

Método de Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas

Versão 4.3

Delfina Soares
Luis Amaral
Luis Ferreira
David Leal



GÁVEA

Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação



Universidade do Minho

Departamento de Sistemas de Informação

2014

Ficha Técnica



Delfina Soares é Professora Auxiliar no Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho e *Adjunct Assistant Professor* na Unidade Operacional de Governação Eletrónica da Universidade das Nações Unidas. É licenciada em Engenharia de Sistemas e Informática, mestre em Informática Especialidade de Informática de Gestão e doutorada em Tecnologias e Sistemas de Informação na mesma universidade. Nos últimos anos tem publicado diversos artigos no domínio do governo eletrónico e participado em grupos de trabalho e projetos sobre este tema.

Curriculum DeGóis: <http://www.degois.pt/visualizador/curriculum.jsp?key=1573549570610380>

Correio Eletrónico: dss@dsi.uminho.pt



Luís Amaral é Professor Associado no Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, licenciado em Engenharia de Sistemas e Informática e doutorado em Informática pela mesma universidade. Nos últimos anos tem publicado diversos artigos e estudos sobre o governo eletrónico em Portugal e participado em vários grupos de trabalho sobre este tema. Tem também coordenado vários projectos ligados à construção e promoção da sociedade da informação ao nível da Administração Pública central, regional e local.

Curriculum DeGóis: <http://www.degois.pt/visualizador/curriculum.jsp?key=1573549570610380>

Correio Eletrónico: amaral@dsi.uminho.pt



Luis Miguel Ferreira é Licenciado em Matemática, Mestre em Ensino da Matemática e Doutor em Tecnologias e Sistemas de Informação pela Universidade do Minho, com tese em "Medir a Sociedade da Informação no Contexto Regional: Um novo instrumento e sua aplicação à situação atual". Manifesta interesse de investigação na área da medição sociedade da informação e do governo eletrónico. Tem vindo a colaborar com as autoridades nacionais responsáveis pela sociedade da informação e desenvolvimento do governo eletrónico.

Correio Eletrónico: lmferreira2@gmail.com



David Leal frequentou a Licenciatura em Matemática e Ciências da Computação na Universidade do Minho e o MBA Gestão de Empresas no Instituto de Estudos Superiores Financeiros e Fiscais (IESF). Atualmente é COO – Chief Operating Officer na LEILOSOC, SA.

Correio Eletrónico: leal.david@gmail.com

Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação

Departamento de Sistemas de Informação

Universidade do Minho

Campus de Azurém

4800-058 Guimarães

Portugal

Telefone: +351 253 510 319

Fax.: +351 253 510 300

Email: geral@gavea.dsi.uminho.pt

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

Referência Bibliográfica:

Soares, D., Amaral, L., Ferreira, L. e Leal, D. (2014). *Método de Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas*. Versão 4.0. Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães.

ISBN: 978-989-98010-3-5

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



Este estudo foi desenvolvido no âmbito do projecto “SmartEGOV: Harnessing EGOV for Smart Governance (Foundations, methods, Tools) / NORTE-01-0145-FEDER-000037”, cofinanciado pelo Programa Operacional Regional do Norte (NORTE 2020), através do PORTUGAL 2020 e do Fundo Europeu de Desenvolvimento regional (FEDER).



Índice

Ficha Técnica	ii
Índice	v
Índice de Figuras	vi
Índice de Tabelas.....	vii
1 Introdução.....	1
2 Evolução do Método de Avaliação.....	3
3 Princípios de Avaliação	5
4 Procedimento de Avaliação	7
4.1 Recolha de Dados.....	7
4.1.1. Recolha Prévia.....	8
4.1.2. Recolha Final	9
4.2 Validação e Tratamento dos Dados	10
4.3 Análise dos Dados e Identificação das Melhores Práticas	11
5 Grelha de Avaliação	12
5.1 Critérios e Indicadores	12
5.2 Descrição Técnica dos Indicadores.....	16
5.2.1. Indicadores do Critério 1 – Conteúdos: Tipo e Atualização.....	16
5.2.2. Indicadores do Critério 2 – Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização	24
5.2.3. Indicadores do Critério 3 – Serviços Online	32
5.2.4. Indicadores do Critério 4 – Participação	40
5.3 I _{pic} – Índice de Presença na Internet das Câmaras	47
6 Conclusão.....	49
Referências.....	51
Anexos.....	52
Anexo A: Mensagens de Correio Eletrónico	53

Índice de Figuras

Figura 1: Fases do processo de avaliação	7
Figura 2: Mensagens de correio eletrónico enviadas para cada câmara.....	10

Índice de Tabelas

Tabela 1: Histórico de versões do método de avaliação	3
Tabela 2: Elementos informacionais registados na fase de <i>recolha prévia</i>	8
Tabela 3: Grelha de avaliação	13
Tabela 4: Descrição Técnica do Indicador “Informação da Autarquia”	16
Tabela 5: Descrição Técnica do Indicador “Informação do Município”	18
Tabela 6: Descrição Técnica do Indicador “Informação de Gestão da Autarquia”	19
Tabela 7: Descrição Técnica do Indicador “Informação sobre os Serviços Municipais”	21
Tabela 8: Descrição Técnica do Indicador “Instrumentos de Gestão Territorial”	22
Tabela 9: Descrição Técnica do Indicador “Outra Informação”	22
Tabela 10: Descrição Técnica do Indicador “Conformidade com Browsers”	24
Tabela 11: Descrição Técnica do Indicador “Indexação nos Motores de Busca”	25
Tabela 12: Descrição Técnica do Indicador “Tempo de Carregamento da Página”	25
Tabela 13: Descrição Técnica do Indicador “Acesso a Partir de Canais Móveis”	26
Tabela 14: Descrição Técnica do Indicador “Mapa do Site”	26
Tabela 15: Descrição Técnica do Indicador “Links na Página Principal”	26
Tabela 16: Descrição Técnica do Indicador “Links nas Restantes Páginas”	27
Tabela 17: Descrição Técnica do Indicador “Qualidade do Motor de Busca Interno”	28
Tabela 18: Descrição Técnica do Indicador “Links Inativos”	28
Tabela 19: Descrição Técnica do Indicador “Conformidade com Níveis de Acessibilidade do W3C”	29
Tabela 20: Descrição Técnica do Indicador “Símbolo de Acessibilidade na Página Principal”	30
Tabela 21: Descrição Técnica do Indicador “Modernidade do Site”	30
Tabela 22: Descrição Técnica do Indicador “Línguas Utilizadas”	31
Tabela 23: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Autorização para inumação de cadáver”	32
Tabela 24: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Ocupação de espaço público – publicidade na via pública”	33
Tabela 25: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Licenciamento para instalação de bomba de gasolina”	34
Tabela 26: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Licenciamento de pequenas obras”	35
Tabela 27: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Cartografia - requerer planta do PDM”	36
Tabela 28: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Ocupação temporária de espaço público”	38
Tabela 29: Descrição Técnica do Indicador “Email”	39
Tabela 30: Descrição Técnica do Indicador “Canais de contacto direto para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões”	40
Tabela 31: Descrição Técnica do Indicador “Espaços Web1.0 criados para discussão e auscultação de opinião”	41
Tabela 32: Descrição Técnica do Indicador “Presença nas redes sociais”	42
Tabela 33: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Participação de ocorrências”	43
Tabela 34: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Orçamento participativo”	44
Tabela 35: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Processo de revisão de PDM”	45
Tabela 23: Pesos dos critérios e indicadores constantes da grelha de avaliação	47

