos munícipes a prestação de serviços no âmbito do SMAS, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
TMR09 - Factura electrónica	"Implementar a factura electrónica, originando uma diminuição nos custos e facilidade no acesso às faturas, por parte do cliente."	Não	C	"Foi implementada a factura electrónica, originando uma diminuição dos custos e uma maior facilidade no acesso às faturas, por parte dos fornecedores."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a desmaterialização de processos internos de gestão de faturas.				
TMR10 - Recibo de vencimento electrónico	"Reduzir os custos na impressão e distribuição dos recibos. Pretende-se implementar esta medida a 50% dos trabalhadores, na primeira fase."	Não	C	"Os trabalhadores da autarquia recebem o recibo de vencimento por correio electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				

Tabela 154: Município de Vila Nova da Barquinha

Vila Nova da Barquinha - <http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/Home.htm>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IS11, IS12, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
VNB01 - Comunicação prévia na hora	"Disponibilizar no site da autarquia os documentos necessários para o processo. O município após dispor dos documentos marca reunião com o técnico da autarquia, que no dia agendado verifica os documentos, o município paga a devida taxa e obtém a comunicação prévia."	Sim	C	"Estão disponíveis, no site do município, os requerimentos, que incluem a indicação de toda a documentação necessária para o processo."	<a href="http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/conteudos/Apoio+ao+Mun%C3%A0Depe/Requerimentos/Urbanismo/">http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/conteudos/Apoio+ao+Mun%C3%A0Depe/Requerimentos/Urbanismo/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar no portal requerimentos e instruções para o seu preenchimento, considerando-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
VNB02 - Informação sobre licenciamento por SMS	"Notificar os municípios das decisões nos processos por SMS."	Sim	C	"O sistema funciona por intermédio do GHRP, que já dispõe do sistema de envio de SMS."	<a href="http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/Serviceos/registo">http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/Serviceos/registo</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
VNB03 - Plantas online	"Permitir a obtenção de plantas online evitando a deslocação aos serviços."	Sim	PC	"As plantas estão em condições para serem publicadas online. Falta determinar o modo como será efetuado o respetivo pagamento, pois não há possibilidade de pagamento eletrónico."	<a href="http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/conteudos/servicosmunicipais/Urbanismo/Plantas+online/">http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/conteudos/servicosmunicipais/Urbanismo/Plantas+online/</a> <a href="http://sig.mediotetejo.pt/CMVNBARQUINHA/GeoCMSPortal/Maps.aspx">http://sig.mediotetejo.pt/CMVNBARQUINHA/GeoCMSPortal/Maps.aspx</a>	Esta medida permitiria a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0

Vila Nova da Barquinha - <http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/Home.htm>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VNB04 - PDM online	"Disponibilizar o PDM no portal."	Sim	C.	"O Plano Diretor Municipal está já disponível no site do município. <a href="http://www.cm-vnbarquinha.pt/pl/contenidos/servicosmunicipais/Urbanismo++Ordenamento+do+Território/">http://www.cm-vnbarquinha.pt/pl/contenidos/servicosmunicipais/Urbanismo++Ordenamento+do+Território/</a> "	<a href="http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/contenidos/servicosmunicipais/Urbanismo/PDM/">http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/contenidos/servicosmunicipais/Urbanismo/PDM/</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
VNB05 - Regulamentos online	"Disponibilizar os regulamentos da autarquia no portal."	Sim	C.	"Os regulamentos municipais estão disponíveis no site da autarquia. <a href="http://www.cm-vnbarquinha.pt/pl/contenidos/gabinetedomunicipo/Regulamentos/">http://www.cm-vnbarquinha.pt/pl/contenidos/gabinetedomunicipo/Regulamentos/</a> "	<a href="http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/contenidos/Apoio+ao+Mun%C3%A9ADeipe/Regulamentos/">http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/contenidos/Apoio+ao+Mun%C3%A9ADeipe/Regulamentos/</a>	A disponibilização de regulamentos online tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
VNB06 - Gestão da documentação - 1.ª fase de Recengenharia de processos - definição de circuitos)	"Definir os fluxos de circulação interna da documentação com a finalidade de eliminar o papel na autarquia."	Não	PC	"Foi elaborado o caderno de encargos para as seguintes tarefas: digitalização, gestão documental e reengenharia de processos. O município aguarda a abertura do concurso a financiamento do SAMA – Sistema de Apoio à Modernização Administrativa, PO-Fatores de Competitividade (POFC/Compe).		Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que se destina a simplificação na gestão de processos internos.				
VNB07 - Avaliação da satisfação do município	"Elaborar inquéritos junto dos municípios com o objetivo de obter a sua opinião sobre o funcionamento dos serviços da autarquia e, recolher indicações para a sua melhoria."	Sim	PC	"Foi elaborado um questionário distribuído em dois suportes (papel e eletrónico) aos municípios. Este processo encontra-se em execução, estando os dados recolhidos em fase de tratamento e análise."		Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos online, considerou-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0
VNB08 - Atendimento do presidente e vereadores aos municípios por vídeo-conferência	"Permitir o atendimento aos municípios através de vídeo-conferência (SKYPE) evitando deslocações à Câmara."	Não	C.	"O sistema de vídeoconferência está implementado e tem vindo a ser divulgado."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se refere a utilização do portal para prestar o serviço de vídeo-conferência (é referido a utilização do SKYPE).				

Vila Nova da Barquinha - [http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/pt/Home.htm](http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/Home.htm)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
VNB09 - Biblioteca virtual do concelho	" <i>Juntar as bibliotecas do concelho com todas as bibliotecas escolares.</i> "	Sim	C	" <i>A biblioteca virtual do concelho encontra-se disponível no site do município.</i> <a href="http://www.cm-vnbarquinha.pt/pl/servicos/icon_arquivo/">http://www.cm-vnbarquinha.pt/pl/servicos/icon_arquivo/</a> "	<a href="http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/servicos1/icon_arquivo/">http://www.cm-vnbarquinha.pt/pt/servicos1/icon_arquivo/</a>	A disponibilização do catálogo das bibliotecas municipais <i>online</i> representou a criação de um portal temático, considerando-se um elevado contributo no capital relacional. Este portal permite o acesso e a consulta do catálogo bibliográfico, entre outras funcionalidades, assim como, contribuiu para a divulgação do património cultural do município.	0	0	3	0
VNB10 - Educação: gestão de refeições <i>online</i>	" <i>Permitir a marcação de refeições online pelo encarregado de educação.</i> "	Sim	PC	" <i>Encontra-se em curso a inserção de dados na plataforma e instalação de equipamento técnico.</i> <a href="http://pmate4.ua.pt/pmate/">http://pmate4.ua.pt/pmate/</a> "	<a href="http://pmate4.ua.pt/pmate">http://pmate4.ua.pt/pmate</a>	Esta medida permitiu disponibilizar uma plataforma de prestação de serviços na área da educação, cujo acesso se processa a partir de uma ligação ( <i>link</i> ) no portal autárquico. Considerou-se que esta disponibilização teve um contributo elevado para o capital relacional.	0	0	3	0
VNB11 - Educação: consulta da assiduidade dos alunos <i>online</i>	" <i>Permitir a consulta pelo encarregado de educação da assiduidade dos educandos.</i> "	Sim	PC	" <i>Encontra-se em curso a inserção de dados na plataforma e instalação de equipamento técnico.</i> <a href="http://pmate4.ua.pt/pmate/">http://pmate4.ua.pt/pmate/</a> "	<a href="http://pmate4.ua.pt/pmate">http://pmate4.ua.pt/pmate</a>	Esta medida permitiu disponibilizar uma plataforma de prestação de serviços na área da educação, cujo acesso se processa a partir de uma ligação ( <i>link</i> ) no portal autárquico. Considerou-se que esta disponibilização teve um contributo elevado para o capital relacional.	0	0	3	0

Distrito de Setúbal

Tabela 155: Município de Grândola

Grândola - <http://www.cm-grandola.pt/pt/Paginas/default.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
GDI01 - Simulador de taxas online	"Disponibilizar, no portal do município, um simulador que permita aos cidadãos e empresas efectuar o cálculo das taxas municipais devidas por um qualquer serviço ou licenciamento prestado."	Sim	C	"O simulador de taxas está disponível no site do município através de autenticação. <a href="http://webservices.rgrandola.com.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx">http://webservices.rgrandola.com.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx</a> "	<a href="http://webservices.rgrandola.com.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx">http://webservices.rgrandola.com.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
GDI02 - Avaliação da satisfação dos municípios	"Desenvolver ferramentas para conhecer o grau de satisfação dos municípios face aos serviços prestados pela autarquia e conhecer o grau de importância atribuído a esses mesmos serviços."	Sim	C	"A avaliação da satisfação dos municípios está disponível no site do município através de autenticação. <a href="http://webservices.rgrandola.com.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx">http://webservices.rgrandola.com.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx</a> "	<a href="http://webservices.rgrandola.com.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx">http://webservices.rgrandola.com.pt/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx</a>	Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos online, considerou-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0
GDI03 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Os trabalhadores da autarquia recebem o recibo de vencimento por via electrónica."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
GDI04 - Portal do executivo	"Eliminar, nas reuniões de câmara, totalmente o papel e passar para o domínio digital. Os vereadores terão computadores portáteis, notebooks ou tablet PC's, para comunicarem entre si através de uma rede sem fios segura, acedermos à documentação da	Não	CAN	"Esta medida foi cancelada devido às restrições/dificuldades orçamentais que afectaram o município durante o ano de 2011. O município mantém o objetivo de implementar uma solução que		Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que se destina a disponibilização de um portal para uso interno na autarquia.				

Grândola - <http://www.cm-grandola.pt/pt/Paginas/default.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
	<i>reunião agendada ou qualquer outra em arquivo a partir do edifício municipal ou de sua casa. Poderão votar qualquer ponto da reunião com um simples clique e as minutas e actas serão automaticamente geradas. Deixará de ser necessário copiar documentos e gerar dezenas ou centenas de milhares de páginas por ano. Uma poupança em custos directos mas igualmente em tempo e recursos humanos."</i>			<i>minimize a utilização de papel, quer para as reuniões de executivo municipal, quer para as reuniões da assembleia municipal. Esta solução será implementada de uma forma mais contida, com recurso a desenvolvimento interno."</i>						

Tabela 156: Município de Montijo

Montijo - <http://www.mun-montijo.pt/pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS04, IS06, IS07, IS08, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
MTJ01 - Reengenharia de processos	<i>"Dar continuidade à medida referida existente no Programa Simplex Autárquico 2009/2010, a qual consiste em proceder à reengenharia de processos, desenvolvendo e otimizando os fluxos procedimentais, de forma a conferir maior eficiência e eficácia à gestão dos mesmos, numa óptica de desburocratização e simplificação administrativa, sendo o controlo de prazos efectuado através da implementação de circuitos informáticos work\$flow."</i>	Não	PC	<i>"Na área de recursos humanos foi desmaterializada a justificação de faltas e ausências, alteração/acumulação de férias. Já no expediente foi desmaterializado - o processo de entrada e saída de expediente. Por fim, no urbanismo foram alterados/melhorados alguns dos procedimentos já implementados."</i>		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação na gestão de processos internos.				
MTJ02 - Informação geográfica e cartografia online	<i>"Alargar as funcionalidades disponíveis no site Informação Geográfica online, objeto da medida referida e existente no Programa Simplex Autárquico 2009/2010. Nomeadamente: - Melhorar as funcionalidades de impressão; -</i>	Sim	PC	<i>"Os sites do Plano Diretor Municipal Interativo e Mapa Interativo, bem como a plataforma de dados geográficos, foram migrados para um sistema mais recente"</i>	<a href="http://mtjgeo.mun-montijo.pt/pdminteractivo/#">http://mtjgeo.mun-montijo.pt/pdminteractivo/#</a>	Esta medida permitiu disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Montijo - <http://www.mun-montijo.pt/pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
	<i>Adicionar a funcionalidade de localização de moradas; - Adicionar a funcionalidade de confrontação de pretensões dos particulares com o PDM; - Adicionar a funcionalidade de envio de sugestões e reclamações.</i>			<i>(2.4 do Flex Viewer).</i>	<a href="http://mtgeo.mun-montijo.pt/mapainteractivo/#">http://mtgeo.mun-montijo.pt/mapainteractivo/#</a> <a href="http://www.mun-montijo.pt/pt/servicos/mailMunicipe/">http://www.mun-montijo.pt/pt/servicos/mailMunicipe/</a>	Como também permitiu adicionar a funcionalidade de sugestões e reclamações, considerou-se também um elevado contributo no capital democrático.				

