

Administração Pública



Cidades e Regiões Digitais

O Essencial

Local e-Government

A presença das câmaras municipais portuguesas na Internet (parte 2)

Leonel Duarte dos Santos • Luís Alfredo Martins do Amaral
Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento de Sociedade da Informação
Departamento de Sistemas de Informação
Universidade do Minho
leonel@dsi.uminho.pt e amaral@dsi.uminho.pt



O governo colocou na ordem do dia a reforma da Administração Pública e aponta como caminho a utilização eficiente das tecnologias da informação e da comunicação como suporte a essa estratégia, tendo como finalidade a utilização efectiva do governo electrónico na desburocratização, modernização, aumento da eficiência e transparência da Administração Pública. Nesta altura é de todo o interesse e oportunidade olhar para a realidade objectiva do que tem sido feito nas câmaras municipais nos últimos anos e em função disso identificar os constrangimentos e virtualidades que permitam encurtar caminho e desenvolver estratégias para o futuro.

O desenvolvimento das regiões digitais depende muito do desenvolvimento do governo electrónico e do seu impacto na sociedade. Os dados do estudo que recentemente publicámos podem ser o mote para uma discussão efectiva do caminho a seguir no futuro próximo e o fórum de Aveiro sobre as Regiões Digitais pode ter um importante papel nessa reflexão. É importante que os seus agentes aí reunidos e representados possam regressar a casa não com mais certezas, mas com a convicção reforçada sobre a importância do seu papel neste tempo de mudança.

O último estudo realizado pelos autores no âmbito do Gávea sobre a presença das autarquias portuguesas na Internet e sobre a utilização que elas fazem destas tecnologias foi publicado recentemente e estará à disposição de todos os interessados em formato digital em <http://www.dsi.uminho.pt/gavea>, onde também poderão ser encontrados outros estudos sobre esta temática realizados desde 1999. Este estudo é a base deste artigo no que se refere à presença das câmaras municipais na Internet. O terceiro já está em curso e os seus resultados serão publicados ainda este ano.

No artigo publicado na revista *inter.face* de Outubro de 2002, que constitui a primeira parte da publicação resumida das conclusões deste estudo, apresentaram-se os resultados da utilização do correio electrónico pelas câmaras municipais. Neste faremos um resumo da sua presença na Internet, ficando ainda de fora a caracterização da infra-estrutura tecnológica. Todos estes resultados poderão ser consultados na versão integral do estudo.

Evolução

O número de câmaras municipais com presença na Internet tem crescido de forma consistente desde 1999, apesar do ritmo de crescimento ser inferior ao que seria esperado e mais lento do que seria desejável,

como se pode ver pelo Gráfico 1. Em 1999, 50% das autarquias tinham presença na Internet, percentagem que aumentou para 72% em 2001 e para 84% em 2003 (ver Gráfico 2).

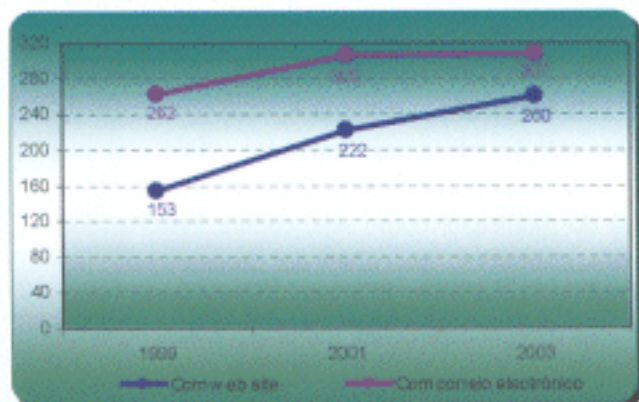


Gráfico 1 Câmaras Municipais com presença na Internet

Estes dados apenas indicam se a câmara municipal está ou não presente na Internet não reflectindo a qualidade dessa presença. A questão que se pode colocar é porque razão ou razões as autarquias não estão todas presentes na Internet?

Os dados têm demonstrado que existem algumas oscilações nessa presença. Por exemplo entre 2001 e 2003, catorze autarquias deixaram de ter web site.

No que se refere à evolução da disponibilização de endereço de correio electrónico verificamos que só uma autarquia é que não tem correio electrónico (ver

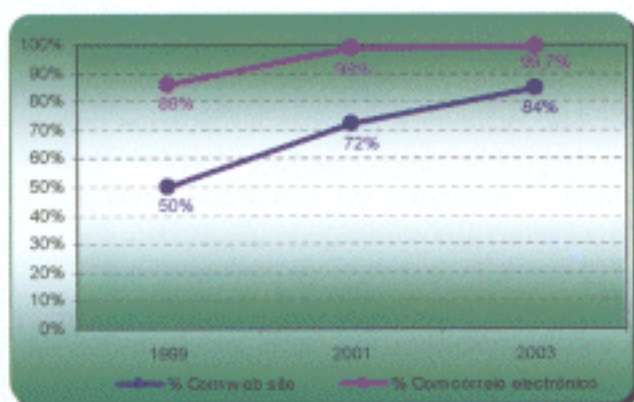


Gráfico 2 % das câmaras municipais com web site e correio electrónico

Gráfico 2) o que corresponde a 99,7% (ver Gráfico 2).