1 Introdução

O Governo tem vindo a desenvolver de forma consistente, desde 1995, uma política de desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento em Portugal, concretizada através do lançamento de inúmeras iniciativas e da adopção de medidas de diversa índole, com importantes resultados já alcançados.

Aos objectivos que o Governo se vincula somam-se os constantes da iniciativa comunitária nesta matéria, expressos no Plano de Acção eEurope 2002.

Num passado recente, a prioridade estratégica do Governo esteve consubstanciada num conjunto de medidas incluídas no documento orientador da “Iniciativa Internet”, o qual se propõe cumprir um conjunto de metas, uma das quais destinada à administração pública, “*Todos os formulários oficiais na internet em 2002. Possibilidade de submissão electrónica generalizada em 2003. Todos os serviços públicos estarão Online na internet até 2005*”. No seguimento deste esforço que marcou os últimos anos de *e-Government* em Portugal, o governo português reforça o seu empenhamento com um novo conjunto de medidas, das quais se podem destacar o Portal do Cidadão, a Interoperabilidade entre sistemas da Administração Pública e a Banda Larga, algo que vai muito mais além do estrito domínio dos *Web sites*.

Desde 2001, pela Resolução do Conselho de Ministros Nº 22/2001, que se determinou a avaliação periódica dos *web sites* dos organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado, visando nomeadamente aferir o grau de actualização da informação disponibilizada, a clareza da forma como é apresentada, a facilidade de pesquisa da informação e o cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos, designadamente a sua acessibilidade por cidadãos com necessidades especiais.

O GÁVEA – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação – tem acompanhado este percurso de desenvolvimento do *e-government* no país, efetuando, desde 1999, um conjunto de estudos, intitulados “Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas”, que visam, precisamente, efetuar uma avaliação dos sítios Internet das câmaras portuguesas, com o intuito de explicitar o posicionamento de cada câmara municipal, dando assim uma indicação do seu estado de sofisticação no que concerne à sua presença na Internet, de identificar e divulgar as boas práticas existentes neste contexto e de, indiretamente, produzir diretrizes tendentes ao aperfeiçoamento e melhoria da qualidade dos sítios avaliados.

A existência deste tipo de informação permitirá às câmaras efetuarem uma auto-avaliação que desempenhará um importante papel na sua reflexão interna sobre a respetiva presença na

Internet e sobre o papel que tal presença pode e deve desempenhar no cumprimento da sua missão, pelo aproveitamento das potencialidades das tecnologias da informação

O objetivo deste documento é, pois, descrever, de forma detalhada, o **método de avaliação** utilizado para a realização do estudo, dele constando considerações relativas:

- (i) À **evolução do método de avaliação**, elencando as versões anteriores do método e realçando as principais diferenças introduzidas na presente versão (Capítulo 2)
- (ii) Aos **princípios de avaliação** que estão subjacentes ao método utilizado e sua aplicação (Capítulo 3)
- (iii) Ao **procedimento de avaliação**, nomeadamente à forma como decorre a recolha, validação, tratamento e análise dos dados (Capítulo 4)
- (iv) À **grelha de avaliação** utilizada, nomeadamente ao conjunto de quatro **critérios** principais que a constituem – “Conteúdos: Tipo e Atualização”, “Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Navegação”, “Serviços Online” e “Participação” – e aos 32 **indicadores** associados a esses critérios (Capítulo 5)
- (v) Aos **pesos** atribuídos a cada um desses critérios e indicadores e a respetiva fórmula de cálculo do i_{pic} – **índice** de presença na Internet das câmaras – com base no qual são produzidos todos os *rankings* do estudo (Capítulo 5).

O método de avaliação aqui descrito (versão 4.0) resultou da revisão, extensão e ajuste da versão 3.0, e foi aplicado pela primeira vez na sétima edição do estudo, relativa ao ano de 2012.

2 Evolução do Método de Avaliação

O método de avaliação utilizado tem sofrido alterações ao longo das várias edições do estudo. Com efeito, apesar de haver uma preocupação constante em manter um determinado nível de similaridade no processo de recolha, validação e análise dos dados entre as várias edições dos estudos, de forma a possibilitar a comparabilidade entre os mesmos e a permitir traçar a tendência evolutiva da forma como as câmaras municipais têm marcado presença na Internet ao longo dos anos, reconhece-se ser conveniente efetuar adequações ao método aplicado, nomeadamente com vista a refletir e contemplar a evolução tecnológica e as tendências de desenvolvimento do fenómeno de governo eletrónico.

A Tabela 1 sistematiza as versões anteriormente publicadas do método de avaliação. Outras versões intermédias do método de avaliação foram, entretanto, elaboradas, não tendo sido, contudo, publicamente disponibilizadas.

Tabela 1: Histórico das versões publicadas do método de avaliação

Data	Título	Autoria
2001	Método de Avaliação dos Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado	CISI/GÁVEA
2003	Método de Avaliação da Presença na Internet dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado	UMIC/GÁVEA

No início de cada novo estudo, o método é, por isso, revisto com o intuito de avaliar se necessita de sofrer ajustes que contribuam para a sua melhoria.

Mais uma vez, aquando do arranque da realização da 7.ª edição do estudo (edição relativa ao ano de 2012), considerámos ser indispensável proceder à revisão e ajuste do método, quer no que se refere ao procedimento de recolha, quer no que se refere aos critérios e indicadores avaliados, quer ainda no que se refere aos pesos e fórmulas de cálculo utilizadas para computar o índice de presença da Internet das câmaras municipais, com base no qual são produzidos todos os *rankings*.

Essa revisão revelou existir, efetivamente, a necessidade de fazer alterações ao método, o que justificou a publicação de uma nova versão do “Método de Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas” que este documento corporiza.