Tabela 157: Município de Palmela

Palmela - <http://www.cm-palmela.pt/pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS10, IS19		Não								

Tabela 158: Município de Seixal

Seixal - <http://www.cm-seixal.pt/CMSEIXAL/Homepage.html>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS05, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0

Seixal - <http://www.cm-seixal.pt/CMSEIXAL/Homepage.html>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
SXL01 - Serviços <i>online</i> – integração de pagamentos electrónicos	"Integrar a funcionalidade de pagamento electrónico nos serviços <i>online</i> , com emissão automática de guias de recebimento através de ligação ao sistema de ERP da área financeira."	Sim	C	"A implementação desta medida permite aos utilizadores registados consultar <i>online</i> toda a tramitação do seu processo e aceder ao documento que foi submetido."	<a href="http://www4.cm-seixal.pt/servicosonline/">http://www4.cm-seixal.pt/servicosonline/</a>	Esta medida destinou-se a disponibilizar a funcionalidade de pagamento electrónico nos serviços <i>online</i> , considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
SXL02 - Simulador de taxas <i>online</i>	"Desenvolver um simulador de taxas nos serviços <i>online</i> ."	Sim	C	"O simulador de taxas está já disponível no site do município."	<a href="http://www4.cm-seixal.pt/servicosonline/">http://www4.cm-seixal.pt/servicosonline/</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
SXL03 - Monitorização da qualidade de serviço no fornecimento de água	"Desenvolver um sistema de monitorização da qualidade de serviço com recurso à participação directa dos consumidores."	Sim	C	"Para a concretização da medida foi elaborado um inquérito, em formato electrónico e papel. Esta consulta para participação dos consumidores na avaliação da qualidade do serviço continuará a ser realizada periodicamente e os seus resultados contribuirão para o desenvolvimento de iniciativas de melhoria."	<a href="http://srvweb.cm-seixal.pt/questionario/respostaquestionario.asp?NrQuestionario=1">http://srvweb.cm-seixal.pt/questionario/respostaquestionario.asp?NrQuestionario=1</a>	Esta medida permitiu disponibilizar um inquérito <i>online</i> , considerando-se um elevado contributo para o capital democrático, dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0

Tabela 159: Município de Setúbal

Setúbal - <http://www.mun-setubal.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03		Não	C							

Distrito de Viana do Castelo

Tabela 160: Município de Arcos de Valdevez

Arcos de Valdevez - <http://www.emav.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS06, IS10		Não	C							
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de-Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>		Sim	C				0	3	2	0
AVV01 - Descentralização do Balcão Único	"Criar um segundo balcão de atendimento, dada a extensão do município, para providenciar a recepção de todos os municípios e prestar todo o atendimento e informação pretendidos de forma adequada e de modo a eliminar a deslocação dos referidos municípios até à sede do concelho."	não	C	"Foi criado um segundo balcão de atendimento, dada a dimensão do município, para providenciar a recepção de todos os municípios e prestar o atendimento e informação pretendidos de forma adequada."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
AVV02 - Balcão Único	"Criar um balcão único de atendimento para a recepção de todos os municípios e prestar todo o atendimento e informação pretendidos de forma adequada e de modo a eliminar a deslocação dos referidos municípios pelos diversos serviços autárquicos. Esta ação incluirá formação ao pessoal da autarquia para assegurar o correcto funcionamento deste serviço."	não	C	"Com o balcão único conseguiu-se facilitar aos clientes e às empresas a concentração dos serviços camarários num único ponto de atendimento, aumentando a rapidez e eficiência dos serviços."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
AVV03 - Atendimento <i>online</i>	"Permitir que cada município possa, de modo simples e rápido, obter serviços e informações relativas a estado de processos, requerimentos e diversos assuntos de foro municipal no conforto de sua casa sem necessidade de deslocações."	sim	C	"O serviço de atendimento online foi melhorado com o aumento da capacidade de resposta aos pedidos recebidos via <a href="mailto:atendimento@net">atendimento@net</a> , e com a disponibilização de requerimentos em formato formulário com a possibilidade de preenchimento digital. <a href="http://atendimentoet.cmav.pt/">http://atendimentoet.cmav.pt/</a> "	<a href="http://atendimentoet.cmav.pt">http://atendimentoet.cmav.pt</a>	Como esta medida se destinou a disponibilizar o atendimento <i>online</i> para prestação de serviços, considerou-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Arcos de Valdevez - <http://www.cmav.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
AVV04 Regulamento Municipal <i>online</i>	"Desenvolver mecanismos de actualização permanente da regulamentação municipal e a respectiva divulgação ao cidadão."	sim	PC	"Os regulamentos municipais foram inseridos no site do município. O manual de boas práticas sobre a actualização permanente da regulamentação municipal e respectiva disponibilização está em elaboração. <a href="http://www.cmav.pt/ver.php?cod=0K0E0B">http://www.cmav.pt/ver.php?cod=0K0E0B</a> "	<a href="http://www.cmav.pt/ver.php?cod=0K0E0B">http://www.cmav.pt/ver.php?cod=0K0E0B</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> contribui para o item da transparência considerando-se um elevado contributo no capital democrático. Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0

Tabela 161: Município de Caminha

Caminha - <http://www.cm-caminha.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS06, IS10, IM0		Não								
IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>		Sim	C				0	3	2	0
IM04 - Marcação Electrónica de Visitas e Pagamento Electrónico		Sim	PC				3	0	0	0
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0

Caminha - <http://www.cm-caminha.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
CMN01 - Avaliação da satisfação dos munícipes	"Desenvolver ferramentas para conhecer o grau de satisfação dos munícipes face aos serviços prestados pela autarquia e conhecer o grau de importância atribuído a esses mesmos serviços."	Sim	C	"Foram disponibilizados aos cidadãos vários questionários nas diversas áreas de atuação do município. Como complemento, podem optar pelo preenchimento do formulário online (reclamações e/ou sugestões) disponível no site da autarquia. <a href="http://www.cm-caminha.pt/view.php?id=61">http://www.cm-caminha.pt/view.php?id=61</a> "	<a href="http://www.cm-caminha.pt/view.php?id=61">http://www.cm-caminha.pt/view.php?id=61</a>	Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos online, e também o serviço de sugestões e reclamações, considerando-se um elevado contributo para o capital democrático, dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0
CMN02 - Biblioteca online	"Disponibilizar online o catálogo das publicações existentes na biblioteca municipal e bibliotecas escolares."	Sim	PC	"Foi realizada a disponibilização online do catálogo das publicações existentes na biblioteca municipal de Caminha e Ludoteca de Vila Praia de Ancora. A disponibilização online do catálogo das publicações existentes nas bibliotecas escolares encontra-se numa fase inicial. <a href="http://caminha.bibliopais.info/">http://caminha.bibliopais.info/</a> "	<a href="http://caminha.bi bibliopais.info/">http://caminha.bi bibliopais.info/</a>	A disponibilização do catálogo das bibliotecas municipais online representou a criação de um portal temático, considerando-se um elevado contributo no capital relacional. Este portal permite o acesso e a consulta do catálogo bibliográfico, entre outras funcionalidades, assim como, contribui para a divulgação do património cultural do município.	0	0	3	0
CMN03 - Formulários Online	"Disponibilizar formulários em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"Os formulários estão disponíveis no site do município. A autarquia pretende continuar a publicar novos formulários. <a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0P">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0P</a> "	<a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0P">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0P</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
CMN04 - Regulamentos municipais online	"Disponibilizar regulamentos municipais (urbanização e edificação, taxas, etc.) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"Os regulamentos em vigor estão disponíveis em suporte digital no site do município. <a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0C">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0C</a> "	<a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0C">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0C</a>	A disponibilização de regulamentos online tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
CMN05 - Plantas de localização online	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"As plantas de localização estão disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0V0A">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0V0A</a> "	<a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0V0A">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0V0A</a>	Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0

Caminha - <http://www.cm-caminha.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
CMN06 - PDM Online	"Disponibilizar de forma integral o Plano Director Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"O regulamento do Plano Director Municipal está disponível no site do município. <a href="https://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0170A">https://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0170A</a> "	<a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0170A">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0170A</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
CMN07 - Deliberações municipais online	"Disponibilizar deliberações municipais no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"As deliberações são parte integrante das atas, que estão disponíveis no site do município. <a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0K">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0K</a> <a href="https://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0J">https://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0J</a> "	<a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0K">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0K</a> <a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0J">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0C0J</a>	A disponibilização das deliberações municipais online representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
CMN08 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"O envio do recibo de vencimento via correio electrónico está implementado através da aplicação de gestão de pessoal."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
CMN09 - Via verde para docentes	"Desenvolver e implementar um serviço online de apoio a docentes das escolas. Com esta medida será possível agilizar os seguintes procedimentos: requisição de consumáveis, gestão de ocorrências, pedidos de auxílio técnico e disponibilização de documentos de apoio técnico."	Sim	C	"O formulário está disponível no site do município no separador "Educação". Foi dado conhecimento aos docentes da existência deste instrumento através de um comunicado por correio electrónico aos estabelecimentos de ensino. <a href="https://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0N0R">https://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0N0R</a> "	<a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0N0R">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0N0R</a>	Esta medida permitiu desenvolver um serviço online de apoio a docentes das escolas. Assim, considerou-se um elevado impacto no capital de serviços do portal.	3	0	0	0
CMN10 - Informação por SMS/MMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/anúncios pessoais (exemplo: processos em curso), gerats (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Sim	C	"O município disponibiliza no site um formulário para quem pretende receber informações da autarquia por correio electrónico ou SMS. <a href="http://www.cm-caminha.pt/newsletter.php">http://www.cm-caminha.pt/newsletter.php</a> "	<a href="http://www.cm-caminha.pt/newsletter.php">http://www.cm-caminha.pt/newsletter.php</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0

Caminha - <http://www.cm-caminha.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
CMN11 - SIG online	"Disponibilizar no portal da Câmara Municipal um sistema mais avançado e com mais funcionalidades no que diz respeito à informação georreferenciada e cartográfica. Pretende-se facilitar a consulta de locais e equipamentos, suas características e classificações, bem como a aquisição de plantas de localização online."	Sim	PC	"Embora o Sistema de Informação Geográfica (SIG) se encontre disponível no site, o portal encontra-se ainda em fase de desenvolvimento no que diz respeito à informação a disponibilizar no sistema. <a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0670D">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0670D</a> "	<a href="http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0670D">http://www.cm-caminha.pt/ver.php?cod=0670D</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Tabela 162: Município de Melgaço

Melgaço - [http://www.cm-melgaço.pt/portal/page/melgaço/portal\\_municipal](http://www.cm-melgaço.pt/portal/page/melgaço/portal_municipal)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS05, IS06, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IM03 - Boletim Municipal Online		Sim	C				0	3	2	0
IM04 - Marcação Electrónica de Visitas e Pagamento Electrónico		Sim	PC				3	0	0	0
MLG01 - E-Turismo	"Desenvolver uma ferramenta web de gestão, divulgação e promoção turística para o município. Dará resposta às necessidades de bilhética, merchandising e de gestão de cafetarias/bares de apoio aos espaços turísticos sob gestão municipal."	Sim	PC	"A aplicação está em desenvolvimento, faltando apenas a sua parâmetrização nos diversos espaços."	<a href="http://www.cm-melgaço.pt/portal/page/melgaço/portal_municipal/Turismo">http://www.cm-melgaço.pt/portal/page/melgaço/portal_municipal/Turismo</a>	Esta medida contribui para a promoção turística do município, considerando-se um contributo elevado no capital relacional.	0	0	3	0

Tabela 163: Município de Monção

Monção - [http://www.cm-moncao.pt/portal/page/moncao/portal\\_municipal](http://www.cm-moncao.pt/portal/page/moncao/portal_municipal)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS05, IS06, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Emprendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IM02 - Arquivo Municipal Online		Sim	PC				0	0	3	0
IM03 - Boletim Municipal Online		Sim	C				0	3	2	0
IM04 - Marcação Electrónica de Visitas e Pagamento Electrónico		Sim	PC				3	0	0	0
MNC01 - Pagamento multibanco no balcão único	"Permitir, na continuação da melhoria do atendimento no Balcão Único, os pagamentos com cartão multibanco."	Não	C	"já é possível aos municípios efetuar pagamentos por multibanco no atendimento no balcão único."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
MNC02 - Pagamento de água, saneamento e resíduos urbanos no multibanco	"Permitir o pagamento dos serviços de água, saneamento e resíduos urbanos, que até agora era realizado com data marcada pelos cobreadores, que passe a ser pago no multibanco ou no balcão único."	Não	CAN	"A Comunidade Inter municipal do Alentejo decidiu agregar todos os serviços de águas e saneamento numa empresa ou serviço intermunicipal. Será esta nova entidade que terá a responsabilidade de cobrar a água e saneamento."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar uma forma de pagamento que não se refere ao atendimento online.				
MNC03 - Serviços online	"Disponibilizar um novo serviço online no sítio Internet do município."	Não	PC	"Escolheu-se como novo serviço a colocação do catálogo do arquivo online. Foi adquirido o software para o mesmo e está a ser carregada a informação."	<a href="http://www.cm-moncao.pt/portal/page/moncao/portal_municipal/Cultura/arquivo_municipal">http://www.cm-moncao.pt/portal/page/moncao/portal_municipal/Cultura/arquivo_municipal</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que teve como resultado a colocação do catálogo do arquivo online, intenção já considerada na medida IM02. Desta forma, e para evitar contabilizar o mesmo contributo duas vezes optou-se por considerar apenas o efeito inerente à medida intermunicipal.				

Tabela 164: Município de Paredes de Coura

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS05, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>		Sim	C				0	3	2	0
IM04 - Marcação Electrónica de Vistas e Pagamento Electrónico		Sim	PC				3	0	0	0
PCR01 - Balcão único	<i>"Dar continuidade às obras de construção civil para dotar o espaço de todas as condições necessárias à implementação do Balcão Único. Em simultâneo, será necessário implementar aplicações adequadas ao funcionamento deste balcão e à sua interação com o município. Assim, serão disponibilizados. Todos os serviços necessários a um atendimento único, eliminando as deslocações de seção em seção dos municípios."</i>	Não	NC	<i>"Medida não iniciada, por dificuldades financeiras e técnicas."</i>		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				

Tabela 165: Município de Ponte da Barca

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS06, IS08, IS10, IM01		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
IM03 - Boletim		Sim	C				0	3	2	0