O correio electrónico é uma tecnologia que é fácil de utilizar, no entanto há uma grande diferença entre

o ter e o usar devidamente, como mostram os resultados deste estudo e que foram publicados no artigo anteriormente referido. Nesse estudo a principal conclusão foi que a fiabilidade da sua utilização no contexto da administração local é muito baixa. Há necessidade de as autarquias encararem este canal de comunicação com o cidadão com mais seriedade, só assim o correio electrónico pode ser encarado de facto como uma alternativa de comunicação séria e viável.

Apesar de noventa e nove por cento das autarquias dispor de correio electrónico externo, apenas trinta e um por cento dispõem de correio electrónico interno. A diferença entre eles pode indicar que haverá problemas ao nível do encaminhamento interno do correio electrónico nas autarquias. O que se traduzirá necessariamente na perda de qualidade da resposta a essas mensagens, principalmente no aumento do tempo de resposta, quando ela existe. O problema é bem demonstrado pelo baixo número de mensagens recebidas pelas autarquias. A média é de dezassete mensagens de correio electrónico diárias. Estes valores são quase insignificantes e são a negação dos dados que mostram que o correio electrónico é uma das tecnologias mais dominadas pelas autarquias. O número médio de endereços de correio electrónico externo é de vinte e quatro, sendo de quatro endereços nas autarquias mais pequenas e de sessenta e três nas autarquias de maior dimensão.

Análise de alguns indicadores

No que se refere aos dados do estudo de 2001 verifica-se que as câmaras com web site se localizam predominantemente no litoral com 83% das autarquias com presença na Internet, contra 64% no interior e 57% nas ilhas.

Por regiões, o Algarve apresenta 88% das suas autarquias com presença na Internet, seguido da região Norte com 79%, tendo estas duas regiões trocado de posições relativas em relação ao estudo anterior. Depois surge a região de Lisboa e Vale do Tejo com 77%, a região do Alentejo com 70%, a região Centro com 65%, a Madeira com 64% e finalmente os Açores com 53% das câmaras municipais com presença na web.

Por distritos verifica-se que Braga e Porto são os únicos distritos em que todas as suas câmaras municipais têm presença na Internet, seguidos do distrito de

Viana do Castelo com 90%, dos distritos de Faro e Leiria com 88%. No fim da escala aparecem os distritos de Coimbra com 59%, Açores com 53%, Vila Real com 50% e finalmente Bragança com 25%. Tendo-se verificado que os distritos com maiores crescimentos foram os de Setúbal com um aumento de 47 pontos percentuais, Castelo Branco com um aumento de 46 pontos percentuais e Viseu com um aumento de 42 pontos percentuais. Por outro lado os distritos de Bragança, Coimbra e Vila Real mantiveram os mesmos valores do estudo de 1999.

Apesar de noventa e nove por cento das autarquias dispor de correio electrónico externo, apenas trinta e um por cento dispõem de correio electrónico interno. A diferença entre eles pode indicar que haverá problemas ao nível do encaminhamento interno do correio electrónico nas autarquias.

Por dimensão do número de eleitores verifica-se que o número de autarquias com presença na Internet cresce com a sua dimensão. Os dados mostram que todas as câmaras municipais com mais de 50.000 eleitores estão presentes na Internet. Nas mais pequenas, com menos de 10.000 eleitores esse valor é apenas de 63%.

A presença na web não pode ser apenas caracterizada quantitativamente mas deve sê-lo principalmente qualitativamente, é importante verificar a utilidade dessa presença para o cidadão. Assim verificamos que todas as autarquias com mais de 100.000 eleitores tinham actualizado os seus web sites nos últimos três meses, e dessas, 40% tinham efectuado actualizações nos últimos 15 dias. Já nos restantes grupos a situação era bem diferente, 50% das mais pequenas não tinha actualizado os seus web sites nos últimos três meses, o mesmo se verificando com 39% das autarquias de 10.000 a 50.000 eleitores e com 40% das autarquias de 50.000 a 100.000 eleitores.