As principais diferenças introduzidas nesta nova versão do método são:

- Incorporação de um novo critério e respetivos indicadores, com o intuito de aferir o grau de maturidade em matéria de *Web 2.0* e de promoção da participação do cidadão, aspetos não avaliados nas edições anteriores do estudo.
- Alteração da forma de avaliação do critério “Serviços Online”. Embora este critério já fizesse parte da grelha de avaliação utilizada em estudos anteriores, a forma como este passou a ser avaliado alterou-se significativamente. Nesta versão do método, foi tomada a decisão de eleger um conjunto específico de seis serviços prestados pelas câmaras aos cidadãos e avaliar cada um deles de acordo com um determinado conjunto de indicadores que retrate o grau de sofisticação da prestação desses serviços. Os seis serviços eleitos foram:
 - *Autorização para inumação de cadáver*
 - *Ocupação de espaço público: publicidade na via pública*
 - *Licenciamento para instalação de bomba de gasolina*
 - *Licenciamento de pequenas obras*
 - *Cartografia – requerer planta do PDM*
 - *Ocupação temporária de espaço público*
- Envio de mensagens de correio eletrónico, realizado como intuito de avaliar o tempo de resposta e a qualidade das respostas das câmaras a contactos de *email* efetuados pelos cidadãos. Para além de se enviarem mensagens de *email* para os serviços camarários, tal como sucedia nos métodos anteriores, nesta versão do método, também se enviam, e pela primeira vez, mensagens de *email* para o executivo camarário, nomeadamente para o presidente da câmara, para o vice-presidente e para o 1.º vereador da oposição.
- Outros ajustes na grelha, nomeadamente pela introdução/remoção de determinados indicadores associados aos critérios já existentes na grelha anterior.

3 Princípios de Avaliação

O método de avaliação definido para suportar a condução da sequência de estudos que avaliam a presença na Internet das câmaras municipais, que este documento detalha, assenta num conjunto de oito princípios que a seguir se descrevem.

Princípio 1 – Atualidade da grelha de avaliação

A grelha de avaliação utilizada é alvo de uma revisão contínua com vista a adequar o conjunto de critérios, indicadores e subindicadores que a constituem, bem como os respetivos pesos que a estes são atribuídos, de forma a incorporar a aprendizagem e experiência gradualmente desenvolvidas ao longo dos estudos e a refletir as mudanças tecnológica, organizacionais, sociais e políticas do domínio.

Princípio 2 – Desenvolvimento colaborativo e participativo do método de avaliação

A definição do método de avaliação, no que concerne particularmente à grelha de avaliação utilizada, decorre de forma colaborativa e participativa, incluindo colaboradores que apresentam perfis complementares nas áreas das tecnologias, da estatística, das ciências da administração e das ciências políticas, e deve ser alvo de um processo de consulta pública para apreciação da sua adequação.

Princípio 3 – Independência/Imparcialidade do método de avaliação

A definição do método de avaliação, nomeadamente no que se refere ao procedimento aplicado e à grelha de avaliação utilizada, deve constituir um esforço independente e isento de qualquer tipo de pressão ou interesse de alguma parte, de forma a produzir um método de avaliação que seja completamente imparcial

Princípio 4 – Transparência do método de avaliação

A descrição detalhada do método de avaliação adotado, no que se refere ao procedimento aplicado e à grelha de avaliação utilizada, deve estar disponível para acesso público.

Princípio 5 – Transparência dos dados

Os dados recolhidos durante a avaliação devem ser abertos, ou seja, devem estar acessíveis, quer para as entidades avaliadas quer para o público em geral.

Princípio 6 – Consistência das observações/avaliações realizadas num estudo

O método de avaliação, no que se refere ao procedimento aplicado e à grelha de avaliação utilizada, é igual para todas as câmaras, obtendo-se assim avaliações consistentes no que concerne ao conjunto de critérios, indicadores e subindicadores avaliados, o que permite a comparação entre as várias câmaras analisadas.

Princípio 7 – Consistência das observações/avaliações entre estudos

O método de avaliação adotado numa edição do estudo deve ser igual ou comparável, no que se refere ao procedimento aplicado e à grelha de avaliação utilizada, com o método adotado em edições anteriores do estudo, por forma a permitir a análise e comparação evolutiva dos resultados dos mesmos.

Princípio 8 – Relevância dos resultados

Os resultados decorrentes da aplicação da grelha de avaliação às entidades abrangidas nos estudos devem ser politicamente e profissionalmente relevantes.

4 Procedimento de Avaliação

O processo de avaliação da presença na Internet das câmaras municipais portuguesas estrutura-se nas cinco fases, que se representam na Figura 1.



Figura 1: Fases do processo de avaliação

A primeira dessas fases corresponde à *recolha de dados*. Esta fase compreende dois momentos: um primeiro momento que envolve a *recolha prévia* de alguns elementos informacionais imprescindíveis para que se possa depois avançar, num segundo momento, para a recolha de dados propriamente dita – *recolha final*.

Terminada a fase de recolha, os dados obtidos são validados e tratados de modo a estarem na forma adequada para serem utilizados para computar o índice de presença na Internet das câmaras.

Calculado o valor do índice de presença na Internet para as diversas câmaras, elaboram-se, na quinta fase, os *rankings* e efetua-se a respetiva análise. A análise conduzida permite a identificação das melhores práticas exibidas pelas câmaras no que concerne à sua presença na Internet.

Nas secções seguintes são fornecidos mais pormenores sobre a operacionalização de cada uma destas fases.

4.1 Recolha de Dados

O período de recolha de dados de uma edição do estudo deve ocorrer nos três primeiros meses do ano seguinte ao ano a que se refere o estudo, ou seja, e a título de exemplo, se o estudo se referir ao ano de 2014, a recolha de dados deve decorrer de janeiro a março de 2015.

O processo de recolha baseia-se na observação direta sítios *Web* das 308 câmaras. Este processo deve ser realizado por duas equipas de distintos de avaliadores, sob coordenação de uma terceira. A utilização de duas equipas distintas constitui um requisito relevante, dado que permite aumentar a fiabilidade dos dados recolhidos, contribuindo assim para o maior rigor dos resultados apresentados.

Os avaliadores das equipas de recolha são instruídos para assumir, durante a avaliação, a lógica e atitude que seriam tipicamente apresentadas por um cidadão médio ao utilizar o sítio da câmara. Tal significa que o esforço que deve efetuar na procura dos elementos avaliados deve ser aquele que, em média, um cidadão utilizador do sítio faria, e não um esforço exagerado e dispendioso. Assim, embora seja possível pesquisar os sítios das câmaras meticulosamente para descobrir um determinado elemento, esta abordagem não nos parece adequada pois desconsidera um ponto fundamental: o cidadão precisa de ser capaz de encontrar aquilo que deseja rápida e intuitivamente para que o sítio da câmara seja efetivamente útil e usado, dado que a generalidade dos cidadãos utilizadores do sítio de uma câmara não está disposta a despende tanto tempo e tanto esforço na sua pesquisa.