Ponte da Barca - <http://www.cmpb.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas considera das para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
Municipal <i>Online</i>										
IM04 - Marcação Electrónica de Visitas e Pagamento Electrónico		Sim	PC				3	0	0	0
PTB01 - PDM <i>online</i>	"Disponibilizar o Plano Director Municipal no Portal SIC."	Sim	C	"O Plano Director Municipal encontra-se disponível no site da autarquia. <a href="http://sig.cmpb.pt/adf/(S(9jdl30asfmlhdb1p dga3ns))/Viewer.aspx?id=47">http://sig.cmpb.pt/adf/(S(9jdl30asfmlhdb1p dga3ns))/Viewer.aspx?id=47</a> "	<a href="http://sig.cmpb.pt/adf/(S(hjs34r5ssakovnc13drlwru))/Viewer.aspx?id=84">http://sig.cmpb.pt/adf/(S(hjs34r5ssakovnc13drlwru))/Viewer.aspx?id=84</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
PTB02 - Plantas de localização <i>online</i>	"Disponibilizar as plantas de localização no Portal SIC."	Sim	C	"As plantas de localização estão disponíveis no site da autarquia. <a href="http://sig.cmpb.pt/adf/(S(jecmq50tkesvrf144xmf33))/Viewer.aspx?id=31">http://sig.cmpb.pt/adf/(S(jecmq50tkesvrf144xmf33))/Viewer.aspx?id=31</a> "	<a href="http://sig.cmpb.pt/adf/(S(jecmq50tkesvrf144xmf33))/Viewer.aspx?id=31">http://sig.cmpb.pt/adf/(S(jecmq50tkesvrf144xmf33))/Viewer.aspx?id=31</a>	Esta medida permite a emissão de plantas <i>online</i> , considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
PTB03 - Pagamento por multibanco	"Disponibilizar o pagamento através de multibanco alguns dos serviços prestados pela autarquia."	Não	C	"Na tesouraria do município já pode ser feito o pagamento por multibanco."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				
PTB04 - Simulador <i>online</i> de cálculo de taxas municipais, ramais de água e saneamento	"Disponibilizar no portal da autarquia um simulador que permita ao cidadãos e empresas calcular as taxas municipais devidas por qualquer serviço ou licenciamento prestado."	Sim	C	"O simulador <i>online</i> de cálculo de taxas municipais, ramais de água e saneamento está disponível no site da autarquia. <a href="http://www.pontedabarca.com.pt/simulador.php?cod=0B">http://www.pontedabarca.com.pt/simulador.php?cod=0B</a> "	<a href="http://www.cmpb.pt/ver.php?cod=0C01">http://www.cmpb.pt/ver.php?cod=0C01</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
PTB05 - Inquéritos e sondagens <i>online</i>	"Implementar ferramentas <i>online</i> que permitam aferir o grau de satisfação dos munícipes e reforçar a transparência e o exercício do direito de cidadania, nomeadamente inquéritos e sondagens."	Sim	C	"O município tem disponíveis as ferramentas para aferir o grau de satisfação dos munícipes, tendo sido já realizados inquéritos e sondagens."		Esta medida permitiu disponibilizar inquéritos e sondagens <i>online</i> , considerando-se um elevado contributo para o capital democrático dado que estas ferramentas incentivam a participação do cidadão na melhoria dos serviços e, reforçam a transparência.	0	3	0	0

Ponte da Barca - <http://www.cmpb.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas considera das para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PTB06 - Toda a informação à distância de um clique	"Reorganizar e tornar mais intuitiva a consulta de informação sobre os serviços prestados, formulário para requerimentos, regulamentos, notícias, agendas, etc. Espera-se ainda desenvolver algumas funcionalidades mais interativas."	Sim	C	"O município realizou uma reestruturação da informação existente no seu site, disponibilizando várias funcionalidades novas e alterando o endereço do portal. <a href="http://www.cmpb.pt/">http://www.cmpb.pt/</a> "	<a href="http://www.cmpb.pt">http://www.cmpb.pt</a>	Como a medida permitiu a reestruturação do portal incluindo a alteração do seu endereço, considerou-se um elevado impacto em todas as categorias dos capitais.	3	3	3	3

Tabela 166: Município de Ponte de Lima

Ponte de Lima - <http://www.cm-pontedelima.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS05, IS06, IS08, IS10, IS12, IS14, IM01		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IM02 - Arquivo Municipal Online		Sim	C				0	0	3	0
IM03 - Boletim Municipal Online		Sim	C				0	3	2	0
PTL01 - Gabinete de atendimento ao munícipe	"Criar as condições físicas, técnicas (hardware e software) e humanas adequadas ao funcionamento do Balcão Único. Numa primeira fase pretende-se integrar todo o atendimento que atualmente se encontra disperso na Divisão Administrativa e Financeira e da Divisão de Obras e Urbanismo. Assim, serão disponibilizados todos os serviços necessários ao atendimento único, eliminando as deslocações de secção em secção dos munícipes."	Não	C	"O Gabinete de Apoio ao Munícipe já está em funcionamento, concentrando todos os serviços num só espaço."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				

Ponte de Lima - <http://www.cm-pontedelima.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PTL.02 - Optimização de formulários	"Atualizar, normalizar, fundir e simplificar formulários/requerimentos e disponibilizar formulários em suporte digital no website do Município."	Sim	C	"No site do município estão disponíveis 201 formulários em formato PDF, dos quais 126 estão editáveis. <a href="http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=010E0.A">http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=010E0.A</a> "	<a href="http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=010E0.A">http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=010E0.A</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
PTL.03 - Serviço de apoio online	"Disponibilizar um Serviço de Apoio Online, envolvendo recursos como o email, chat ou skype, visando a descentralização multi-interfície dos serviços de atendimento ao município. Este serviço deverá constituir-se como um apoio directo ao Gabinete de Atendimento ao Município (G.AM) - enquanto serviço presencial -, fornecendo informações gerais sobre os processos, resolução de dúvidas ou pedidos de informação."	Sim	PC	"O sistema de perguntas frequentes, que servirá de complemento e suporte ao Serviço de Apoio Online, ainda se encontra em desenvolvimento."	<a href="http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=0M0U">http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=0M0U</a>	Esta medida ao disponibilizar um serviço de apoio (chat, email) online contribui para facilitar e incentivar a participação dos munícipes para utilização dos serviços municipais, considerando-se um elevado contributo no capital democrático.	0	3	0	0
PTL.04 - Guias e procedimentos online	"Elaborar guias de ajuda passo-a-passo e publicar requerimentos preenchidos para ajuda no site Internet do município. Estas FAQs (Frequently Asked Questions) deverão centrar-se, quer nos processos funcionais do município, quer noutras informações de carácter mais geral (visando a satisfação informacional de outros perfis de cidadãos, como os turistas, investidores, mecenas, entre outros)."	Sim	C	"Os procedimentos estão criados e disponibilizados na Intranet do município. As questões frequentes estão disponibilizadas no site. <a href="http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=0T0G">http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=0T0G</a> "	<a href="http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=0T0G">http://www.cm-pontedelima.pt/ver.php?cod=0T0G</a>	Considerou-se que esta medida ao permitir a disponibilização das perguntas frequentes sobre os serviços municipais tem um contributo elevado para o capital democrático para incentivar a participação do munícipe a utilizar os serviços. Também se considerou um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informações relevantes sobre o funcionamento dos serviços municipais.	2	3	0	0
PTL.05 - Envio das notícias do município via e-mail por categoria	"Possibilitar ao município subscrever vários canais (feeds rss - Really Simple Syndication) de notícias dos websites municipais, permitindo-lhe ficar informado sobre os acontecimentos municipais e do concelho, os próximos eventos, agenda cultural, etc... Mas em concreto, o cidadão poderá subscrever qual a categoria (economia, cultura, antarquía, desporto, etc.) de notícias que deseja receber."	Sim	C	"As notícias do município já são enviadas por correio eletrónico, sendo que o serviço já foi subscrito por mais de mil cidadãos. <a href="http://www.cm-pontedelima.pt/pagina.php?id=4">http://www.cm-pontedelima.pt/pagina.php?id=4</a> "	<a href="http://www.cm-pontedelima.pt/pagina.php?id=4">http://www.cm-pontedelima.pt/pagina.php?id=4</a>	Esta medida ao disponibilizar um serviço que permite aos munícipes estar a par das notícias do município, tem um elevado contributo no capital democrático.	0	3	0	0

Tabela 167: Município de Valença

Valença - [http://www.cm-valenca.pt/portal/page/valenca/portal\\_municipal](http://www.cm-valenca.pt/portal/page/valenca/portal_municipal)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS06, IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IM02 - Arquivo Municipal <i>Online</i>		Sim	PC				0	0	3	0
IM03 - Boletim Municipal <i>Online</i>		Sim	C				0	3	2	0
IM04 - Marcação Electrónica de Visitas e Pagamento Electrónico		Sim	PC				3	0	0	0
VLC01 - Simplificação nos processos de faturação	"Simplificar os processos de arrecadação de receita, nomeadamente, na cobrança da feira, publicidade e ocupação da via pública, criando referências múltiplas para o pagamento destes serviços. Permitir o envio da factura e dos avisos de cobrança através de e-mail a quem quiser aderir, evitando a deslocação física dos municípios ao balcão."	Não	C	"Os processos de arrecadação de receita foram simplificados."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos internos de faturação.				
VLC02 - Factura electrónica	"Implementar a factura electrónica da água e saneamento através de um programa de facturação electrónica que permita a emissão e recepção de facturas electrónicas."	Não	NC	"Ainda não se deu início a esta medida devido a restrições financeiras."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar processos internos de faturação.				
VLC03 - Prestação de serviço na hora	"Simplificar, pelo menos, dois procedimentos que impliquem a interação directa com os cidadãos, tendo em vista a sua prestação "na hora"; - Horário e declarações ao abrigo do art. 54º da Lei dos Sulos."	Não	C	"Foram simplificados dois procedimentos que impliquem a interação directa com os cidadãos, tendo em vista a sua prestação "na hora"; atribuição de mapa de horário e declarações ao abrigo do art.º 54º da Lei dos Sulos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				

Valença - [http://www.cm-valenca.pt/portal/page/valenca/portal\\_municipal](http://www.cm-valenca.pt/portal/page/valenca/portal_municipal)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VLC04 - Certidões na hora	"Disponibilizar na hora algumas das certidões que estão disponíveis no balcão único: certidão das características de ciclomotor; certidão das características de licença de condução de ciclomotor; certidão de titularidade de sepultura ou jazigo."	Não	C	"Os municípios podem solicitar "na hora" algumas das certidões existentes no balcão único."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
VLC05 - Arquivo municipal online	"Adquirir equipamentos de suporte à digitalização e acesso à distância ao património arquivístico, conservação, gestão e divulgação de património arquivístico."	Não	Sem informação no relatório.	Sem informação no relatório.	<a href="http://www.cm-valenca.pt/portal/page/valenca/portal_municipal/servicos_municipais/arquivo_municipal">http://www.cm-valenca.pt/portal/page/valenca/portal_municipal/servicos_municipais/arquivo_municipal</a>	Esta medida não foi incluída no estudo dado que a sua intenção já foi considerada na medida IM02. Desta forma, e para evitar contabilizar o mesmo contributo duas vezes optou-se por considerar apenas o efeito inerente à medida intermunicipal.				

Tabela 168: Município de Viana do Castelo

Viana do Castelo - <http://cm-viana-castelo.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS06, IS08		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
IM03 - Boletim Municipal Online		Sim	C				0	3	2	0
VCT01 - Plantas de localização online	"Permitir que os municípios obtenham as plantas de localização e extratos dos instrumentos de gestão territorial necessários à instrução de operações urbanísticas no sítio de Internet do município."	Sim	C	"As plantas de localização e extratos dos Instrumentos de Gestão Territorial necessários à instrução dos processos de licenciamento de operação urbanísticas estão disponíveis no site do município."	<a href="http://geo.cm-viana-castelo.pt/adf/Spfzx4ggvavxb1n40lapf0/Viewer.aspx?id=1">http://geo.cm-viana-castelo.pt/adf/Spfzx4ggvavxb1n40lapf0/Viewer.aspx?id=1</a>	Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0

Viana do Castelo - <http://cm-viana-castelo.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VCT02 - Processos urbanísticos desmaterializados	"Receber os pedidos de operações urbanísticas em formato digital, permitindo a tramitação digital de todos os procedimentos, de acordo com o art. 8º-A do D.L. 555/99 com a actual redacção."	Sim	C	"A tramitação dos processos de licenciamento de operações urbanísticas está a ser feita de forma desmaterializada. Os processos são entregues no município em formato digital e assinados digitalmente."	<a href="http://cm-viana-castelo.pt/pt/pedidos-em-formato-digital">http://cm-viana-castelo.pt/pt/pedidos-em-formato-digital</a>	Esta medida permite a desmaterialização dos processos urbanísticos cuja preparação pode ser realizada a partir de diversos instrumentos disponíveis no portal municipal, considerando-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
VCT03 - Registo e utilização da plataforma SIRJUE	"Adoptar a tramitação desmaterializada dos procedimentos no âmbito do Sistema Integrado de Informação de Suporte ao Regime Jurídico da Urbanização e Edificação de acordo com o D.L. 555/99 com a actual redacção."	Não	C	"No âmbito do licenciamento das operações urbanísticas, estão a ser realizadas as consultas às entidades externas, em razão da localização, na plataforma Sistema Informático do Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação (SIRJUE)."	<a href="http://cm-viana-castelo.pt/pt/pedidos-em-formato-digital">http://cm-viana-castelo.pt/pt/pedidos-em-formato-digital</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que na medida VCT02 já se considerou a desmaterialização dos processos urbanísticos.				
VCT04 - Simulador de taxas online	"Disponibilizar, no sítio do município, um simulador do cálculo de taxas urbanísticas."	Sim	PC	"O simulador de taxas online está concluído, faltando apenas a validação interna para que fique disponível aos munícipes."	<a href="http://cm-viana-castelo.pt/pt/simulador-de-taxas">http://cm-viana-castelo.pt/pt/simulador-de-taxas</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0

Tabela 169: Município de Vila Nova de Cerveira

Vila Nova de Cerveira- [http://www.cm-vncerveira.pt/portal/page/vilanovadecerveira/portal\\_municipal](http://www.cm-vncerveira.pt/portal/page/vilanovadecerveira/portal_municipal)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS05, IS06, IS10, IM01		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IM03 - Boletim Municipal Online		Sim	C				0	3	2	0
IM04 - Marcação Electrónica de Visitas e Pagamento Electrónico		Sim	PC				3	0	0	0

Vila Nova de Cerveira- [http://www.cm-vncerveira.pt/portal/page/vilanovadeceveira/portal\\_municipal](http://www.cm-vncerveira.pt/portal/page/vilanovadeceveira/portal_municipal)

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VNC01 - Pagamento de água por multibanco	"Criar mecanismos para que os municípios possam efectuar o pagamento da água através do multibanco."	Não	C	"Os municípios podem efectuar o pagamento da água pelo multibanco, através de referência que consta na própria factura."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar uma forma de pagamento que não se refere ao atendimento <i>online</i> .				