Quanto aos acessos aos web sites das câmaras muni-

cipais verificou-se que em média eles têm 40 acessos diários, variando entre as 18 das mais pequenas às 168 das autarquias de maior dimensão. O que revela a pouca procura deste tipo de canal de comunicação, *longa com utilidade reduzida.* Uma das razões que podem contribuir para isso é a qualidade e quantidade da informação disponibilizada.

No que se refere aos conteúdos verificou-se que 78% das autarquias disponibilizam informação genérica do município, como seja, cultura, história, geografia, património, lazer; 74% das câmaras municipais disponibiliza informação como organigramas, informação sobre a assembleia municipal e executivo camarário e, finalmente apenas 7% disponibiliza serviços *online*.

No que se refere ao acesso à Internet apenas seis por cento das autarquias não têm acesso, sendo esse valor de quarenta por cento para acesso permanente e cinquenta e quatro por cento para acesso esporádico. As autarquias mais pequenas possuem mais ligações esporádicas e as autarquias maiores possuem mais ligações permanentes. Sendo dezanove o número médio de postos com acesso à Internet, o que corresponde a sete nas autarquias mais pequenas e sessenta e sete nas autarquias maiores. Estes dados mostram que em média existem cinco postos com ligação à Internet por cada cem funcionários.

A Internet é utilizada nas autarquias para consulta de informação *www* em trinta por cento dos casos dos casos, vinte e nove por cento para correio electrónico e treze por cento para disponibilização de informação *web*. Não estando nas principais utilizações as compras electrónicas, os serviços *online* e a transferência de ficheiros. O que mostra que as autarquias ainda utilizam a Internet para actividades simples e pouco orientada à realização de serviços electrónicos.

Os principais impactos da Internet na autarquia são os trabalhos rotineiros, as relações interdepartamentais e o formalismo.

Oitenta por cento das câmaras municipais que não dispõem de *web site* afirmam que o terão até final do ano 2002. As razões para ainda não o ter são a falta de recursos humanos e a falta de recursos financeiros. A maioria das autarquias, quarenta e sete por cento, pensa vir a desenvolver o seu *web site* em *outsourcing*

GISMAT[®]
aplicações em tecnologia SIG

Sistema de Informação Municipal

Gestão Urbanística (GU)

Património Municipal (PM)

Cadastro de Propriedade (CP)

Rede Viária (RV)

Infraestruturas de Redes Municipais (IRM)

Rectificação das Plantas dos Planos Directores Municipais (RPDM)

Planeamento Urbanístico (PU)

Análises e Estudos Temáticos (AET)

Administração do Sistema (ASis)

Gestão de Utilizadores e Periféricos (GUP)

Produção e Gestão da Base Geográfica Principal (BGP)

Produção e Impressão de Documentos (PID)

Emissão de Plantas de Localização (EPL)

business partner



autodesk[®]
authorized systems center

Microsoft[®]
CERTIFIED
Partner



PH INFORMATICA

Rua D. Pedro V, 171 - 4150-603 Porto
Telf. 22 606 31 56 - Fax 22 606 31 58
sigmat@phinformatica.pt
www.phinformatica.pt

e trinta e sete por cento pensa vir a desenvolvê-lo com os serviços da autarquia.

O alojamento do *web site* das autarquias é feito na sua maioria externamente sendo de apenas quinze por cento dos casos alojado internamente. O que corresponde a três por cento das autarquias mais pequenas, dezassete por cento das autarquias do segundo grupo, quarenta e dois por cento do terceiro grupo e trinta e seis por cento das autarquias de maior dimensão.

As autarquias investem nos seus *web sites* menos de €2.500 em *hardware* em sessenta e nove por cento dos casos, oitenta e um por cento em *software*, oitenta e três por cento em recursos humanos e oitenta e seis por cento em custos de manutenção anual. Estes valores revelam muito baixos investimentos na presença na *web*, sendo esta tendência mais acentuada nas autarquias de menor dimensão.

Os objectivos das autarquias para a sua presença na *web* são divulgar informação da câmara municipal e promover o turismo e a cultura. Estes objectivos estão longe de serem os objectivos que as autarquias deveriam ter para a sua presença na Internet, os quais deveriam estar orientados à prestação de serviços *online*.

Nível de maturidade do governo electrónico nas câmaras municipais

Neste estudo além da avaliação multi-vectorial pretendeu-se avaliar a maturidade dos *web sites* das câmaras municipais, tendo por base os quatro níveis do governo electrónico. Este modelo foca-se no nível de serviços disponibilizados ao cidadão em formato digital na *web* e no seu nível de integração. Estes serviços devem ser a motivação principal da presença na Internet das autarquias, independentemente de toda a restante informação que se possa disponibilizar e que terá também interesse para o cidadão.