A lista de endereços *Web* das 308 câmaras existentes em Portugal, utilizada como base para o estudo, é elaborada cruzando informação proveniente de diversas fontes:

- Lista de endereços utilizada na edição anterior do estudo
- Endereços disponibilizados no portal da Associação Nacional de Municípios Portugueses (<http://www.anmp.pt>)
- Motores de busca (Google (<http://www.google.pt>) e Sapo (<http://www.sapo.pt>))

Elaborada a lista de endereços *Web* das câmaras, dá-se início à recolha de dados propriamente dita, a qual decorre em duas fases: fase de *recolha prévia* e fase de *recolha final*.

4.1.1. Recolha Prévia

A fase de recolha prévia é realizada com o intuito de confirmar a validade do endereço do sítio *Web* das câmaras, de verificar a operacionalidade do *site* para se poder proceder à avaliação e de recolher informação adicional necessária para a realização da fase de recolha propriamente dita. Nesta fase, são recolhidos e registados, os elementos informacionais que se indicam na Tabela 2.

Tabela 2: Elementos informacionais registados na fase de *recolha prévia*

Elemento	Descrição	Valores de registo possíveis
Endereço do site	Registo do endereço do site, caso estes seja diferente do já obtido	<ul style="list-style-type: none"> • <i>endereço</i> • <i>nada</i>
Estado do site	Registo de informação sobre o estado do site da câmara	<ul style="list-style-type: none"> • sítio operacional • erro • site em reestruturação • site em construção • site não existente
Área reservada	Registo da existência de área de acesso reservado no <i>site</i> da câmara e, caso exista, se é possível efetuar o registo e obter acesso ao mesmo	<ul style="list-style-type: none"> • Não tem • Tem, possível registar • Tem, não possível registar

Email geral da câmara	Registo do endereço <i>email</i> da câmara	<i>email</i>
Email do presidente da câmara	Registo do endereço <i>email</i> do presidente	<i>email</i>
Email do vice-presidente	Registo do endereço <i>email</i> do vice-presidente	<i>email</i>
Email do 1.º vereador da oposição	Registo do endereço <i>email</i> do 1.º vereador da oposição	<i>email</i>

Para as câmaras cuja recolha prévia mostra existir área de acesso reservado, procede-se de imediato ao registo na mesma. O registo na área reservada das câmaras é importante, sobretudo para a avaliação dos indicadores C3.i1 a C3.i6, relativos aos serviços online analisados, dado que geralmente os serviços online são oferecidos nas áreas reservadas.

4.1.2. Recolha Final

A recolha final envolve a avaliação, por um processo de observação direta, do conjunto de critérios e indicadores, descritos no capítulo 5 deste documento, para as câmaras cujos sítios Web se encontrem num estado válido para observação.

Os dados observados pelas equipas de avaliadores são registados numa aplicação Web (CMAW) e depois exportados para análise.

A avaliação de alguns dos indicadores referidos na Tabela 3 requer a utilização de ferramentas auxiliares, que serão referidas aquando da descrição detalhada de cada indicador (capítulo 5).

Além da observação direta dos sítios Web, como se esquematiza na Figura 1, a recolha final envolve também o envio de mensagens de correio eletrónico para os serviços da câmara e para o presidente, vice-presidente e 1.º vereador da oposição, com o intuito de avaliar a prontidão e adequação das respostas dadas a pedidos de informação solicitados por um cidadão. Este é um parâmetro fundamental cuja avaliação encontra justificação legal no Decreto-Lei n.º 135/99¹, que no ponto 1 do seu artigo 26.º refere que os organismos públicos “...devem disponibilizar um endereço de correio eletrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz.”, e, no ponto 2 do mesmo artigo realça que “a correspondência transmitida por via electrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte de papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento.”

No caso das câmaras são enviadas duas mensagens com objetivos diferentes:

- Mensagem Relativa a Serviço Simples: mensagem que solicita uma informação à câmara municipal cuja resposta não carece de qualquer conhecimento específico;
- Mensagem Relativa a Serviços Mais Complexo: mensagem que possui um assunto mais complexo, tendo esta que ser reencaminhada para um departamento específico, avaliando-se, assim, o reencaminhamento interno de mensagens de correio eletrónico e consequente resposta dada ao cidadão.

¹ O Decreto-Lei n.º 135/99 já foi alterado pelos Decretos-Leis n.os 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, 73/2014, de 13 de maio de 2014, e 58/2016, de 29 de agosto de 2016. No entanto, nenhuma das alterações alterou os pontos 1 e 2 do artigo 26.º, que se mantêm por isso em vigor.

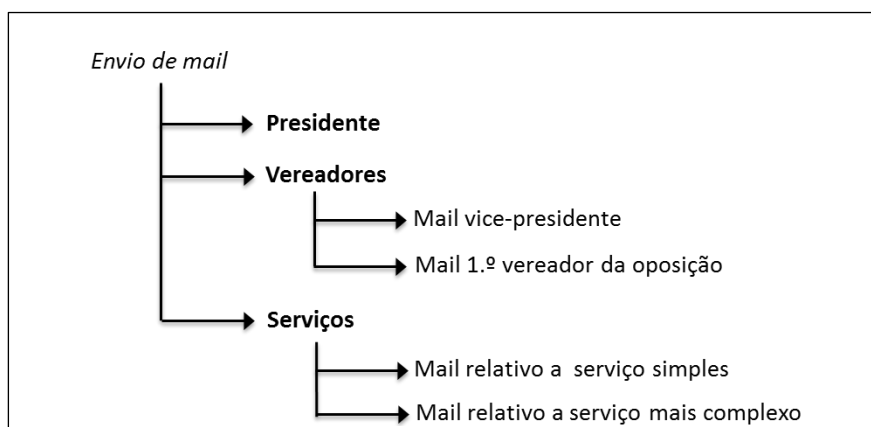


Figura 2: Mensagens de correio eletrónico enviadas para cada câmara

Para o presidente, vice-presidente e 1.º vereador da oposição envia-se apenas uma mensagem.

As mensagens são enviadas com o remetente de um cidadão fictício, a partir de uma conta de correio eletrónico especificamente criada para o efeito.

As mensagens que por alguma razão são devolvidas, são reenviadas para outro endereço de *email*, caso existam endereços de *email* alternativos. A única exceção a esta regra é para as mensagens devolvidas pelo facto da caixa de correio estar cheia. Nesse caso, não se procede ao reenvio de mensagem.

No Anexo A disponibilizam-se as mensagens de correio eletrónicas enviadas.