Distrito de Vila Real

Tabela 170: Município de Alijó

Alijó - <http://www.cm-alijo.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM06, IM09, IM10, IM12, IM13, IM14, IM15, IM17		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
ALJ01 – Informação Cartográfica <i>Online</i>	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"As cartas cartográficas do município encontram-se online no site da antarquia <a href="http://www.cm-alijo.pt/plantas-de-localizacao">http://www.cm-alijo.pt/plantas-de-localizacao</a> "	<a href="http://www.cm-alijo.pt/plantas-de-localizacao">http://www.cm-alijo.pt/plantas-de-localizacao</a>	Esta medida permitiu disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
ALJ02 – Assinatura Eletrónica Com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da antarquia."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				

Aljô - <http://www.cm-aljô.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
ALJ03 – SIG Online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do Município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
ALJ04 – Portal Intranet do Executivo Municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criar um sistema electrónico de votações e elaboração de actas."	Não	PC	"Para a concretização da medida falta adquirir equipamento para instalação do site."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
ALJ05 – Simulador de Taxas Online	"Disponibilizar um simulador de cálculo de taxas online."	Sim	PC	"Para a concretização da medida falta adquirir equipamento para instalação do site."		Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
ALJ06 – Gestão e Redução de Custos de Impressão nos Serviços Municipais	"Redução em cerca de 30% do número de impressões por mês."	Não	PC	"Para a concretização da medida falta adquirir equipamento para instalação do site."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				

Tabela 171: Município de Chaves

Chaves - <http://www.chaves.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS02, IS03, IS08, IS10		Não								

Chaves - <http://www.chaves.pt/>

Medida	De acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
CHV01 - Notificação dos Municípios por SMS	"Possibilitar a notificação dos municípios através de mensagens telefónica informando-os sobre o estado do processo, levantamento ou necessidade de novos documentos podendo este vir a ser alargado para uma notificação mais participativa sobre eventuais acontecimentos no concelho (ex. cortes temporários de estradas, obras em ruas, etc.);"	Sim	C	"O serviço de notificação dos municípios através de SMS está implementado."	<a href="http://www.chaves.pt/">http://www.chaves.pt/</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
CHV02 - Processo de Contratação Pública Digital	"Desmaterializar e efectuar por via digital todos os procedimentos de aquisição/contratação. Utilização do cartão do Cidadão para validação em cada fase."	Não	C	"A medida foi implementada através da desmaterialização de todos os procedimentos de aquisição/contratação com a utilização do Cartão de Cidadão para validação em cada fase."		Dado que não foi encontrado qualquer ligação disponível no portal para a plataforma que a autarquia utiliza, esta medida não foi considerada para o estudo.				

Tabela 172: Município de Mesão Frio

Mesão Frio - <http://www.cm-mesaofrio.pt/>

Medida	De acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM09, IM10, IM12, IM13, IM15, IM17		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
MSF01 - Informação cartográfica online	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Mesão Frio - <http://www.cm-mesaofrio.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MSF02 - Plantas de localização <i>online</i>	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
MSF03 - Deliberações municipais <i>online</i>	"Disponibilizar as deliberações municipais no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"As deliberações municipais encontram-se disponíveis no site da autarquia. <a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/pagina/441">http://www.cm-mesaofrio.pt/pagina/441</a> "	<a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/pagina/441">http://www.cm-mesaofrio.pt/pagina/441</a>	A disponibilização das deliberações municipais <i>online</i> representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
MSF04 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	C	"já é possível aos trabalhadores da autarquia assinar eletronicamente os seus documentos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				
MSF05 - Boletim municipal <i>online</i>	"Disponibilização do Boletim municipal no sítio Internet do município."	Não	NC	Sem informação no relatório.	<a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/pagina/464">http://www.cm-mesaofrio.pt/pagina/464</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
MSF06 - Plantas e certidões na hora	"Dematerializar o procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de DMI, a fim de viabilizar que os segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel possam ser emitidos na hora."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
MSF07 - Registo <i>online</i> de ocorrências	"Registo de anáguas de contadores de água, queda de árvores, buracos nas ruas municipais, etc..."	Sim	C	"A autarquia disponibiliza no seu sítio um formulário para sugestões e reclamações. <a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/sugestoes-reclamacoes">http://www.cm-mesaofrio.pt/sugestoes-reclamacoes</a> "	<a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/sugestoes-reclamacoes">http://www.cm-mesaofrio.pt/sugestoes-reclamacoes</a>	Esta medida pretende incentivar a participação dos cidadãos na gestão do espaço público possibilitando reportar diversas situações. Desta forma, considerou-se que a medida veio trazer um contributo elevado (3) no capital democrático.	0	3	0	0

Mesão Frio - <http://www.cm-mesaofrio.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MSF08 - Plano de pormenor da rede online	"Disponibilizar online o Plano de Pormenor da rede."	Sim	C	"O plano de pormenor da rede encontra-se disponível no site do município. <a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/pagina/345">http://www.cm-mesaofrio.pt/pagina/345</a> "	<a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/pagina/345">http://www.cm-mesaofrio.pt/pagina/345</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
MSF09 - Agenda cultural	"Disponibilizar online a agenda cultural do município."	Sim	C	"A Agenda Cultural pode ser consultada no site da autarquia <a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/agenda">http://www.cm-mesaofrio.pt/agenda</a> "	<a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/agenda">http://www.cm-mesaofrio.pt/agenda</a>	Considerou-se uma contribuição elevada (3) para o capital relacional dado que a disponibilização da agenda cultural permite divulgar diversos eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral, os quais associados ao item da imagem.	0	0	3	0
MSF10 - Pagamento a fornecedores através de carta-cheque	"Pagamento a fornecedores através de carta-cheque."	Não	PC	"Ainda que a carta-cheque esteja em desenvolvimento, o pagamento a fornecedores tem sido feito por transferência bancária. <a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/sugestoes-reclamacoes">http://www.cm-mesaofrio.pt/sugestoes-reclamacoes</a> "	<a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/sugestoes-reclamacoes">http://www.cm-mesaofrio.pt/sugestoes-reclamacoes</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a simplificar procedimentos de pagamentos a fornecedores sem impacto no portal.				
MSF11 - Newsletter do município	"Desenvolver a newsletter do município."	Sim	C	"A newsletter da autarquia já se encontra disponível para subscrição. <a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/">http://www.cm-mesaofrio.pt/</a> "	<a href="http://www.cm-mesaofrio.pt/">http://www.cm-mesaofrio.pt/</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o capital democrático, dado que se destina a divulgar notícias sobre o município junto do município através de registo do seu email no portal da autarquia.	0	3	0	0

Tabela 173: Município de Mondim de Basto

Mondim de Basto - <http://municipio.mondimdebasto.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IS11, IS12, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IS09 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0
MDB01 - Elaboração do manual do balcão único	"Elaborar um manual prático informativo sobre os serviços prestados pela Autarquia (identificação dos procedimentos e documentos necessários à realização do serviço) e disponibilização online."	Sim	C	"O manual do balcão único está disponível no site do município. <a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/">http://municipio.mondimdebasto.pt/</a> "	<a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/">http://municipio.mondimdebasto.pt/</a>	Esta medida permitiu a produção e disponibilização <i>online</i> do manual do município, que através de um conjunto sistematizado de informação, pretende aproximar a autarquia dos munícipes, mostrando os seus direitos e deveres e, facilitando e divulgando as atividades e serviços do município, por isso considerou-se um contributo elevado para o capital democrático. E, como contém informação relevante que facilita o acesso e utilização dos serviços, considerou-se um contributo médio no capital de serviços.	2	3	0	0
MDB02 - Formulários <i>online</i>	"Disponibilizar no sítio Internet do município, para preenchimento, submissão e/ ou impressão, os requerimentos / formulários em formato digital."	Sim	C	"Os formulários estão disponíveis no site do município. <a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=634:balcao-unico-formularios&amp;catid=28">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=634:balcao-unico-formularios&amp;catid=28</a> "	<a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=634:balcao-unico-formularios&amp;catid=28">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=634:balcao-unico-formularios&amp;catid=28</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
MDB03 - Regulamentos municipais <i>online</i>	"Disponibilizar os regulamentos municipais em suporte digital no sítio Internet do respetivo município."	Sim	C	"Os regulamentos estão disponíveis no site do município. <a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=263&amp;Itemid=87">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=263&amp;Itemid=87</a> "	<a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=263&amp;Itemid=87">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=263&amp;Itemid=87</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0

Mondim de Basto - <http://municipio.mondimdebasto.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MDB04 - PDM online	"Disponibilizar de forma integral o Plano Diretor Municipal em suporte digital no sítio Internet do respetivo município."	Sim	C	"O Plano Diretor Municipal está disponível no site do município. <a href="https://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=410:revisao-do-plano-diretor-municipal&amp;catid=15">https://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=410:revisao-do-plano-diretor-municipal&amp;catid=15</a> "	<a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=410:revisao-do-plano-diretor-municipal&amp;catid=15">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=410:revisao-do-plano-diretor-municipal&amp;catid=15</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
MDB05 - Simulador de taxas online	"Disponibilizar, no portal do município, um simulador do cálculo de taxas municipais de modo a tornar o procedimento mais simplificado e transparente para o município."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
MDB06 - Relatório de contas e orçamento online	"Disponibilizar os relatórios de contas e orçamentos anuais do serviço administrativo e financeiro no sítio Internet do respetivo município."	Sim	C	"Os relatórios de contas e orçamentos anuais podem ser consultados no site do município. <a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=429&amp;Itemid=96">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=429&amp;Itemid=96</a> "	<a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=429&amp;Itemid=96">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=429&amp;Itemid=96</a>	Esta medida permitiu disponibilizar no portal os relatórios de contas e orçamentos anuais da autarquia, representando um elevado contributo para o item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
MDB07 - Orçamento participativo online	"Disponibilizar no sítio Internet do município um orçamento participativo de modo a permitir que os munícipes possam apresentar sugestões relativamente a uma verba do orçamento fixada para o efeito."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
MDB08 - Deliberações municipais online	"Disponibilizar as deliberações municipais no sítio Internet do município."	Sim	C	"As deliberações municipais estão disponíveis no site do município. <a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=205&amp;Itemid=78">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=205&amp;Itemid=78</a> "	<a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=205&amp;Itemid=78">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=205&amp;Itemid=78</a>	A disponibilização das deliberações municipais online representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0

Mondim de Basto - <http://municipio.mondimdebasto.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MDB09 - Avaliação da satisfação dos municípios	"Desenvolver ferramentas para conhecer o grau de satisfação dos municípios face aos serviços prestados pela autarquia."	Não	C	"O município elaborou um inquérito de satisfação aos municípios relativamente aos serviços prestados no balcão único, com o objetivo de obter contributos para a melhoria dos serviços prestados. <a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=429&amp;Itemid=96">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=429&amp;Itemid=96</a> "	<a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=730%3Abalcao-unico-completa-um-ano-de-funcionamento&amp;catid=2%3Anoticias&amp;Itemid=96">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=730%3Abalcao-unico-completa-um-ano-de-funcionamento&amp;catid=2%3Anoticias&amp;Itemid=96</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo, dado que o inquérito realizado pela autarquia foi distribuído no balcão de atendimento presencial.				
MDB10 - Boletim municipal online	"Disponibilizar o Boletim Municipal no sítio Internet do município."	Sim	C	"O Boletim municipal está disponível no site do município. <a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_newsfeed&amp;view=newsfeed&amp;id=1&amp;Itemid=68">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_newsfeed&amp;view=newsfeed&amp;id=1&amp;Itemid=68</a> "	<a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/images/stories/nensletter/05-boletim-municipal.pdf">http://municipio.mondimdebasto.pt/images/stories/nensletter/05-boletim-municipal.pdf</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos municípios acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0
MDB11 - Biblioteca municipal online	"Criar o site da Biblioteca Municipal."	Sim	C	"O site da Biblioteca Municipal já está disponível. <a href="http://biblioteca.mondimdebasto.pt/">http://biblioteca.mondimdebasto.pt/</a> "	<a href="http://biblioteca.mondimdebasto.pt/">http://biblioteca.mondimdebasto.pt/</a>	A disponibilização do catálogo das bibliotecas municipais online representou a criação de um portal temático, considerando-se um elevado contributo no capital relacional. Este portal permite o acesso e a consulta do catálogo bibliográfico, entre outras funcionalidades, assim como, contribui para a divulgação do património cultural do município.	0	0	3	0

Mondim de Basto - <http://municipio.mondimdebasto.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MDB12 - Museu municipal <i>online</i>	"Criar o site do Museu Municipal."	Sim	C	"O site do Museu Municipal já está disponível. <a href="http://museu.mondimdebasto.pt/">http://museu.mondimdebasto.pt/</a> "	<a href="http://museu.mondimdebasto.pt/">http://museu.mondimdebasto.pt/</a>	A disponibilização do site do museu municipal representa um contributo elevado no capital relacional, dado que permite a consulta a diversa informação sobre as exposições em curso, entre outras funcionalidades, tratando-se de um portal temático que contribui para a divulgação do património cultural do município.	0	0	3	0
MDB13 - Balcão único de atendimento	"Centralizar o atendimento municipal presencial em balcão único, estabelecendo procedimentos de transmissão de informação entre os vários serviços do município."	Não	C	"O município inaugurou, no dia 2 de maio de 2012, o "Balcão Único", um novo serviço de atendimento ao munícipe que tem por objetivo centralizar num único ponto todo o atendimento da autarquia. <a href="http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=429&amp;Itemid=96">http://municipio.mondimdebasto.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=429&amp;Itemid=96</a> "		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a melhorar um serviço de atendimento presencial.				