O nível de maturidade está fortemente relacionado com o desenvolvimento tecnológico e organizacional do *back-office* e da sua integração com o *front-office*, pelo que o *web site* aparece assim como um espelho da realidade. Esta integração, necessária e desejável, é difícil e exige estratégia e perseverança. Mas só assim as autarquias poderão aproveitar estes tempos de mudança para se modernizarem, tornando-se mais eficientes e transparentes, quer do ponto de vista da sua gestão quer do ponto de vista da qualidade dos serviços oferecidos ao cidadão.

Os *web sites* foram classificados numa escala de 0 a 4, desde o nível 5, correspondente a 0 pontos, até ao nível 1, correspondente a 4 pontos. O nível 5 corresponde à ausência na Internet da Câmara Municipal, o nível 4

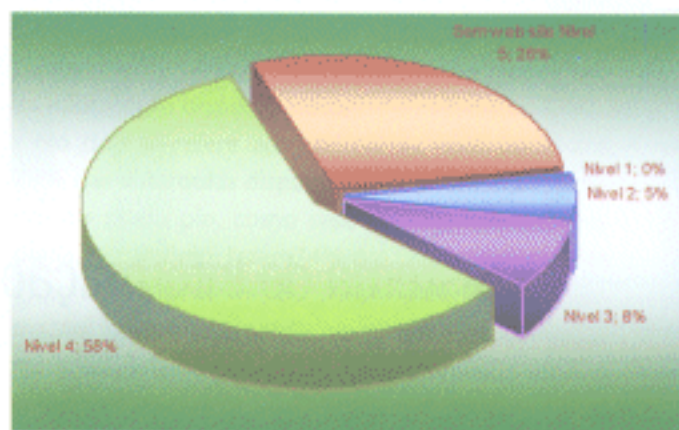


Gráfico 3 Maturidade dos *web sites* por níveis de maturidade

classifica os *web sites* que publicam informação genérica sobre o município e a autarquia direccionada para todos mas sem informação sobre os formulários dos serviços, o nível 3 classifica os *web sites* que dispõem de interacção entre a câmara municipal e o cidadão através do *download* de formulários relativos aos serviços, o nível 2 classifica os *web sites* que dispõem de interacção nos dois sentidos entre a câmara municipal e o cidadão através do processamento de formulários incluindo autenticação, e finalmente, foram classificados no nível 1, nível da transacção, os *web sites* que permitem tratamento, decisão e entrega, incluindo pagamento, dos serviços fornecidos pela autarquia.

Atendendo ao baixo nível de maturidade que ainda se verifica na generalidade dos *web sites* decidiu-se que bastaria ter apenas uma das funcionalidades para que fosse classificado nesse nível. Dentro do mesmo nível os *web sites* foram ordenados pela quantidade de elementos desse nível e em igualdade de circunstâncias pelo número de elementos dos níveis inferiores.

O resultado da aplicação deste modelo foi a construção do *Ranking* da presença das câmaras municipais na Internet que será divulgado oportunamente. Os seus resultados permitem-nos identificar a realidade de uma forma simples. Um outro resultado importante é a avaliação da maturidade do governo electrónico local por regiões, sendo um importante referencial das regiões digitais.

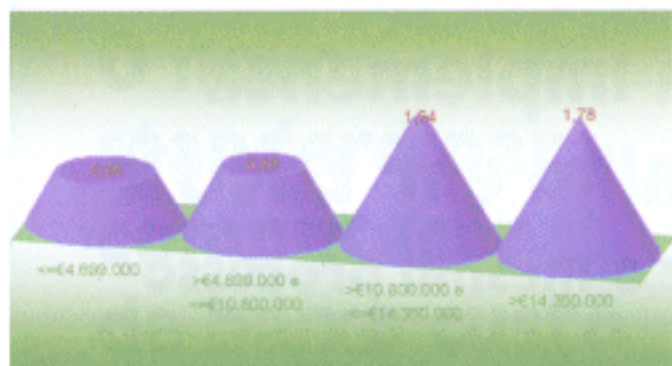


Gráfico 4 Índice de maturidade por orçamento da câmara municipal (FBM + FGM + FCM)

O resultado da aplicação da escala referida ao modelo de avaliação, cujo valor ideal seria o 4, valor máximo da escala, resultou uma média nacional de 0,910 pontos. Estes dados são reveladores do muito que há a fazer para que as câmaras municipais adiram efectivamente ao governo electrónico. Os dados mostram (ver Gráfico 3) que nenhuma autarquia ainda tinha atingido o nível 1, o de maior maturidade, no nível 2 apenas estão 5% dos web sites, no nível 3 apenas se posicionam 8% dos municípios, no nível 4 posicionam-se 58% e no nível 5, sem web site, ainda resistem 28% das câmaras municipais.