4.2 Validação e Tratamento dos Dados

Os dados recolhidos por cada uma das duas equipas avaliadoras são comparados. Sempre que são detetadas discrepâncias entre as avaliações produzidas por cada equipa, procede-se a uma terceira avaliação de forma a determinar o valor a assumir.

Depois de validados, os dados são tratados. Este tratamento envolve a tradução de cada uma dos resultados da observação direta dos sítios *Web* para um sistema numérico de pontuação, variando entre 0 e 1. As regras de tradução de cada indicador são apresentadas aquando da descrição detalhada de cada indicador (ver secção 5.2). Posteriormente, cada um destes valores é afectado por um peso, cujos valores estão sistematizados na Tabela 36, de forma a produzir o *score* final do índice de presença na Internet para cada câmara.

O tratamento das respostas às mensagens de *email* enviadas envolve o registo e análise da data e hora/minuto de receção das mesmas, com o intuito de determinar o tempo que demoraram a ser dadas, bem como a sua tipificação em relação à qualidade da resposta fornecida, nomeadamente se a resposta dada é díspar do questionado, ou se, não sendo díspar, é inútil ou útil para responder à questão colocada na mensagem.

4.3 Análise dos Dados e Identificação das Melhores Práticas

Os dados, devidamente tratados e valorados, são analisados de acordo com diferentes perspetivas. Para além da produção e análise do *ranking global de presença na Internet das câmaras*, efetua-se ainda a análise das câmaras para cada um dos quatro critérios de avaliação. Efetuam-se também análises segmentadas por dimensão da câmara e por região.

Em termos de dimensão, as câmaras são classificadas numa de três, classes em função do seu número de habitantes. O número de habitantes é obtido no site do Instituto Nacional de Estatística (INE), pela realização da consulta “*População residente (N.º) por Local de residência, Sexo e Grupo etário*”, especificando como período de referência o ano a que se refere o estudo. Note-se que o termo “população residente”, neste trabalho referido como número de habitantes, diz respeito ao número de pessoas que, independentemente de no momento de observação estarem presentes ou ausentes numa determinada unidade de alojamento, aí habitam a maior parte do ano com a família ou detêm a totalidade ou a maior parte dos seus haveres.

As três classes consideradas são:

- Classe A – População superior a 100.000 habitantes (municípios grandes)
- Classe B – População superior a 20.000 e inferior ou igual a 100.000 habitantes (municípios médios)
- Classe C – População inferior ou igual a 20.000 habitantes (municípios pequenos)

Em termos de região efetua-se uma análise comparativa das classificações médias obtidas pelos municípios na região das ilhas, na região litoral e região interior de Portugal continental. Considera-se como pertencendo ao litoral todo o município que possui pelo menos uma parte do seu território dentro da faixa de terra junto à costa marítima que engloba cerca de 50 quilómetros para o interior.

Em termos de região realiza-se também uma análise por região NUTS II. O nível NUTS II, de acordo com o definido no Decreto-Lei n.º 46/89 é constituído por sete unidades: cinco localizadas no continente e os territórios das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. A classificação das unidades territoriais correspondentes às NUTS II utilizada neste estudo (Alentejo, Algarve, Centro, Lisboa, Norte, Região Autónoma dos Açores e Região Autónoma da Madeira) está em conformidade com a última alteração publicada no Decreto-Lei n.º 244/2002.

Finalmente, efetua-se uma análise por distrito considerando-se os 18 distritos do continente e as regiões autónomas.

5 Grelha de Avaliação

O objetivo deste capítulo é descrever, de forma detalhada, a grelha de avaliação que é utilizada para efetuar a análise dos sítios das câmaras. Esta grelha é constituída por um conjunto de 32 **indicadores**, que se distribuem por quatro grandes **critérios** de análise. Alguns destes indicadores são simples, sendo outros compostos por vários **subindicadores**. Com base neste conjunto de indicadores é efetuado o cálculo de um **índice composto** – i_{pic} (índice de presença na Internet das câmaras) – cujo valor é utilizado para produzir o *ranking* global de presença na Internet das câmaras portuguesas.

5.1 Critérios e Indicadores

A Tabela 3 apresenta a grelha de avaliação utilizada. Como referido, esta grelha contempla quatro critérios, que traduzem as quatro grandes vertentes de análise segundo as quais são avaliados os sítios Web das câmaras.

Uma dessas vertentes é “Conteúdos: Tipo e Atualização”, focada na avaliação do tipo e atualização dos conteúdos disponibilizados nos sítios Web da câmara. Para a sua análise são avaliados seis indicadores (C1.i1 a C1.i6) que abarcam uma vasta variedade de informação, desde informação da câmara, informação do município, informação relativa à gestão do município, informação relacionada com os serviços municipais e com instrumentos de gestão territorial, bem como outras informações, tais como atas, concursos públicos, notícias, FAQs, entre outras.

Outro dos critérios, e portanto outra das grandes vertentes de avaliação, é “Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização”. Conforme se depreende da sua designação, esta vertente está focada na avaliação da utilização do sítio Web da câmara, nomeadamente na facilidade com que o cidadão consegue aceder, navegar e “localizar-se” no *site*. Para a sua análise são considerados 13 indicadores (C2.i1 a C2.i13) que abarcam aspetos como a questão do acesso a partir de canais com diferentes configurações (C2.i1, C2.i4), a eficiência do acesso (C2.i2, C2.i3), a navegação no *site* (C2.i5, C2.i6, C2.i7, C2.i8, C2.i9), a acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais (C2.i10, C2.i11) e, ainda, a multiplicidade linguística (C2.i13) e a modernidade do *site* (C2.i12).