Tabela 174: Município de Murça

Murça - <http://www.cm-murca.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS10, IM09, IM10, IM12, IM13, IM15, IM17		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
MUR01 - Informação cartográfica <i>online</i>	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respetivo município."	Sim	PC	"O município tem em curso os trabalhos de digitalização e referência através dos instrumentos Sistema de Informação Geográfica."		Esta medida permitiria disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Murça - <http://www.cm-murca.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MUR02 - Plantas de localização online	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"O município tem em curso os trabalhos de digitalização e referenciação através dos instrumentos SIG."		Esta medida permitiria a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
MUR03 - PDM online	"Disponibilizar de forma integral do Plano Diretor Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"A conclusão desta medida está pendente do processo de revisão do Plano Diretor Municipal, atualmente em curso."	<a href="http://www.cm-murca.pt/index.php?page=8.2">http://www.cm-murca.pt/index.php?page=8.2</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
MUR04 - Deliberações municipais online	"Disponibilizar as deliberações municipais no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"As deliberações municipais estão disponíveis no site do município."	<a href="http://www.cm-murca.pt/index.php?page=12">http://www.cm-murca.pt/index.php?page=12</a> <a href="http://www.cm-murca.pt/index.php?page=2.1.2">http://www.cm-murca.pt/index.php?page=2.1.2</a> <a href="http://www.cm-murca.pt/index.php?page=2.2.1">http://www.cm-murca.pt/index.php?page=2.2.1</a>	A disponibilização das deliberações municipais online representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0

Tabela 175: Município de Peso da Régua

Peso da Régua - <http://www.cm-pesoregua.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM09, IM10, IM12, IM13, IM15, IM17		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0

Peso da Régua - <http://www.cm-pesoregua.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PRG01 - Douro SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/anúncios pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
PRG02 - SIG online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Sim	C	"O Sistema de Informação Geográfica encontra-se disponível a partir do site do município. <a href="http://80.172.140.125:8080/">http://80.172.140.125:8080/</a> "	<a href="http://80.172.140.125:8080/">http://80.172.140.125:8080/</a>	Esta medida permite disponibilizar o serviço de SIG no portal do município, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
PRG03 - Simulador de taxas online	"Disponibilizar um simulador de cálculo de taxas online."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
PRG04 - Boletim municipal online	"Disponibilização do Boletim Municipal no sítio Internet do município."	Sim	C	"O Boletim municipal está disponível para consulta no site do município. <a href="https://www.cm-pesoregua.pt/fotos/revistamunicipal/revistamunicipal.htm">https://www.cm-pesoregua.pt/fotos/revistamunicipal/revistamunicipal.htm</a> "	<a href="http://www.cm-pesoregua.pt/fotos/revistamunicipal/revistamunicipal.htm">http://www.cm-pesoregua.pt/fotos/revistamunicipal/revistamunicipal.htm</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos munícipes acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e dá imagem.	0	3	2	0
PRG05 - Plantas e certidões na hora	"Desmaterializar o procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de IMI, a fim de viabilizar que os segundas pedidos de certidão para o mesmo imóvel possam ser emitidos na hora."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				

Peso da Régua - <http://www.cm-pesoregua.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PRG06 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Os trabalhadores da autarquia recebem o recibo de vencimento em formato electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
PRG07 - Registo online de ocorrências	"Implementar um sistema de registo das anáguas de contadores de água, queda de árvores, buracos nas vias municipais, etc.."	Sim	C	"A autarquia tem disponível um formulário para registo online das ocorrências verificadas na via pública. <a href="http://www.cm-pesoregua.pt/index.asp?Edicao=51&amp;idSecao=1040&amp;id=610&amp;action=noticia">http://www.cm-pesoregua.pt/index.asp?Edicao=51&amp;idSecao=1040&amp;id=610&amp;action=noticia</a> "	<a href="http://www.cm-pesoregua.pt/index.asp?Edicao=51&amp;idSecao=1040&amp;id=610&amp;action=noticia">http://www.cm-pesoregua.pt/index.asp?Edicao=51&amp;idSecao=1040&amp;id=610&amp;action=noticia</a>	Esta medida pretende incentivar a participação dos cidadãos na gestão do espaço público possibilitando reportar diversas situações. Desta forma, considerou-se que a medida veio trazer um contributo elevado (3) no capital democrático.	0	3	0	0
PRG08 - Gestão e redução de custos de impressão nos serviços municipais	"Reduzir em cerca de 30% do número de impressões por mês."	Não	C	"Medida concluída através da redução de impressoras por gabinete, substituindo-as por fotocopiadores com impressão a preto e branco."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				

Tabela 176: Município de Sabrosa

Sabrosa - <http://www.sabrosa.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM09, IM10, IM12, IM13, IM14, IM15, IM17		Não								
SBS01 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	C	"Já é possível assinar electronicamente os procedimentos de contratação pública."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				

Sabrosa - <http://www.sabrosa.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
SBS02 - Portal intranet do executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criar um sistema electrónico de votações e elaboração de actas."	Não	C	"A concretização desta medida permitiu que fosse possível a submissão de propostas à câmara municipal por via electrónica, bem como a criação de um sistema de votações e elaboração de actas. <a href="http://www.sabrosa.pt/formularios/index.php?action=showVotacao">http://www.sabrosa.pt/formularios/index.php?action=showVotacao</a> <a href="http://www.sabrosa.pt/votacoes/index.php?action=getDetalle?id=3">http://www.sabrosa.pt/votacoes/index.php?action=getDetalle?id=3</a> "		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
SBS03 - Boletim municipal online	"Disponibilização do Boletim Municipal no sítio Internet do município."	Sim	C	"O Boletim municipal encontra-se disponível no site do município. <a href="http://www.sabrosa.pt/media/boletim_municipal/index.php">http://www.sabrosa.pt/media/boletim_municipal/index.php</a> "	<a href="http://www.sabrosa.pt/media/boletim_municipal/index.php">http://www.sabrosa.pt/media/boletim_municipal/index.php</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos municípios acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com os municípios em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0
SBS04 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Os trabalhadores do município recebem o recibo de vencimento por correio electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
SBS05 - Gestão e redução de custos de impressão nos serviços municipais	"Reduzir em cerca de 30% do número de impressões por mês."	Não	C	"A medida encontra-se concluída nos serviços do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				

Tabela 177: Município de Santa Marta de Penaguião

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM06, IM09, IM10, IM12, IM13, IM15, IM16, IM17		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
SMP01 - PDM online	"Disponibilizar de forma integral o Plano Director Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Não	NC	Sem informação no relatório.	<a href="http://www.cm-smpenaguiao.pt/Paginas/gcGen.aspx?WMC_MC_PageId=28544">http://www.cm-smpenaguiao.pt/Paginas/gcGen.aspx?WMC_MC_PageId=28544</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
SMP02 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	C	"A assinatura electrónica já é possível, sendo que a autarquia se encontra numa fase de incentivo ao uso do Cartão de Cidadão junto dos municípios."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				
SMP03 - Douro SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/anúncios pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Sim	PC	"A plataforma de SMS encontra-se em implementação."		Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
SMP04 - SIG online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
SMP05 - Simulador de taxas online	"Disponibilizar um simulador de cálculo de taxas online."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Santa Marta de Penaguião - <http://www.cm-smpenaguiao.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
SMP06 - Boletim municipal online	"Disponibilizar o Boletim Municipal no sítio Internet do município."	Não	NC	Sem informação no relatório.	<a href="http://www.cm-smpenaguiao.pt/PagGen.aspx?WMC_M_PaginaId=27987">http://www.cm-smpenaguiao.pt/PagGen.aspx?WMC_M_PaginaId=27987</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
SMP07 - Plantas e certidões na hora	"Desmaterializar o procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de IMI, a fim de viabilizar que os segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel possam ser emitidos na hora."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
SMP08 - Informação cartográfica online	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Tabela 178: Município de Vila Real

Vila Real - <http://www.cm-vilareal.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM09, IM10, IM13, IM15, IM17		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
VRL01 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	C	"Já existem leitores de Cartão de Cidadão no Gabinete de Atendimento e em vários outros postos de trabalho do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos e ao atendimento presencial.				

Vila Real - <http://www.cm-vilareal.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
VRL02 - Simulador de Taxas Online	"Disponibilizar um simulador de cálculo de taxas online."	Não	CAN	"A alteração que o Licenciamento Zero veio provocar não permitiu encerrar este projeto como estável para avançar."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que foi cancelada.				
VRL03 - Recibo de vencimento eletrónico	"Enviar por correio eletrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Os trabalhadores recebem o recibo de vencimento por correio eletrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
VRL04 - Registo online de ocorrências	"Desenvolver um sistema que permita o registo de avarias de contadores de água, queda de árvores, buracos nas ruas municipais, etc."	Não	CAN	"Medida cancelada por decisão do município."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que foi cancelada.				
VRL05 - Gestão e redução de custos de impressão nos serviços municipais	"Reduzir em cerca de 30% do número de impressões por mês."	Não	C	"Foi implementado um sistema de gestão de impressões em rede e controlado o volume de impressão por utilizador."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				
VRL06 - Consulta online dos processos de licenciamento e requerimentos	"Consultar online os processos de licenciamento e requerimentos."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
VRL07 - Requerimentos e pedidos de licenciamento online e tratamento eletrónico do processo	"Permitir que os requerimentos e pedidos de licenciamento sejam feitos online e com tratamento eletrónico de todo o processo."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Distrito de Viseu

Tabela 179: Município de Armamar

Armamar - <http://www.cm-armamar.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS17, IM06, IM09, IM10, IM12, IM13, IM15, IM17		Não								
IS01 - Balção do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
AMM01 Regulamentos municipais <i>online</i>	"Disponibilizar regulamentos municipais (urbanização e edificação, taxas, etc.) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"Os regulamentos municipais encontram-se disponíveis no site da autarquia. <a href="http://www.cm-armamar.pt/balcaovirtual/index.html#faq39">http://www.cm-armamar.pt/balcaovirtual/index.html#faq39</a> "	<a href="http://www.cm-armamar.pt/balcaovirtual/index.html#faq39">http://www.cm-armamar.pt/balcaovirtual/index.html#faq39</a>	A disponibilização de regulamentos <i>online</i> tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
AMM02 - PDM <i>Online</i>	"Disponibilizar de forma integral o Plano Diretor Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"O Plano Diretor Municipal encontra-se disponível no site da autarquia. <a href="http://195.23.241.219/cmarmamar/%28S%28115yuyhxcma5gr14lfzpw45%29%29/DefaultArma.aspx">http://195.23.241.219/cmarmamar/%28S%28115yuyhxcma5gr14lfzpw45%29%29/DefaultArma.aspx</a> "	<a href="http://195.23.241.219/cmarmamar/%28S%28115yuyhxcma5gr14lfzpw45%29%29/DefaultArma.aspx">http://195.23.241.219/cmarmamar/%28S%28115yuyhxcma5gr14lfzpw45%29%29/DefaultArma.aspx</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
AMM03 - SIG <i>Online</i>	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do Município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Sim	C	"O sistema de informação geográfico pode ser consultado no site da autarquia. <a href="http://195.23.241.219/cmarmamar/%28S%28115yuyhxcma5gr14lfzpw45%29%29/DefaultArma.aspx">http://195.23.241.219/cmarmamar/%28S%28115yuyhxcma5gr14lfzpw45%29%29/DefaultArma.aspx</a> "	<a href="http://195.23.241.219/cmarmamar/%28S%28115yuyhxcma5gr14lfzpw45%29%29/DefaultArma.aspx">http://195.23.241.219/cmarmamar/%28S%28115yuyhxcma5gr14lfzpw45%29%29/DefaultArma.aspx</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Armamar - <http://www.cm-armamar.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
AMM04 - Portal intranet do executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criar um sistema electrónico de notações e elaboração de atas."	Não	PC	"Apesar de o sistema de notações ter ficado por concluir, as atas, convocatórias e ordem de trabalhos passaram a ser enviadas ao executivo camarário de forma desmaterializada."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
AMM05 - Boletim municipal online	"Disponibilizar o Boletim municipal no sítio Internet do Município."	Sim	C	"A Agenda Cultural encontra-se disponível para consulta no site do município. <a href="http://www.cm-armamar.pt/balcaovirtual/agenda%20cultural/armamar-acontece.pdf">http://www.cm-armamar.pt/balcaovirtual/agenda%20cultural/armamar-acontece.pdf</a> "	<a href="http://www.cm-armamar.pt/balcaovirtual/agenda%20cultural/armamar-acontece.pdf">http://www.cm-armamar.pt/balcaovirtual/agenda%20cultural/armamar-acontece.pdf</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos munícipes acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspectos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0
AMM06 - Emissão e pagamento online de licença e autorização de caça	"Emitir e pagar online a licença e autorização de caça."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Tabela 180: Município de Cinfães

Cinfães - <http://www.cm-cinfaes.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IM15		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0

Cinfaes - <http://www.cm-cinfaes.pt>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
CNF01 - Informação cartográfica online	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"A medida encontra-se parcialmente cumprida visto que está por concluir a introdução dos dados no sistema informático."		Esta medida permitiu disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
CNF02 - Plantas de localização online	Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo município.	Sim	PC	"A medida encontra-se parcialmente cumprida visto que está por concluir a introdução dos dados no sistema informático."	<a href="http://www.cm-cinfaes.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=62&amp;Itemid=386">http://www.cm-cinfaes.pt/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=62&amp;Itemid=386</a>	Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
CNF03 - PDM Online	"Disponibilizar de forma integral do Plano Director Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"A medida encontra-se parcialmente cumprida visto que está por concluir a introdução dos dados no sistema informático."	<a href="http://www.cm-cinfaes.pt/index.php?option=com_wrapper&amp;view=wrapper&amp;Itemid=752">http://www.cm-cinfaes.pt/index.php?option=com_wrapper&amp;view=wrapper&amp;Itemid=752</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
CNF04 - SIG Online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do município de um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Sim	PC	"A medida encontra-se parcialmente cumprida visto que está por concluir a introdução dos dados no sistema informático."		Esta medida permitiria disponibilizar o serviço de SIG no portal do município, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
CNF05 - Recibo de vencimento electrónico	"Emitir por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Os trabalhadores da autarquia recebem o recibo de vencimento por correio electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				

Tabela 181: Município de Lamego

Lamego - <http://www.cm-lamego.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS10, IM07, IM14, IM15		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
LMG01 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				
LMG02 - Dourou SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/arquivos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Não	NC	Sem informação no relatório.	<a href="http://www.cm-lamego.pt/">http://www.cm-lamego.pt/</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
LMG03 - SIG online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
LMG04 - Boletim municipal online	"Disponibilizar o Boletim Municipal no sítio Internet do município."	Sim	C	"O Boletim municipal pode ser consultado no site da autarquia. <a href="https://www.cm-lamego.pt/">https://www.cm-lamego.pt/</a> "	<a href="http://www.cm-lamego.pt/">http://www.cm-lamego.pt/</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos munícipes acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0

Lamego - <http://www.cm-lamego.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
LMG05 - Gestão e redução de custos de impressão nos serviços municipais	"Reduzir em cerca de 30% do número de impressões por mês."	Não	C	"A autarquia colocou impressoras multifunções nos serviços com o objetivo de reduzir os custos e possibilitar a circulação de documentos digitais."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				

Tabela 182: Município de Mangualde

Mangualde - <http://www.cmmangualde.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IS11, IS13, IS14, IS15, IS16		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
MGL01 - Info-inclusão	"Criar no Espaço Internet de Mangualde um pacote de serviços de inclusão de cidadãos."	Não	C	"Com a transição do Espaço Internet para o edifício da Biblioteca Municipal, dotado de equipamento para cidadãos com necessidades especiais, foi ditimido este problema de info-inclusão."		Esta medida não foi considerada uma vez que, se destina a disponibilizar um serviço presencial.				