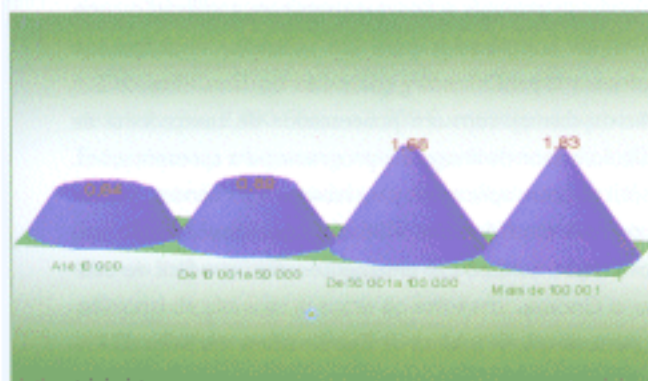


Gráfico 5 Índice de maturidade por número de eleitores da autarquia

Por financiamento do FBM, FGM e FCM verificamos que o índice de maturidade (ver Gráfico 4) é tanto maior quanto maior é o financiamento da câmara municipal.

O mesmo se passa se agruparmos as autarquias por número de eleitores (ver Gráfico 5), verificando-se que o índice cresce com a dimensão, desde o valor de 0,64 para as autarquias até 10.000 eleitores, 0,89 nas autarquias de 10.001 a 50.000 eleitores, 1,68 nas autar-

quias de 50.001 a 100.000 eleitores e finalmente de 1,83 nas autarquias com mais de 100.000 eleitores.

Olhando para os dados por distritos (ver Gráfico 6) verificamos que os distritos com maior índice de maturidade e os únicos acima da média nacional são o distrito do Porto com 1,500, Braga com 1,286, Faro com 1,250, Setúbal com 1,231, Leiria e Lisboa com 1,188 e Castelo Branco com 1,000. Todos os restantes distritos têm um índice inferior à média nacional, sendo os de menor maturidade as regiões da Madeira com 0,636, os Açores com 0,632, os distritos de Beja com 0,571 e por último o distrito de Bragança com 0,417.

Estes dados mostram claramente as regiões onde as autarquias estão mais atentas a este fenómeno da sociedade da informação e aquelas em que o trabalho a desenvolver carece de uma estratégia concertada urgente, sob pena de estas assimetrias verificadas poderem aprofundar-se no futuro próximo.

Existindo de facto grandes assimetrias entre as autarquias, os resultados globais do ponto de vista qualitativo ainda são muito incipientes, e até mesmo no distrito do Porto que apresenta os melhores resultados, tem um índice de 1,500 o que só por si é revelador do trabalho que há a desenvolver.

Conclusões

Esta síntese de resultados permite caracterizar a infraestrutura tecnológica das autarquias, a infra-estrutura de suporte ao correio electrónico e à presença na web, as suas motivações e expectativas. Ficou também claro que a dimensão das autarquias condiciona fortemente o seu desenvolvimento tecnológico e que as realidades existentes entre as mais pequenas e as maiores são muito diferentes e exigem que sejam pensadas políticas e estratégias adequadas a cada realidade para que seja possível recuperar o mais rapidamente possível estas grandes assimetrias.

O levantamento efectuado mostra que praticamente todas as câmaras municipais portuguesas têm um endereço de correio electrónico, para contacto, pois apenas três o não têm. Do ponto de vista quantitativo estes dados são excelentes e representam uma grande evolução desde o último estudo.

No entanto o mais importante é a forma como as autarquias lidam e processam as mensagens recebidas e foi isso que este estudo pretendeu avaliar. Os resul-

Junta da Extremadura implementa 80 mil postos de trabalho em LINUX

Junta da andaluzia vai iniciar o mesmo processo

O governo regional da Extremadura em Espanha, onde se situa a cidade de Badajoz, acaba de anunciar ter completado a instalação em 80.000 computadores o sistema operativo Linux. Existe neste momento um sistema para cada dois estudantes. A Junta da Extremadura criou também 33 centros com computadores para a população em geral. Em cada centro existe apoio personalizado para que utilizadores que não estejam familiarizados com computadores possam ganhar conhecimentos básicos. Estes centros atraíram cidadãos de todas os sectores de actividade e idades. O utilizador mais idoso tem 99 anos.

A Extremadura tem uma população de 1.073.574 habitantes. A população está distribuída em 383 municípios e só o de Badajoz (136.319 habitantes) supera os 100.000 habitantes. Por outro lado, 57% dos habitantes residem em municípios de menos de 10.000 habitantes.