Tabela 3: Grelha de avaliação

C1 Conteúdo: Tipo e Atualização		
C1.i1	Informação da autarquia	Avalia a existência no sítio Web da câmara de informação relativa à missão e à constituição da câmara, ao organograma, ao horário de funcionamento da câmara, aos horários dos diversos serviços da câmara, ao contacto geral da câmara (incluindo <i>email</i> , morada física, telefone, fax, coordenadas GPS, localização em mapa, <i>Skype</i> , <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , formulário, <i>instant messaging</i>), aos contactos dos diversos serviços da câmara e a informação sobre as empresas municipais
C1.i2	Informação do município	Avalia a existência no sítio Web da câmara de informação acerca da história, geografia, coletividades, demografia, cultura, turismo, e economia do município
C1.i3	Informação de gestão da autarquia	Avalia a existência e respetiva data de publicação de informação de gestão da autarquia, nomeadamente do plano de atividades, do orçamento, do relatório de atividades, do relatório e contas, do mapa resumo das despesas e receitas, dos planos plurianuais de investimentos, dos dados relativos à execução anual dos planos plurianuais, dos regulamentos das taxas municipais, das taxas do IMI e de derrama sobre IRC, da percentagem de participação variável no IRS, dos tarifários de água, saneamento e resíduos, das dívidas a fornecedores, do balanço social e de atas e deliberações
C1.i4	Informação sobre os serviços municipais	Avalia a existência no sítio Web da câmara de informação sobre os serviços prestados pela câmara nomeadamente, a lista completa de serviços, o local da prestação de cada serviço, o responsável por cada serviço, o horário de funcionamento do serviço e o preço dos serviços
C1.i5	Instrumentos de gestão territorial	Avalia a existência no sítio Web da câmara de instrumentos de gestão territorial, tais como PDM, planos de pormenor, etc. e a possibilidade de fazer o seu <i>download</i>
C1.i6	Outra informação	Avalia a existência e atualização de informações diversas, não incluídas nos indicadores anteriores, tais como: editais, anúncios/ligação a concursos públicos, notícias, FAQs, calendário de eventos, newsletter, legislação relevante, política de direitos de autor e responsabilidade de conteúdos e política de privacidade e segurança
C2 Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização		
C2.i1	Conformidade com browsers	Avalia a conformidade do sítio Web da câmara com os principais browsers, nomeadamente o Chrome, o IE, o Firefox e o Safari
C2.i2	Indexação nos motores de busca	Avalia a indexação do sítio Web da câmara nos motores de busca, nomeadamente no Google e no Sapo
C2.i3	Tempo de carregamento da página principal	Avalia o tempo que demora a carregar a página principal do sítio Web da câmara
C2.i4	Acesso a partir de canais móveis	Avalia a possibilidade de acesso e navegação no sítio Web da câmara a partir de canais móveis ao sítio da autarquia
C2.i5	Mapa do site	Avalia a existência do mapa do sítio Web da câmara
C2.i6	<i>Links</i> na página principal	Avalia a existência no sítio Web da câmara de <i>links</i> na página principal, nomeadamente para sítios de outras entidades governamentais e oficiais, para serviços municipais, para os contactos da autarquia, para o mapa do sítio Web, para a caixa de sugestões e para motor de busca
C2.i7	<i>Links</i> nas restantes páginas	Efetua uma avaliação similar à anterior mas desta feita para as restantes páginas do site
C2.i8	Qualidade de motor de busca interno	Avalia a existência e qualidade do motor de busca interno, caso este motor existe no sítio Web da câmara
C2.i9	<i>Links</i> inativos	Avalia a existência de <i>links</i> inativos no sítio Web da câmara
C2.i10	Conformidade com níveis W3C	Avalia a conformidade do sítio Web da câmara com o nível A, <i>double-A</i> e <i>triple-A</i> do W3C
C2.i11	Símbolo de acessibilidade na página principal	Avalia a existência do símbolo de acessibilidade na página principal do sítio Web da câmara

C2.i12	Modernidade do site		Avalia a modernidade do sítio Web da câmara, tendo em consideração a disponibilização de conteúdos multimédia (vídeo), a modernidade/facilidade de navegação, a aparência do site e a sofisticação tecnológica do sítio, nomeadamente no que se refere à utilização de serviços universais para disponibilização de conteúdos próprios, à incorporação de informação útil que é disponibilizada por terceiros e à explicitação de conformidade com normas W3C (html5, css3,...)
C2.i13	Línguas utilizadas		Avalia a disponibilidade do sítio Web da câmara em línguas estrangeiras, nomeadamente inglês e espanhol
C3 Serviços online			
C3.i1	Serviço: Autorização para inumação de cadáver		Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço no que concerne: (a) à possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> , com ou sem autenticação, do formulário para solicitar a sua realização; (b) à possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a sua realização; (c) à possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço; e (d) à possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento
C3.i2	Serviço: Ocupação de espaço público - publicidade na via pública		Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço no que concerne: (a) à possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> , com ou sem autenticação, do formulário para solicitar a sua realização; (b) à possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a sua realização; (c) à possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço; e (d) à possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento
C3.i3	Serviço: Licenciamento para instalação de bomba de gasolina		Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço no que concerne: (a) à possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> , com ou sem autenticação, do formulário para solicitar a sua realização; (b) à possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a sua realização; (c) à possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço; e (d) à possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento
C3.i4	Serviço: Licenciamento de pequenas obras		Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço no que concerne: (a) à possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> , com ou sem autenticação, do formulário para solicitar a sua realização; (b) à possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a sua realização; (c) à possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço; e (d) à possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento
C3.i5	Serviço: Cartografia - requerer planta do PDM		Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço no que concerne: (a) à possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> , com ou sem autenticação, do formulário para solicitar a sua realização; (b) à possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a sua realização; (c) à possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço; e (d) à possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento

C3.i6	Serviço: Ocupação temporária de espaço público	Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço no que concerne: (a) à possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> , com ou sem autenticação, do formulário para solicitar a sua realização; (b) à possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a sua realização; (c) à possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço; e (d) à possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento
C3.i7	<i>Email</i>	Avalia o tempo de resposta e a qualidade das respostas dos serviços da câmara, do presidente da câmara, do vice-presidente e do 1.º vereador da oposição a mensagens de <i>email</i> enviadas por um cidadão
C4 Participação		
C4.i1	Canais de contacto direto para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões	Avalia a disponibilidade no sítio Web da câmara de canais de contacto direto para o presidente (<i>email</i> ou formulário), para os membros eleitos e para os serviços da autarquia.
C4.i2	Espaços Web1.0 para discussão e auscultação de opinião	Avalia a disponibilidade no sítio Web da câmara de espaços de discussão e auscultação de opinião, tais como fora de discussão, chats, blogs e sondagens
C4.i3	Presença nas redes sociais	Avalia a existência de presença da câmara em redes sociais, tais como <i>Twitter</i> , <i>Google+</i> , <i>Flickr</i> e <i>Youtube</i>
C4.i4	Contexto específico de participação: Participação de ocorrências	Avalia a existência de uma iniciativa específica - participação de ocorrências – criada pela câmara com vista à participação do cidadão, assim como a forma e nível de participação que é concedido aos cidadãos nessa iniciativa
C4.i5	Contexto específico de participação: Orçamento participativo	Avalia a existência de uma iniciativa específica – orçamento participativo – criada pela câmara com vista à participação do cidadão, assim como a forma e nível de participação que é concedido aos cidadãos nessa iniciativa
C4.i6	Contexto específico de participação: Processo de revisão de PDM	Avalia a existência de uma iniciativa específica – Processo de revisão de PDM – criada pela câmara com vista à participação do cidadão, assim como a forma e nível de participação que é concedido aos cidadãos nessa iniciativa

O terceiro critério, ou terceira grande vertente de análise, é “Serviços online”. Este critério tem associado sete indicadores. Seis desses indicadores (C3.i1., C3.i2., C3.i3., C3.i4., C3.i5., C3.i6.) avaliam o nível de sofisticação de cada um de seis serviços específicos prestados pela câmara aos cidadãos ou empresas. O nível de sofisticação de cada um dos serviços é determinado pela análise dos seguintes aspetos:

- Possibilidade do cidadão fazer *download* e *upload*, com ou sem autenticação, do formulário para solicitar a sua realização
- Possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a sua realização
- Possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço
- Possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento

O critério 3 inclui ainda um indicador adicional: o indicador C3.i7. “*Email*”. Este indicador avalia o tempo de resposta e a qualidade das respostas obtidas às mensagens de correio eletrónico enviadas à câmara, ao seu presidente, ao vice-presidente e ao 1.º vereador da oposição.