Tabela 183: Município de Moimenta da Beira

Moimenta da Beira - <http://www.cm-moimenta.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS10, IM09, IM13, IM15		Não								

Moimenta da Beira - <http://www.cm-moimenta.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
MBR01 - Informação cartográfica online	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
MBR02 - Plantas de localização online	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
MBR04 - SIG online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
MBR03 - PDM online	"Disponibilizar de forma integral o Plano Diretor Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"A disponibilização do Plano Diretor Municipal online está pendente da adequação do tamanho das peças gráficas para que o processo de consulta no site seja o mais ágil possível."	<a href="http://cmmoimenta.dev.wiremaze.com/PageC/en.aspx?WCM_PageId=30054">http://cmmoimenta.dev.wiremaze.com/PageC/en.aspx?WCM_PageId=30054</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo mérito no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
MBR05 - Plantas e certidões na hora	"Desmaterializar o procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de IMI, a fim de viabilizar que os segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel possam ser emitidos na hora."	Não	C	"O município desmaterializou o procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de Imposto Municipal sobre Imóveis, viabilizando assim a emissão na hora dos segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				

Moimenta da Beira - <http://www.cm-moimenta.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
MBR06 - Portal intranet do executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via eletrónica e criar um sistema eletrónico de votações e elaboração de atas."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				

Tabela 184: Município de Penedono

Penedono - <http://www.cm-penedono.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM06, IM09, IM10, IM12, IM13, IM15, IM17		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
PND01 - Informação cartográfica online	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"Esta medida encontra-se parcialmente concluída, visto que o site do município se encontra em reformulação."		Esta medida permitiu disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
PND02 - SIG online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Sim	PC	"Esta medida encontra-se parcialmente concluída, visto que o site do município se encontra em reformulação."		Esta medida permitiria disponibilizar o serviço de SIG no portal do município, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0

Penedono - <http://www.cm-penedono.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
PND03 - Portal intranet do executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criar um sistema electrónico de votações e elaboração de actas."	Sim	PC	"Esta medida encontra-se parcialmente concluída, visto que o site do município se encontra em reformulação."	<a href="http://www.cm-penedono.pt/intranet.php">http://www.cm-penedono.pt/intranet.php</a>	Esta medida apesar de disponibilizar um portal para uso interno na autarquia, no entanto, permitiu disponibilizar no portal municipal uma porta de entrada para a intranet, contribuindo para o capital organizacional.	0	0	0	3
PND04 - Boletim municipal online	"Disponibilização do Boletim Municipal no sítio Internet do município."	Sim	C	"O Boletim municipal encontra-se disponível através do site do município. <a href="http://www.cm-penedono.pt/bmonline.htm">http://www.cm-penedono.pt/bmonline.htm</a> "	<a href="http://www.cm-penedono.pt/ver.php?coq=0D0A">http://www.cm-penedono.pt/ver.php?coq=0D0A</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos munícipes acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0
PND05 - Plantas e certidões na hora	"Desmaterializar o procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de IMI, a fim de viabilizar que os segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel possam ser emitidos na hora."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				

Tabela 185: Município de Resende

Resende - <http://www.cm-resende.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM06, IM15		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0

Resende - <http://www.cm-resende.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
RSD01 - Informação cartográfica online	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"Esta medida encontra-se em desenvolvimento, tendo sido já lançado o procedimento para o projeto."		Esta medida permitiu disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
RSD02 - Plantas de localização online	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"Esta medida encontra-se em desenvolvimento, tendo sido já lançado o procedimento para o projeto."		Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
RSD03 - PDM online	"Disponibilizar de forma integral o Plano Director Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"Esta medida encontra-se em desenvolvimento, tendo sido já lançado o procedimento para o projeto."	<a href="http://www.cm-resende.pt/5021">http://www.cm-resende.pt/5021</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
RSD04 - SIG online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Sim	PC	"Esta medida encontra-se em desenvolvimento, tendo sido já lançado o procedimento para o projeto."		Esta medida permitiria disponibilizar o serviço de SIG no portal do município, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
RSD05 - Portal intranet do executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via eletrónica e criar um sistema eletrónico de votações e elaboração de atas."	Sim	C	"No portal do Executivo Municipal podem ser consultadas as atas, editais, convocatórias e ainda, em área privada, a documentação para as reuniões de câmara, tendo cada membro do Executivo Municipal um utilizador e palavra-chave. <a href="http://executivo.cm-resende.pt/">http://executivo.cm-resende.pt/</a> "	<a href="http://executivo.cm-resende.pt">http://executivo.cm-resende.pt</a>	Esta medida apesar de disponibilizar um portal para uso interno na autarquia, no entanto, permitiu disponibilizar no portal municipal uma porta de entrada para a intranet do executivo, contribuindo para o capital organizacional. Como permite ainda aos municípios a consulta de atas das reuniões e editais, considerou-se um contributo médio no capital democrático.	0	2	0	3

Resende - <http://www.cm-resende.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
RSD06 - Boletim municipal online	"Disponibilização do Boletim Municipal no sítio Internet do município."	Sim	C	"O Boletim municipal está disponível no site do município. <a href="http://www.cm-resende.pt/files/83/8392.pdf">http://www.cm-resende.pt/files/83/8392.pdf</a> "	<a href="http://www.cm-resende.pt/files/83/8392.pdf">http://www.cm-resende.pt/files/83/8392.pdf</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos munícipes acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0
RSD07 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Os trabalhadores da autarquia recebem o recibo de vencimento em formato electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
RSD08 - Gestão e redução de custos de impressão nos serviços municipais	"Reduzir em cerca de 30% do número de impressões por mês."	Não	C	"No cumprimento desta medida foram renegociados os contratos com as empresas dos serviços de impressão instalados no município, além de ter sido feita uma informação aos trabalhadores de maneira a que estes façam impressões de somente o necessário. A redução em cerca de 30% de impressões por mês é aprovada pelo número de resmas de papel a menos adquiridas."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				
RSD09 - Telefonia IP	"Desenvolver um sistema de Telefonia IP."	Não	C	"A utilização de VoIP é uma realidade através da Rede Estruturada de Dados, uma vez que se deixou de utilizar os telefones tradicionais."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a melhorar a rede de comunicações.				

Resende - <http://www.cm-resende.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
RSD10 - Portal assembleia municipal	"Criar o Portal da Assembleia Municipal."	Sim	C	"É através do Portal da Assembleia Municipal de Resende que todos os membros acedem à documentação online e são avisados da existência da mesma. <a href="http://assembleia.cm-resende.pt">http://assembleia.cm-resende.pt</a> "	<a href="http://assembleia.cm-resende.pt">http://assembleia.cm-resende.pt</a>	Esta medida apesar de disponibilizar um portal para uso interno na autarquia, no entanto, permitiu disponibilizar no portal municipal uma porta de entrada para o portal da Assembleia Municipal, contribuindo para o capital organizacional. Como permite ainda aos municípios a consulta de atas das reuniões e editais, considerou-se um contributo médio no capital democrático.	0	2	0	3
RSD11 - Manual do município	"Desenvolver o Manual do Município."	Sim	PC	"O manual do município está em elaboração, tendo sido elaborado o levantamento de todas as informações necessárias. O prazo limite previsto para a sua conclusão é abril de 2012."		Esta medida permitiu a produção e disponibilização <i>online</i> do manual do município, que através de um conjunto sistematizado de informação, pretende aproximar a autarquia dos municípios, mostrando os seus direitos e deveres e, facilitando e divulgando as atividades e serviços do município, por isso considerou-se um contributo elevado para o capital democrático. E, como contém informação relevante que facilita o acesso e utilização dos serviços, considerou-se um contributo médio no capital de serviços.	2	3	0	0

Tabela 186: Município de São João da Pesqueira

São João da Pesqueira - <http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM15		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0

São João da Pesqueira - <http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
SJP01 - Informação cartográfica online	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"A informação cartográfica em suporte digital está disponível no site do município. <a href="http://sigonline.cm-sjpesqueira.pt:81/">http://sigonline.cm-sjpesqueira.pt:81/</a> "	<a href="http://sigonline.sjpesqueira.pt:81/">http://sigonline.sjpesqueira.pt:81/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
SJP02 - Plantas de localização online	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"O município já disponibiliza este serviço no Balcão de Atendimento. Deverem, ainda, os trabalhos de estruturação do serviço no site da autarquia."		Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
SJP03 - PDM online	"Disponibilizar de forma integral o Plano Director Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"O Plano Director Municipal (relatório, regulamento e peças desenhadas) está disponível no site do município. <a href="http://sigonline.cm-sjpesqueira.pt:81/">http://sigonline.cm-sjpesqueira.pt:81/</a> "	<a href="http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx?WMC_M_PaginaId=32057">http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx?WMC_M_PaginaId=32057</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
SJP04 - Deliberações municipais online	"Disponibilizar as deliberações municipais no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"As deliberações municipais estão disponíveis no site do município. <a href="http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx?WMC_M_PaginaId=28127">http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx?WMC_M_PaginaId=28127</a> "	<a href="http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx?WMC_M_PaginaId=28127">http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx?WMC_M_PaginaId=28127</a> <a href="http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx?WMC_M_PaginaId=33686">http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx?WMC_M_PaginaId=33686</a>	A disponibilização das deliberações municipais online representa um contributo elevado no item da transparência ao nível do capital democrático.	0	3	0	0
SJP05 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	C	"O serviço de assinatura electrónica com recurso ao Cartão de Cidadão já funciona no balcão de atendimento e nos procedimentos de contratação pública."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				
SJP06 - Dourou SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: cortes de trânsito)."	Sim	C	"O sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados já está em funcionamento."	<a href="http://servicosonline.sjpesqueira.pt:83/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx">http://servicosonline.sjpesqueira.pt:83/login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0

São João da Pesqueira - <http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
SJP07 - SIG online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Sim	C	"O sistema de informação georreferenciada, que permite uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando-lhes a necessária informação dos processos de urbanismo, já está disponível no site do município. <a href="http://sigonline.cm-sjpesqueira.pt:81/">http://sigonline.cm-sjpesqueira.pt:81/</a> "	<a href="http://sigonline.sjpesqueira.pt:81/">http://sigonline.sjpesqueira.pt:81/</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
SJP08 - Portal do intranet executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via eletrónica e criar um sistema eletrónico de votações e elaboração de atas."	Não	PC	"Está a ser implementada uma aplicação informática para elaboração das atas, submissão de propostas e votações eletrónicas."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
SJP09 - Simulador de taxas online	"Disponibilizar um simulador de cálculo de taxas online."	Sim	C	"O simulador de taxas já está disponível nos serviços online no site do município."	<a href="http://servicosonline.sjpesqueira.pt:83/servicos/public/formularios/areas/ist.aspx">http://servicosonline.sjpesqueira.pt:83/servicos/public/formularios/areas/ist.aspx</a>	Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
SJP10 - Boletim municipal online	"Disponibilizar o Boletim Municipal no sítio Internet do município."	Sim	C	"O Boletim municipal está disponível no site do município. <a href="http://www.sjpesqueira.pt/files/3/documentos/20120202094134823681.pdf">http://www.sjpesqueira.pt/files/3/documentos/20120202094134823681.pdf</a> "	<a href="http://www.sjpesqueira.pt/files/3/documentos/20130121112436103535.pdf">http://www.sjpesqueira.pt/files/3/documentos/20130121112436103535.pdf</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos munícipes acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0

São João da Pesqueira - <http://www.sjpesqueira.pt/PageGen.aspx>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
SJP11 - Plantas e certidões na hora	"Desmaterializar o procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de IMI, a fim de viabilizar que os segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel possam ser emitidos na hora."	Não	C	"O procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI) foi desmaterializado, viabilizando a emissão na hora dos segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
SJP12 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"O município já envia aos trabalhadores o recibo de vencimento por correio electrónico através da aplicação de pessoal e de recursos humanos."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				
SJP13 - Registo online de ocorrências	"Desenvolver um sistema que permita o registo de avarias de contadores de água, queda de árvores, buracos nas ruas municipais, etc."	Sim	C	"Está disponível, no site do município, um sistema que permite o registo de avarias de contadores de água, queda de árvores, buracos nas ruas municipais, etc. <a href="http://www.sjpesqueira.pt/paggen.aspx?nummem_paginaid=29522">http://www.sjpesqueira.pt/paggen.aspx?nummem_paginaid=29522</a> <a href="http://www.sjpesqueira.pt/paggen.aspx?nummem_paginaid=32312">http://www.sjpesqueira.pt/paggen.aspx?nummem_paginaid=32312</a> "	<a href="http://www.sjpesqueira.pt/paggen.aspx?nummem_paginaid=29522">http://www.sjpesqueira.pt/paggen.aspx?nummem_paginaid=29522</a> <a href="http://www.sjpesqueira.pt/paggen.aspx?nummem_paginaid=32312">http://www.sjpesqueira.pt/paggen.aspx?nummem_paginaid=32312</a>	Esta medida pretende incentivar a participação dos cidadãos na gestão do espaço público possibilitando reportar diversas situações. Desta forma, considerou-se que a medida veio trazer um contributo elevado (3) no capital democrático.	0	3	0	0
SJP14 - Gestão e redução de custos de impressão nos serviços municipais	"Reduzir em cerca de 30% do número de impressões por mês."	Não	C	"O município adquiriu e instalou três fotocopiadoras/impressoras que permitem a centralização de todas as cópias e impressões, reduzindo assim o seu número, bem como o seu custo."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				