Em 1998, o Presidente da Junta de Extremadura, Juan Carlos Rodríguez Ibarra, lançou o desafio da incorporação na Sociedade da Informação, com o compromisso de não deixar ninguém fora. Começou a execução de um projecto estratégico de incorporação à Sociedade da Informação baseado em dois princípios, conseguir a conectividade e oferecer alfabetização tecnológica a todos os cidadãos, independentemente do sítio onde vivessem.

Este anúncio é o reflexo de um Projecto Global de Desenvolvimento da Sociedade da Informação que visa impulsionar a utilização das Novas Tecnologias da Informação e Conhecimento a todos os cidadãos, aproveitando a sua potencialidade em todos os campos, especialmente no campo da formação e da geração de negócios que signifiquem no fim, uma melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Este programa obedece a um duplo objectivo: por um lado um Objectivo Educativo, contribuindo para o desen-

volvimento da RTE (Rede Tecnológica Educativa), com uma média de dois alunos por computador em todas as aulas dos centros educativos; por outro lado um Objectivo Social e económico que consiste em dar difusão ao software livre na Extremadura, através do PAT (Plano de Alfabetização Tecnológica), as PME's e a própria Administração. A existência de software completo que pode ser copiado legalmente, contribui para evitar barreiras económicas como o alto custo das licenças de software.

A utilização do software Linux estendeu-se também à própria administração da Junta da Extremadura, permitindo à Junta efectuar poupanças significativas nas suas operações.

linEx, o software distribuído pela junta da Extremadura, é formado por aplicações que permitem a utilização completa do computador para um utilizador final. Inclui o software OpenOffice.org (derivado do StarOffice da Sun Microsystems) com um processador de texto, folha de cálculo, editor de imagens e programa para apresentações. Inclui também aplicações para navegar na Internet, aceder a correio electrónico e a video de qualidade, e tudo isto com uma interface extremamente intuitiva e fácil de utilizar, o Gnome.

Recentemente a Junta da Extremadura e a Junta da Andaluzia (capital Sevilha) assinaram um protocolo para estender esta iniciativa a mais esta região de Espanha. O presidente da Junta da Andaluzia, Manuel Chaves, declarou que este acordo fará acessível a sociedade da informação a todos os cidadãos e mostrou-se convencido de que se produzirá um efeito de contágio às restantes regiões de Espanha.

A utilização do software Linux estendeu-se também à própria administração da Junta da Extremadura.

Mais informações em www.juntaex.es e www.linex.org

O novo standard para computação de baixo custo

A Sun Microsystems anunciou recentemente a sua nova estratégia de sistemas de volume baseados em arquitectura Intel com o lançamento dos sistemas Sun Fire V60x e V65x, otimizados para rack e com preços muito económicos. Estes novos sistemas oferecem aos clientes a possibilidade de seleccionar quer o Solaris x86 Platform Edition da Sun ou RedHat Linux, fornecendo uma alternativa de baixo custo e de elevada performance, relativamente aos servidores baseados no Windows com a mais recente Java Virtual Machine, de elevada performance, da Sun. Com software Sun ONE incluído, os sistemas fornecem oportunidades surpreendentes para redução de custos e plataformas seguras para a implementação de aplicações.

Os sistemas Sun Fire V60x e V65x estão a ser comercializados por 2,400 Euros e 2,500 Euros respectivamente. Estes sistemas oferecem a melhor performance da indústria, de acordo com o padrão de desempenho industrial. O Sun Fire V65x é cerca de 38% menos dispendioso que outros sistemas, que usualmente implicam o pagamento adicional de elevadas licenças de software.

"Os clientes estão cansados da fragilidade, da insegurança e elevadas despesas de manutenção que estão associadas ao sistema Windows. Apenas a Sun pode oferecer este nível de flexibilidade, escalabilidade e economia.", afirma Neil Knox, vice presidente executivo do grupo Volume Systems Products da Sun.

Os sistemas Sun Fire V60x e V65x são ideais para aplicações de infra-estrutura tais como Web serving, firewall, servidores workgroup ou de bases de dados de dimensão média, e para computação clustering de elevada performance. Estes novos sistemas incluem as melhores caracte-



Sun Microsystems Portugal
Rua Dr. António Loureiro Borges, nº 9 11º Piso • 1495-131 Lisboa
Tel: 21 413 40 00 • Fax: 21 413 40 99
Email: sales.pt@sun.com • Website: www.sun.pt



Sun Fire V60x • 2,400 Euros



Sun Fire V65x • 2,500 Euros

terísticas dentro da classe, tais como os processadores Intel 2.8 ou 3.06 Ghz e acima de 12 GB de memória no sistema Sun Fire V65x - o tamanho de memória mais alargado nesta classe de servidores.