O quarto e último critério – “Participação” – foca-se na avaliação do tipo e nível de participação e envolvimento que a câmara oferece aos seus cidadãos. Este critério tem associados seis indicadores. Três desses indicadores (C4.i1, C4.i2, e C4.i3) avaliam a existência e disponibilização de canais de contacto direto que permitam a comunicação do cidadão com a câmara, com os serviços específicos da câmara, com o Presidente ou com os restantes membros eleitos.

Os restantes três indicadores (C4.i4, C4.i5, e C4.i6) avaliam iniciativas concretas de participação que a câmara pode intencionalmente ter criado e disponibilizado com o intuito de fomentar a participação e envolvimento do cidadão. À semelhança do que sucede com os serviços, também neste caso foram definidas as três iniciativas específicas a avaliar. As iniciativas eleitas são: “participação de ocorrências”, “orçamento participativo”, e “processo de revisão de PDM”. A avaliação de cada uma destas iniciativas em cada uma das câmaras municipais envolveu não só a verificação de se a iniciativa está efetivamente disponível na câmara, mas também, caso esteja disponível, o modo como o cidadão pode participar, nomeadamente se a sua participação requer ou não autenticação, se são fornecidas regras de moderação/condução para quem deseja participar e, em especial, qual o nível de participação que é concedido ao cidadão na iniciativa.

Uma descrição técnica detalhada de cada um dos indicadores referidos, fundamental para uma compreensão plena da avaliação efetuada, é apresentada na secção seguinte.

5.2 Descrição Técnica dos Indicadores

Efetua-se nesta seção a descrição técnica de cada indicador. A descrição é apresentada sobre a forma tabular. Os indicadores são apresentados por critério.

5.2.1. Indicadores do Critério 1 – Conteúdos: Tipo e Atualização

O Critério 1 agrupa um conjunto de seis indicadores. As tabelas 4 a 9 contêm a descrição de cada um desses indicadores.

Tabela 4: Descrição Técnica do Indicador “Informação da Autarquia”

Identificador:	C1.i1
Designação:	Informação da Autarquia
Descrição:	Avalia a existência no site de diversos elementos informacionais sobre a câmara, os quais permitem ao cidadão conhecer a missão, estrutura de poder, estrutura orgânica, horário de funcionamento geral, horários de funcionamento desagregados por serviço, contactos gerais e contactos desagregados por serviço, e empresas municipais.
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Missão avalia a existência de informação relativa à missão da câmara ii. Constituição da câmara avalia a existência de informação relativa aos elementos que constituem o poder, nomeadamente do Presidente da Câmara e dos Vereadores iii. Organograma avalia a existência de informação (sob a forma de representação gráfica ou descritiva) sobre a estrutura departamental da Câmara iv. Horário da câmara avalia a existência de informação sobre o horário de funcionamento da Câmara

	<p>v. Horário desagregado dos serviços avalia a existência de informação sobre o horário de funcionamento de cada um dos serviços da Câmara</p> <p>vi. Contactos gerais avalia a existência de informação sobre os contactos gerais da Câmara, tendo em consideração 11 elementos, nomeadamente: <i>email</i>; morada física; telefone; fax; coordenadas GPS; Localização em mapa; Skype; Facebook; Twitter, Formulário, Instant Messaging</p> <p>vii. Contactos desagregados avalia a existência de informação sobre o contacto específico de cada um dos serviços da Câmara</p> <p>viii. Empresas municipais avalia a existência de informação sobre as empresas municipais</p>																		
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>v</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>vi</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se foi identificada a existência no site de seis ou mais elementos de contacto e se existe o elemento <i>morada física</i> e existe um dos elementos <i>email</i> ou <i>formulário de contacto</i> • “0,5” → se foi identificada a existência no site de 3, 4 ou 5 elementos de contacto e se existe o elemento <i>morada física</i> e existe um dos elementos <i>email</i> ou <i>formulário de contacto</i> • “0,25” → se foi identificada a existência no site de 3, 4 ou 5 elementos de contacto e não existe nem <i>morada física</i>, nem <i>email</i>, nem <i>formulário de contacto</i> • “0” → se foi identificada a existência no site de apenas um dos elementos de contacto </td> </tr> <tr> <td>vii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>viii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se foi identificada a existência no site de seis ou mais elementos de contacto e se existe o elemento <i>morada física</i> e existe um dos elementos <i>email</i> ou <i>formulário de contacto</i> • “0,5” → se foi identificada a existência no site de 3, 4 ou 5 elementos de contacto e se existe o elemento <i>morada física</i> e existe um dos elementos <i>email</i> ou <i>formulário de contacto</i> • “0,25” → se foi identificada a existência no site de 3, 4 ou 5 elementos de contacto e não existe nem <i>morada física</i>, nem <i>email</i>, nem <i>formulário de contacto</i> • “0” → se foi identificada a existência no site de apenas um dos elementos de contacto 	vii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 	viii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>																		
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se foi identificada a existência no site de seis ou mais elementos de contacto e se existe o elemento <i>morada física</i> e existe um dos elementos <i>email</i> ou <i>formulário de contacto</i> • “0,5” → se foi identificada a existência no site de 3, 4 ou 5 elementos de contacto e se existe o elemento <i>morada física</i> e existe um dos elementos <i>email</i> ou <i>formulário de contacto</i> • “0,25” → se foi identificada a existência no site de 3, 4 ou 5 elementos de contacto e não existe nem <i>morada física</i>, nem <i>email</i>, nem <i>formulário de contacto</i> • “0” → se foi identificada a existência no site de apenas um dos elementos de contacto 																		
vii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 																		
viii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a seis • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a quatro e inferior a seis • “0,25” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a dois e inferior a quatro • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior ou igual a dois 																		
Peso do indicador no critério:	20%																		
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara																		
Observações:	----																		