Tabela 187: Município de Sernancelhe

Sernancelhe - <http://www.cm-sernancelhe.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS05, IS10, IM15		Não								
IS01 - Balcão do		Sim	PC				2	0	3	0

Sernancelhe - <http://www.cm-sernancelhe.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
Empreendedor - Disponibilização de Serviços										
SRN01 - Informação cartográfica online	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respetivo município."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
SRN02 - Plantas de localização online	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respetivo município."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
SRN03 - PDM online	"Disponibilizar de forma integral o Plano Director Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respetivo município."	Não	NC	Sem informação no relatório.	<a href="http://www.cm-sernancelhe.pt/pdm">http://www.cm-sernancelhe.pt/pdm</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
SRN04 - Deliberações municipais online	"Disponibilizar as deliberações municipais no sítio Internet do respetivo município."	Não	NC	Sem informação no relatório.	<a href="http://www.cm-sernancelhe.pt/edita-is-avisos">http://www.cm-sernancelhe.pt/edita-is-avisos</a>	Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
SRN05 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				
SRN06 - Douro SMS	"Implementar um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais com alertas/avisos pessoais (exemplo: processos em curso), gerais (exemplo: divulgação de eventos) ou temáticos (exemplo: corias de trânsito)."	Sim	C	"O município implementou um sistema de envio de mensagens SMS/MMS para municípios registados e listados em bases de dados municipais."	<a href="http://www.cm-sernancelhe.pt/map-a-do-site">http://www.cm-sernancelhe.pt/map-a-do-site</a>	Esta medida pretende prestar um serviço ao município ao enviar alertas sobre processos em curso ou divulgar eventos, entre outras situações, a partir do registo no portal, assim considera-se uma maior contribuição para o capital de serviços.	3	0	0	0
SRN07 - SIG online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do Município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Sernancelhe - <http://www.cm-sernancelhe.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
SRN08 - Portal intranet do executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via electrónica e criar um sistema electrónico de votações e elaboração de actas."	Não	PC	"Está em curso a elaboração do portal Intranet do executivo."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
SRN09 - Recibo de vencimento electrónico	"Enviar por correio electrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Todos os trabalhadores da autarquia recebem o recibo de vencimento por correio electrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				

Tabela 188: Município de Tabuaço

Tabuaço - <http://www.cm-tabuaço.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM06, IM15		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
TBC01 - Informação cartográfica online	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"A informação cartográfica do município encontra-se disponível no site da autarquia. <a href="http://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/">http://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/</a> "	<a href="http://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/">http://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
TBC02 - Plantas de localização online	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	C	"As plantas de localização do município encontram-se disponíveis no site da autarquia. <a href="http://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/">http://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/</a> "	<a href="http://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/">http://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/</a>	Esta medida permite a emissão de plantas online, considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
TBC03 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	C	"Já é possível a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a procedimentos administrativos internos.				

Tabuaço - <http://www.cm-tabuaço.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
TBC04 - SIG online	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do Município, um sistema de informação geografizada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Sim	C	"O sistema de informação geográfica está disponível no site da autarquia. <a href="https://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/">https://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/</a> "	<a href="http://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/">http://webpdm.phinformatica.pt/tabuaço/</a>	Esta medida permitiu disponibilizar o serviço de SIG no portal do município, considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
TBC05 - Portal intranet executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via eletrónica e criar um sistema eletrónico de notações e elaboração de atas."	Não	PC	"O portal encontra-se em fase final de implementação."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal autarquia.				
TBC06 - Simulador de taxas online	"Disponibilizar um simulador de cálculo de taxas online."	Sim	PC	"O simulador está concluído, no entanto só estará online com a entrada em vigor do novo regulamento de taxas e licenças do município de Tabuaço, a aprovar no primeiro semestre de 2012."		Esta medida permite a disponibilização do simulador de taxas no portal, portanto considerou-se que teve um elevado contributo no capital de serviços pois disponibiliza informação sobre os custos dos serviços.	3	0	0	0
TBC07 - Boletim municipal online	"Disponibilizar o Boletim Municipal no sítio Internet do município."	Sim	C	"O boletim municipal pode ser consultado no site da autarquia <a href="http://www.cm-tabuaço.pt/index.php?info=y060mzcyj6im1lbnuiu3m6mzoy2lkjtzyjm6im1pze7y0y0n1pjoa7cz0z0izazyio2k6mttz0jm6im4myi7f5xm6mzoy2lkjtzyjm6im4myi7cz0xmzoidmvy2fvs3rhyvysyi7cz020jyvbmxpblmuio30=">http://www.cm-tabuaço.pt/index.php?info=y060mzcyj6im1lbnuiu3m6mzoy2lkjtzyjm6im1pze7y0y0n1pjoa7cz0z0izazyio2k6mttz0jm6im4myi7f5xm6mzoy2lkjtzyjm6im4myi7cz0xmzoidmvy2fvs3rhyvysyi7cz020jyvbmxpblmuio30=</a> "	<a href="http://www.cm-tabuaço.pt/index.php?info=y060mzcyj6im1lbnuiu3m6mzoy2lkjtzyjm6im1pze7y0y0n1pjoa7cz0z0izazyio2k6mttz0jm6im4myi7f5xm6mzoy2lkjtzyjm6im4myi7cz0xmzoidmvy2fvs3rhyvysyi7cz020jyvbmxpblmuio30=">http://www.cm-tabuaço.pt/index.php?info=y060mzcyj6im1lbnuiu3m6mzoy2lkjtzyjm6im1pze7y0y0n1pjoa7cz0z0izazyio2k6mttz0jm6im4myi7f5xm6mzoy2lkjtzyjm6im4myi7cz0xmzoidmvy2fvs3rhyvysyi7cz020jyvbmxpblmuio30=</a>	Considerou-se que esta medida tem uma elevada contribuição para o item da transparência (capital democrático) dado que os boletins municipais se destinam a divulgar notícias sobre o município permitindo aos municípios acompanhar as atividades promovidas pela Autarquia. Considerou-se também uma contribuição média para o capital relacional dado que através desta publicação é possível divulgar projetos, parcerias, eventos, entre outros aspetos relacionados com o município em geral e não somente com a atuação da autarquia, os quais associados aos itens da rede de relações e da imagem.	0	3	2	0
TBC08 - Gestão e redução de custos de impressão nos serviços municipais	"Reduzir em cerca de 30% do número de impressões por mês."	Não	PC	"Com a desmaterialização de processos e implementação do sistema de gestão documental, este obje-tivo será atingido durante o ano de 2012."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a redução de custos de impressão na autarquia.				

Tabela 189: Município de Tarouca

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ <i>Links</i>	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10, IM06, IM15		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
TRC01 - Informação cartográfica <i>online</i>	"Disponibilizar informação cartográfica em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"Medida parcialmente concluída por falta de recursos financeiros."		Esta medida permitiu disponibilizar informação cartográfica no portal do município considerando-se um elevado contributo para o capital de serviços.	3	0	0	0
TRC02 - Plantas de localização <i>online</i>	"Disponibilizar plantas de localização em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"Medida parcialmente concluída por falta de recursos financeiros."		Esta medida permite a emissão de plantas <i>online</i> , considerando-se uma elevada contribuição no capital de serviços.	3	0	0	0
TRC03 - PDM <i>online</i>	"Disponibilizar de forma integral o Plano Director Municipal (Relatório, Regulamento e peças desenhadas) em suporte digital no sítio Internet do respectivo município."	Sim	PC	"Medida parcialmente concluída por falta de recursos financeiros."	<a href="http://www.cm-tarouca.pt/2011-06-15-22-16-08/pdm">http://www.cm-tarouca.pt/2011-06-15-22-16-08/pdm</a>	A disponibilização da informação sobre os instrumentos de gestão territorial contribui de forma elevada para item da transparência (na categoria do capital democrático) pois possibilita a divulgação de regulamentos e ações a desenvolver no município no âmbito do ordenamento do território. Considerou-se também um contributo médio no capital de serviços pois representa a disponibilização de informação referente aos serviços de gestão territorial.	2	3	0	0
TRC04 - Assinatura electrónica com Cartão de Cidadão	"Permitir a assinatura electrónica com Cartão de Cidadão nos procedimentos administrativos da autarquia."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destinaria a procedimentos administrativos internos.				
TRC05 - SIG <i>online</i>	"Disponibilizar, via Internet e através do portal do município, um sistema de informação georreferenciada que permita ao cidadão e às empresas uma rápida localização da informação ou equipamentos diversos no território do concelho, associando aos mesmos a necessária informação dos processos, nomeadamente os de urbanismo."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				

Tarouca - <http://www.cm-tarouca.pt/>

Tarouca - <http://www.cm-tarouca.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
TRC06 - Portal intranet do executivo municipal	"Permitir a submissão de propostas da Câmara Municipal por via eletrónica e criar um sistema eletrónico de votações e elaboração de atas."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não se identificou acesso para a intranet no portal da autarquia.				
TRC07 - Simulador de taxas online	"Disponibilizar um simulador de cálculo de taxas online."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que não foi concluída.				
TRC08 - Plantas e certidões na hora	"Desmaterializar o procedimento de reprodução autenticada de plantas para efeitos de IMI, a fim de possibilitar que os segundos pedidos de certidão para o mesmo imóvel possam ser emitidos na hora."	Não	NC	Sem informação no relatório.		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina ao atendimento presencial.				
TRC09 - Recibo de Vencimento Electrónico	"Enviar por correio eletrónico o recibo de vencimento dos funcionários da autarquia."	Não	C	"Os trabalhadores da autarquia recebem o recibo de vencimento por correio eletrónico."		Esta medida não foi considerada para o estudo dado que se destina a simplificação de procedimentos internos nos serviços da autarquia.				

Tabela 190: Município de Tondela

Tondela - <http://www.cm-tondela.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site/ Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
IS10		Não								
IS01 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	PC				2	0	3	0
IS09 - A MINHA RUA		Sim	C				0	2	3	0

Tondela - <http://www.cm-tondela.pt/>

Medida	Descrição das Medidas de acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
TND01 - Formulários online	"Possibilitar a todos os municípios a análise e preenchimento, preparando a entrega nos serviços."	Sim	C	"Os formulários encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cmtondela.pt/index.php?option=com_plocadominho&amp;view=category&amp;id=24&amp;Itemid=618">Http://www.cmtondela.pt/index.php?option=com_plocadominho&amp;view=category&amp;id=24&amp;Itemid=618</a> "	<a href="http://www.cm-tondela.pt/index.php/a-poio-ao-municipio/requerimento">Http://www.cm-tondela.pt/index.php/a-poio-ao-municipio/requerimento</a>	Esta medida permitiu disponibilizar diversos formulários no portal. Desta forma, considerou-se um elevado contributo no capital de serviços.	3	0	0	0
TND02 - Regulamentos municipais online	"Possibilitar a consultar dos regulamentos em vigor no município de Tondela."	Sim	C	"Os regulamentos encontram-se disponíveis no site do município. <a href="http://www.cmtondela.pt/index.php?option=com_plocadominho&amp;view=category&amp;id=26&amp;Itemid=628">Http://www.cmtondela.pt/index.php?option=com_plocadominho&amp;view=category&amp;id=26&amp;Itemid=628</a> "	<a href="http://www.cm-tondela.pt/index.php/a-poio-ao-municipio/regulamentos">Http://www.cm-tondela.pt/index.php/a-poio-ao-municipio/regulamentos</a>	A disponibilização de regulamentos online tem um contributo elevado no item da transparência (capital democrático). Considerou-se também um contributo médio para o capital de serviços dado que permite disponibilizar informação sobre utilização dos mesmos.	2	3	0	0
TND03 - Inscrições em projectos desportivos online	"Disponibilizar um fluxo de informação entre os serviços de desporto e o cidadão. Inscrição online das actividades desportivas municipais. Possibilitar ao cidadão a marcação online das infraestruturas desportivas."	Sim	C	"Foi disponibilizada, no site do município, a possibilidade de inscrição online de todos os eventos desportivos, tais como marcha ecológica, jogos desportivos, fórum associativo. <a href="http://jogosdesportivos.cm-tondela.pt/jogos_desportivos_login.asp">Http://jogosdesportivos.cm-tondela.pt/jogos_desportivos_login.asp</a> "	<a href="http://jogosdesportivos.cm-tondela.pt/jogos_desportivos_login.asp">Http://jogosdesportivos.cm-tondela.pt/jogos_desportivos_login.asp</a>	Esta medida permitiu disponibilizar aos municípios a possibilidade de realizar inscrições online no portal do desporto, considerando-se um contributo elevado no capital relacional, dado que se tratou da criação de um portal temático.	0	0	3	0

Tabela 191: Município Viseu

Viseu - <http://www.cm-viscu.pt/>

Medida	Descrição das Medidas De acordo com o Programa Simplex Autárquico 2010/2011	Medidas consideradas para o estudo	Cumprimento da medida	Informação sobre as medidas no Relatório Simplex Autárquico 2010/2011	Outras informações recolhidas no site / Links	Justificação	CS	CD	CR	CO
ISO6, ISO10		Não								
ISO1 - Balcão do Empreendedor - Disponibilização de Serviços		Sim	C				2	0	3	0
ISO9 - A Minha Rua		Sim	C				0	2	3	0