Suporte Superior de Software e Serviços de uma única fonte

A Sun fornece o suporte de hardware e software e serviços profissionais para ambos os sistemas operativos Solaris x86 e Linux. O Solaris x86 Right to Use License é incluído no Sun Fire V60x e V65x juntamente com o software Sun ONE, incluindo o software Sun ONE Grid Engine. Para os ISVs (Independent Software Vendors) e fornecedores de soluções, a arquitectura baseada em standards abertos da Sun permite uma fácil integração e adição de aplicações, software e de sistemas na plataforma Sun. Os clientes podem tirar vantagens do conjunto de aplicações Linux desenvolvidas nos últimos anos.

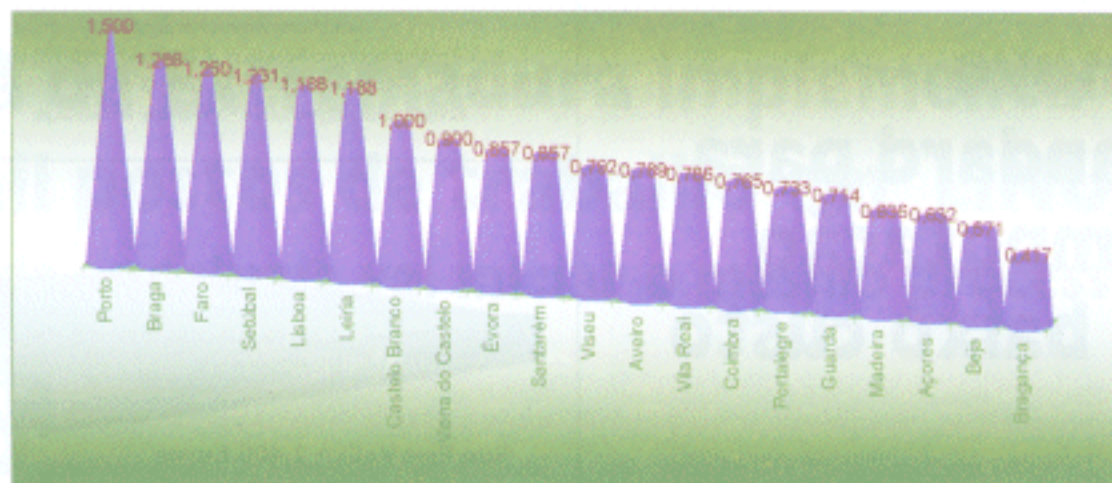


Gráfico 6 Índice de maturidade dos web sites por distritos

tados demonstram que dois terços das câmaras municipais não respondem às mensagens ou não mantêm as suas caixas de correio electrónico, resultado que em nada dignifica as autarquias. Nestes casos era preferível não divulgarem os endereços de correio electrónico. É preferível não o ter a dizer que tem e depois não utilizar, induzindo em erro o cidadão. Estas atitudes influenciam negativamente os utilizadores e criam uma má imagem da autarquia.

Estes dados têm uma relação directa com o reduzido número de mensagens que as autarquias recebem por dia e demonstram a pouca utilidade que neste momento se retira desta tecnologia, apesar de ser barata e fácil de utilizar.

Estes dados mostram que as câmaras municipais já dominam estas tecnologias e o problema situa-se no seu aproveitamento e no benefício do cidadão, e não modernização administrativa. O correio electrónico pode ser uma tecnologia de avanço em *do local government* para a modernização administrativa das câmaras municipais, para isso é importante que exista uma estratégia concebida dentro da organização que seja suportada politicamente pelo órgão. Poderia ser também um excelente ponto de aproximação e de aproximação do cidadão ao poder político, para isso é necessária uma maior consistência da utilização das ferramentas utilizadas e a sua utilização por parte dos cidadãos relativamente à presença na web, por isso é importante que os últimos dois anos se registou um aumento da presença dos municípios na web, existindo actualmente apenas dois por cento de câmaras municipais com web site. Os resultados são globalmente simi-

lhantes aos dos organismos da administração central.

Analisando os resultados segundo diferentes indicadores verificamos que o efeito litoral continua bem vincado, com oitenta e três por cento dos municípios deste grupo a disporem de *web site*. O que representa um valor de onze por cento acima da média dos restantes agrupamentos.

Olhando os resultados por partido político verificamos que o PP e o PS lideram com setenta e cinco por cento de *web sites* nas suas câmaras municipais. Sendo de destacar o grande crescimento, trinta e dois por cento, verificado nos município liderados pela CDU. Analisando apenas os resultados das autarquias com maiorias absolutas de um só partido ou coligação verificamos que o PS continua a liderar com setenta e cinco por cento, com a CDU a assumir o segundo lugar com setenta por cento e um crescimento de trinta e dois por cento. Verifica-se no entanto, que estes resultados são iguais aos gerais por partido e coligações, revelando que as maiorias não contribuem para a evolução dos indicadores, com particularmente ao geral deste dados, podem ter um efeito dos executivos, não é tão simples como pensamos, não são os partidos a pôr de conseguinte e normalmente, mesmo quando os resultados são bons, não são os partidos a liderar.