Anexo D

Tabela 192: Contributos médios por câmara municipal

Distrito	Câmara Municipal	Dimensão eleitoral	Nº medidas	Contributo médio no e-Capital de serviços	Contributo médio no e-Capital democrático	Contributo médio no e-Capital relacional	Contributo médio no e-Capital organizacional	Contributo médio no Capital Digital (CD)	Contributo médio no Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Aveiro	Águeda	41641	4	2,00	0,50	1,50	0,00	1,00	1,38	5,50
	Aveiro	61617	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	2,13	4,25
	Mealhada	17524	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	1,38	2,75
	Oliveira de Azeméis	57228	3	1,67	0,67	2,00	0,00	1,08	1,33	4,00
	Oliveira do Bairro	61123	3	3,00	0,00	0,00	0,00	0,75	2,00	6,00
	Ovar	44072	5	1,60	0,60	1,20	0,00	0,85	1,60	8,00
	Santa Maria da Feira	112460	4	2,75	0,00	0,75	0,00	0,88	1,44	5,75
	São João da Madeira	18787	4	2,00	0,00	1,50	0,00	0,88	2,00	8,00
	Vale de Cambra	21725	4	2,00	0,00	1,50	0,00	0,88	1,63	6,50
	Beja	29880	3	1,33	1,67	2,00	0,00	1,25	1,25	3,75
Beja	Mértola	7863	3	1,67	0,67	2,00	0,00	1,08	1,33	4,00
	Odemira	22071	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	1,75	3,50
	Serpa	14403	4	2,50	0,75	0,75	0,00	1,00	1,75	7,00
	Barcelos	98190	6	2,33	0,33	1,00	0,00	0,92	1,54	9,25
	Braga	132882	7	2,00	0,71	1,29	0,00	1,00	1,93	13,50
	Esposende	28707	3	2,67	0,00	1,00	0,00	0,92	1,67	5,00
	Fafe	45924	7	2,29	0,71	0,86	0,00	0,96	1,82	12,75
	Guimarães	130527	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	2,13	4,25
	Vieira do Minho	14536	9	2,00	1,22	0,67	0,00	0,97	1,39	12,50
	Vila Verde	41197	2	1,50	0,00	1,50	0,00	0,75	2,25	4,50

Distrito	Câmara Municipal	Dimensão eleitoral	Nº medidas	Contributo médio no e-Capital de serviços	Contributo médio no e-Capital democrático	Contributo médio no e-Capital relacional	Contributo médio no e-Capital organizacional	Contributo médio no Capital Digital (CD)	Contributo médio no Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Bragança	Vizela	18040	3	2,67	0,00	1,00	0,00	0,92	1,67	5,00
	Bragança	33669	3	1,67	1,67	1,00	0,00	1,08	1,58	4,75
	Freixo de Espada à Cinta	3974	2	1,00	1,50	2,50	0,00	1,25	1,25	2,50
Castelo Branco	Mogadouro	11590	3	2,67	0,00	1,00	0,00	0,92	1,67	5,00
	Torre de Moncorvo	9994	1	0,00	3,00	0,00	0,00	0,75	2,25	2,25
	Castelo Branco	48094	6	1,83	0,83	1,50	0,00	1,04	1,75	10,50
Coimbra	Proença-a-Nova	8777	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	1,38	2,75
	Arganil	11792	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Cantanhede	33461	3	1,67	1,00	1,00	0,00	0,92	1,92	5,75
Évora	Coimbra	123421	7	1,14	1,00	1,29	0,43	0,96	1,61	11,25
	Condeixa-a-Nova	11389	7	2,14	1,14	0,86	0,00	1,04	1,36	9,50
	Montemor-o-Velho	21869	6	1,67	1,50	0,50	0,00	0,92	1,42	8,50
Faro	Vila Nova de Poiares	5916	4	2,00	1,50	3,00	0,75	1,81	1,81	7,25
	Borba	6624	5	2,60	0,60	0,60	0,00	0,95	1,40	7,00
	Estremoz	13453	8	1,00	1,75	1,13	0,00	0,97	1,34	10,75
Loulé	Évora	46163	1	0,00	0,00	3,00	0,00	0,75	0,75	0,75
	Redondo	6319	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	2,13	4,25
	Reguengos de Monsaraz	9100	1	0,00	2,00	3,00	0,00	1,25	1,25	1,25
Loulé	Albufeira	24330	5	2,20	0,60	0,60	0,40	0,95	2,00	10,00
	Faro	49373	4	2,00	0,50	1,50	0,00	1,00	1,56	6,25
	Lagoa	15774	6	1,67	2,00	0,00	0,00	0,92	1,42	8,50
Loulé	Lagos	20509	5	1,60	1,20	1,20	0,00	1,00	1,90	9,50
	Loulé	48310	2	3,00	0,00	0,00	0,00	0,75	1,88	3,75

Distrito	Câmara Municipal	Dimensão eleitoral	Nº medidas	Contributo médio no e-Capital de serviços	Contributo médio no e-Capital democrático	Contributo médio no e-Capital relacional	Contributo médio no e-Capital organizacional	Contributo médio no Capital Digital (CD)	Contributo médio no Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR)	Contributo total no Capital Digital do portal do município ( $\Sigma$ CDR)
Guarda	Monchique	5910	1	3,00	0,00	0,00	0,00	0,75	2,25	2,25
	Olhão	32332	4	2,00	0,50	1,50	0,00	1,00	1,56	6,25
	Portimão	39114	14	2,07	1,21	0,43	0,00	0,90	1,65	22,75
	São Brás de Alportel	7819	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	1,38	2,75
	Tavira	21431	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	1,38	2,75
	Vila Real de Santo António	15035	6	2,67	0,50	0,50	0,00	0,92	1,92	11,50
	Guarda	37216	3	2,67	0,00	1,00	0,00	0,92	1,92	5,75
	Seia	25814	2	1,00	0,00	1,50	1,50	1,00	1,75	3,50
	Vila Nova de Foz Côa	8600	3	2,67	0,00	1,00	0,00	0,92	1,67	5,00
	Caldas da Raímba	39895	4	2,75	0,00	0,75	0,00	0,88	1,81	7,25
Leiria	Leiria	39895	7	2,29	0,71	0,86	0,00	0,96	1,71	12,00
	Marinha Grande	30129	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	1,75	3,50
	Nazaré	13162	2	1,00	1,00	3,00	0,00	1,25	1,25	2,50
	Peniche	22798	3	1,67	1,00	1,00	0,00	0,92	1,42	4,25
	Pombal	47020	3	0,67	1,67	2,00	0,00	1,08	1,58	4,75
	Alenquer	31477	1	2,00	0,00	3,00	0,00	1,25	1,25	1,25
	Amadora	140540	2	1,00	1,00	3,00	0,00	1,25	1,25	2,50
	Cascais	146745	3	0,67	1,67	2,00	0,00	1,08	1,58	4,75
	Lisboa	530742	5	2,20	1,20	1,20	0,00	1,15	2,80	14,00
	Loures	157423	14	1,50	0,79	1,50	0,00	0,95	1,80	25,25
Oeiras	Odivelas	110273	6	2,33	1,00	1,00	0,00	1,08	1,92	11,50
	Oeiras	135874	3	1,67	0,00	2,00	0,00	0,92	1,42	4,25
	Torres Vedras	60358	5	2,20	1,20	0,60	0,00	1,00	2,50	12,50

Distrito	Câmara Municipal	Dimensão eleitoral	Nº medidas	Contributo médio no e-Capital de serviços	Contributo médio no e-Capital democrático	Contributo médio no e-Capital relacional	Contributo médio no e-Capital organizacional	Contributo médio no Capital Digital (CD)	Contributo médio no Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Portalegre	Vila Franca de Xira	98873	2	1,00	1,00	3,00	0,00	1,25	1,25	2,50
	Campo Maior	7076	1	2,00	0,00	3,00	0,00	1,25	1,25	1,25
	Elvas	19644	3	2,67	2,00	1,00	1,00	1,67	2,92	8,75
	Portalegre	22044	4	1,25	0,00	2,25	0,00	0,88	0,88	3,50
Porto	Sousel	4849	1	0,00	2,00	3,00	0,00	1,25	1,25	1,25
	Amarante	50042	4	1,25	1,25	1,50	0,00	1,00	1,75	7,00
	Baão	6399	4	2,00	0,50	1,50	0,00	1,00	1,75	7,00
	Lousada	33372	12	1,50	1,67	0,75	0,00	0,98	1,65	19,75
	Marco de Canaveses	41165	13	1,00	1,31	1,54	0,00	0,96	1,48	19,25
	Matosinhos	135146	5	1,20	1,00	1,80	0,00	1,00	1,85	9,25
	Paredes	65333	5	1,80	1,00	1,20	0,00	1,00	2,00	10,00
	Penafiel	56736	4	1,75	1,25	1,50	0,00	1,13	1,50	6,00
	Porto	233669	7	0,43	1,71	1,29	0,00	0,86	1,89	13,25
	Santo Tirso	4607	5	2,20	0,40	1,20	0,00	0,95	1,70	8,50
Santarém	Trofa	30620	5	1,60	1,80	1,60	0,00	1,25	1,65	8,25
	Abrantes	37271	6	2,00	1,00	1,33	0,00	1,08	2,50	15,00
	Alcanena	12446	10	1,64	1,00	1,09	0,00	0,93	1,61	17,75
	Cartaxo	19535	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	1,75	3,50
	Rio Maior	17852	2	1,00	1,00	3,00	0,00	1,25	1,25	2,50
	Santarém	52795	1	2,00	0,00	3,00	0,00	1,25	1,25	1,25
	Tomar	38316	6	2,00	0,00	1,50	0,00	0,88	2,00	8,00
	Vila Nova da Barquinha	6545	11	1,36	1,00	1,36	0,00	0,93	1,48	16,25
	Grândola	12681	4	1,25	1,25	1,50	0,00	1,00	1,56	6,25
	Setúbal									

Distrito	Câmara Municipal	Dimensão eleitoral	Nº medidas	Contributo médio no e-Capital de serviços	Contributo médio no e-Capital democrático	Contributo médio no e-Capital relacional	Contributo médio no e-Capital organizacional	Contributo médio no Capital Digital (CD)	Contributo médio no Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR)	Contributo total no Capital Digital do portal do município (ΣCDR)
Viana do Castelo	Montijo	35180	3	1,67	1,67	2,00	0,00	1,33	2,33	7,00
	Palmela	42453	1	2,00	0,00	3,00	0,00	1,25	1,25	1,25
	Seixal	115250	4	2,00	0,75	0,75	0,00	0,88	1,63	6,50
	Setúbal	93850	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Arcos de Valdevez	26312	4	1,75	1,50	1,25	0,00	1,13	1,50	6,00
	Caminha	15268	14	1,71	1,21	0,79	0,00	0,93	1,68	23,50
	Melgaço	10461	4	1,25	0,75	2,00	0,00	1,00	1,56	6,25
	Moção	20264	4	1,25	0,75	2,00	0,00	1,00	1,94	7,75
	Paredes de Coura	9319	3	1,67	1,00	1,67	0,00	1,08	1,83	5,50
	Ponte da Barca	12623	9	1,78	1,56	1,22	0,33	1,22	2,14	19,25
	Ponte de Lima	39180	7	1,00	1,71	1,14	0,00	0,96	1,71	12,00
	Valença	12888	4	1,25	0,75	2,00	0,00	1,00	1,94	7,75
	Viana do Castelo	78855	6	1,83	0,83	1,33	0,00	1,00	1,50	9,00
	Vila Nova de Cerveira	8314	3	1,67	1,00	1,67	0,00	1,08	1,83	5,50
Vila Real	Aljô	13650	3	2,67	0,00	1,00	0,00	0,92	1,42	4,25
	Chaves	42818	3	1,67	0,67	2,00	0,00	1,08	1,58	4,75
	Mesão Frio	41165	6	0,67	2,00	1,00	0,00	0,92	1,42	8,50
	Mondim de Basto	8157	11	1,00	1,82	1,27	0,00	1,02	1,36	15,00
	Murça	7795	5	2,00	1,20	0,60	0,00	0,95	1,25	6,25
	Peso da Régua	16855	4	1,25	1,50	1,25	0,00	1,00	1,56	6,25
	Sabrosa	7003	1	0,00	3,00	2,00	0,00	1,25	1,25	1,25
	Santa Marta de Penaguião	8699	2	2,50	0,00	1,50	0,00	1,00	1,75	3,50
	Vila Real	44287	1	2,00	0,00	3,00	0,00	1,25	1,25	1,25

Distrito	Câmara Municipal	Dimensão eleitoral	Nº medidas	Contributo médio no e-Capital de serviços	Contributo médio no e-Capital democrático	Contributo médio no e-Capital relacional	Contributo médio no e-Capital organizacional	Contributo médio no Capital Digital (CD)	Contributo médio no Capital digital reforçado pelo nível de maturidade (CDR)	Contributo total no Capital Digital do portal do município ( $\Sigma$ CDR)	
Visu	Armamar	6987	5	1,80	1,80	1,00	0,00	1,13	1,31	6,50	
	Cinfães	18897	5	2,60	0,60	0,60	0,00	0,88	1,44	7,00	
	Lamego	6463	1	1,00	1,50	2,50	0,00	1,03	1,36	2,50	
	Mangualde	19354	1	2,00	0,00	3,00	0,00	1,20	1,28	1,25	
	Mormentra da Beira	10888	2	2,00	1,50	1,50	0,00	1,24	1,26	2,50	
	Penedono	3340	5	1,60	0,60	1,00	0,60	0,88	1,63	7,75	
	Resende	11494	9	1,67	1,44	0,56	0,67	1,25	2,50	17,00	
	São João da Pesqueira	7785	10	1,90	1,20	0,50	0,00	0,88	1,63	15,00	
	Sernancelhe	6463	2	2,50	0,00	1,50	0,00	0,91	1,84	3,50	
	Tabuaço	6371	6	2,33	0,50	0,83	0,00	0,88	1,44	8,50	
	Tarouca	7471	4	2,50	0,75	0,75	0,00	1,00	1,38	5,50	
	Tondela	28506	5	1,40	1,00	1,80	0,00	1,00	1,56	7,50	
	Visu	82341	2	1,00	1,00	3,00	0,00	1,06	1,58	2,50	
	<b>Médias agregadas</b>			4	1,76	0,81	1,43	0,05	1,01	1,62	7,13





**Contactos:**

Universidade de Évora  
**Instituto de Investigação e Formação Avançada - IIFA**  
Palácio do Vimioso | Largo Marquês de Marialva, Apart. 94  
7002-554 Évora | Portugal  
Tel: (+351) 266 706 581  
Fax: (+351) 266 744 677  
email: [iifa@uevora.pt](mailto:iifa@uevora.pt)