Na análise por região, verifica-se uma forte presença do distrito de Madrid, com oitenta por cento, e a região de Castela e Leão com oitenta por cento, sendo a região de Castela e Leão neste momento a região com mais *web sites* por cento de municípios que corresponde a setenta e sete por cento do valor geral, seguido de Aragão Norte que possui oitenta e dois por cento e a região de Castela e Leão com oitenta e

Por distritos verificamos que os primeiros são Braga e Porto com cem por cento, seguidos de Viana do Castelo com noventa por cento. A estes excelentes resultados do ponto de vista quantitativo, não deve estar alheio o facto de nesta sub-região existirem duas universidades, a do Minho e a do Porto, com tradição na formação de quadros superiores no domínio das novas tecnologias e na ligação ao tecido económico, empresarial e social envolvente. Por outro lado não deixa de ser relevante o facto dos distritos de Coimbra, Vila Real e Bragança, terem mantido as mesmas percentagens, que se traduzem num crescimento zero no período em análise. Neste indicador destacam-se também os distritos de Setúbal, com um crescimento de quarenta e sete por cento no mesmo período e de Castelo Branco com um crescimento de quarenta e seis por cento.

Em relação ao indicador de dimensão, verificamos que todos os municípios com mais 50 000 eleitores têm *web site*. E que as câmaras mais pequenas, com menos de 10 000 eleitores continuam a ter a presença mais reduzida de todos os agrupamentos. Estes dados têm a ver com a falta de recursos financeiros e com a sua maior proximidade ao cidadão, que pode privilegiar o contacto pessoal em detrimento do contacto digital, mais distante e impessoal. Não menos importante é o facto de estas câmaras municipais se localizarem em regiões, interior Norte e Centro, onde a Internet ainda não têm a disseminação que apresenta noutras regiões do país.

O *web site* não pode ser entendido como um fim em si, desajustado do contexto organizacional em que se insere. No entanto, ele pode ser o início de um importante processo de mudança para a modernização, racionalização, integração de procedimentos e para desburocratização dos serviços. Tendo sempre como fim último – servir cada vez melhor o cidadão e aumentar a eficácia da gestão.

O *web site* deverá constituir-se como um balcão de atendimento, único e integrado, que permita ao cidadão ter, a partir dele, acesso aos serviços municipais, em formato digital, construído segundo as suas necessidades e não na óptica da estrutura dos serviços da autarquia. Transpor para a Internet a estrutura interna do município é um erro frequente e deve ser evitado. As autarquias terão que compreender que estas tecnologias permitem, quando utilizadas devidamen-

te, flexibilização dos serviços e rapidez no atendimento. Traduzindo-se na satisfação dos cidadãos e na racionalização dos recursos internos.

A questão da interoperabilidade digital dos serviços entre os diversos níveis da administração e das empresas são importantes aspectos a considerar nos próximos anos de modo a alinhar a actuação das autarquias nesta matéria com a estratégia do governo na digitalização dos serviços públicos com vista à criação do portal único do cidadão.

Os resultados quantitativos revelam uma evolução muito positiva em relação ao último estudo, no entanto os qualitativos, e tendo por base o modelo de quatro estágios do *e-government* utilizado, verifica-se

Transpor para a Internet a estrutura interna do município é um erro frequente e deve ser evitado. As autarquias terão que compreender que estas tecnologias permitem, quando utilizadas devidamente, flexibilização dos serviços e rapidez no atendimento. Traduzindo-se na satisfação dos cidadãos e na racionalização dos recursos internos.

que os *web sites* continuam na generalidade, posicionados nos dois níveis de mais baixa maturidade.

A situação actual revela pois o muito que há a fazer ao nível do *e-government* em Portugal, nomeadamente ao nível das câmaras municipais. Para que o *e-government* ao nível do poder local tenha sucesso é necessária uma grande capacidade de gestão de projectos *web*, que permita identificar as necessidades do cidadão e encontrar, em função delas, a ponte entre os factores organizacionais e as condições ambientais, sempre tendo em vista a satisfação do cidadão, das empresas e dos diversos níveis da administração. Outro factor crítico é o suporte contínuo da gestão de topo. O envolvimento e suporte da gestão de topo ajuda a assegurar os recursos necessários ao projecto *web* e a ultrapassar as resistências à mudança e às inovações, pelo que o sucesso do *e-government* no poder local muito vai depender do empenhamento e da visão estratégica do poder político.