Tabela 5: Descrição Técnica do Indicador “Informação do Município”

Identificador:	C1.i2																		
Designação:	Informação do Município																		
Descrição:	Avalia a existência no site de diversos elementos informacionais sobre o município, os quais permitem ao cidadão conhecer melhor a história, geografia, coletividades, demografia, cultura, turismo e economia do município.																		
Tipo de indicador:	Indicador composto																		
Subindicadores constituintes:	<p>i. História avalia a existência de informação relativa à história do município</p> <p>ii. Geografia avalia a existência de informação relativa à geografia do município</p> <p>iii. Coletividades avalia a existência de informação relativa às coletividades (instituições ou associações) do município</p> <p>iv. Demografia avalia a existência de informação sobre a demografia do município</p> <p>v. Cultura avalia a existência de informação cultural no município</p> <p>vi. Turismo avalia a existência de informação de natureza turística sobre o município</p> <p>vii. Economia avalia a existência de informação de natureza económica sobre o município</p> <p>viii. Outros avalia a existência de outro tipo de informação que não se enquadre nos subindicadores anteriores</p>																		
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>v</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>vi</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>vii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>viii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	vii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	viii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>																		
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
vii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
viii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																		
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a seis • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a quatro e inferior a seis • “0,25” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a dois e inferior a quatro • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior ou igual a dois 																		
Peso do indicador no critério:	20%																		
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara																		
Observações:	----																		

Tabela 6: Descrição Técnica do Indicador “Informação de Gestão da Autarquia”

Identificador:	C1.i3
Designação:	Informação de gestão da autarquia
Descrição:	Avalia a existência no site de elementos informacionais relativos à atividade de gestão da autarquia, nomeadamente os obrigatórios pelo enquadramento legal existente, bem como a atualidade desses elementos
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Plano de atividades avalia a existência no site do plano de atividades da autarquia para os últimos dois anos, de acordo com o previsto na alínea a) do n.º 2 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais. ii. Orçamento avalia a existência no site do orçamento da autarquia para os últimos dois anos, de acordo com o previsto na alínea b) do n.º 2 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais. iii. Relatório de atividades avalia a existência no site do relatório de atividades da autarquia para os últimos dois anos, de acordo com o previsto na alínea a) do n.º 2 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais. iv. Relatório e contas avalia a existência no site do relatório e contas da autarquia para os últimos dois anos, de acordo com o previsto na alínea b) do n.º 2 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais. v. Mapa resumo das despesas e receitas avalia a existência no site do mapa resumo das despesas e receitas da autarquia, bem como a atualidade dessa informação, de acordo com o previsto na alínea a) do n.º 1 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais. vi. Planos plurianuais de investimentos avalia a existência no site dos planos plurianuais de investimentos, bem como a atualidade dessa informação, de acordo com o previsto na alínea a) do n.º 1 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais. vii. Dados relativos à execução anual dos planos plurianuais avalia a existência no site de dados relativos à execução anual dos planos plurianuais de investimentos, bem como a atualidade dessa informação, de acordo com o previsto na alínea c) do n.º 2 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais. viii. Regulamentos das Taxas Municipais avalia a existência no site de dados relativos aos regulamentos das taxas aplicadas na autarquia, bem como a atualidade dessa informação, de acordo com o previsto na alínea a) do n.º 1 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais. ix. Taxas do IMI e de derrama sobre IRC avalia a existência no site de informação relativa às taxas de IMI e de derrama de IRC praticadas na autarquia, bem como a atualidade dessa informação, de acordo com o previsto na alínea b) do n.º 1 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais. x. Percentagem de participação variável no IRS avalia a existência no site de informação relativa à percentagem de participação variável no IRS, bem como a atualidade dessa informação, de acordo com o previsto na alínea c) do n.º 1 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais.

	<p>xi. Tarifários de água, saneamento e resíduos avalia a existência no site do tarifário de água, saneamento e resíduos praticados na autarquia, bem como a atualidade dessa informação, de acordo com o previsto na alínea d) do n.º 1 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais.</p> <p>xii. Dívidas a fornecedores avalia a existência no site de informação relativa às dívidas da autarquia aos seus fornecedores, bem como a atualidade dessa informação, de acordo com o previsto na alínea e) do n.º 1 do art.º 49 da Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro, que aprova a Lei das Finanças Locais, e no n.º 5 e n.º 8 do art.º 208 da Lei n.º 64-B/2011, de 30 de dezembro do Orçamento de Estado para 2012.</p> <p>xiii. Balanço social avalia a existência no site do balanço social da autarquia, bem como a atualidade dessa informação</p> <p>xiv. Atas e deliberações avalia a existência no site das atas e deliberações da autarquia, bem como da sua atualidade</p>																										
<p>Valor dos subindicadores:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>II</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>III</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>IV</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>V</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>VI</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>VII</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>VIII</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>IX</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>X</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>XI</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>XII</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	I	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe 	II	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe 	III	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe 	IV	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe 	V	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 	VI	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 	VII	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 	VIII	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 	IX	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 	X	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 	XI	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 	XII	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>																										
I	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe 																										
II	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe 																										
III	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe 																										
IV	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe para os dois anos • “0,25” → se existe mas não para os dois anos • “0” → se não existe 																										
V	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 																										
VI	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 																										
VII	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 																										
VIII	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 																										
IX	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 																										
X	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 																										
XI	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 																										
XII	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado 																										

	<ul style="list-style-type: none"> • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe <hr/>
	<p>xiii</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe <hr/>
	<p>Xiv</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,25” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a doze • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a oito e inferior ou igual a doze • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a quatro e inferior ou igual a oito • “0,25” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a um e inferior ou igual a quatro • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior ou igual a um
Peso do indicador no critério:	20%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	---

Tabela 7: Descrição Técnica do Indicador “Informação sobre os Serviços Municipais”

Identificador:	C1.i4								
Designação:	Informação sobre serviços municipais								
Descrição:	Avalia a existência no site de diversos elementos informacionais sobre os serviços municipais prestados aos cidadãos/empresas, sejam serviços prestados diretamente pela câmara sejam serviços prestados por entidades externas								
Tipo de indicador:	Indicador composto								
Subindicadores constituintes:	<p>i. Lista de serviços avalia a existência no site de uma lista completa dos serviços municipais prestados</p> <p>ii. Local de prestação do serviço avalia a existência de informação relativa ao local da prestação de cada um dos serviços</p> <p>iii. Responsável pelo serviço avalia a existência de informação relativa à pessoa responsável pela prestação de um determinado serviço</p> <p>iv. Horário de funcionamento do serviço avalia a existência de informação sobre o horário de funcionamento do serviço</p> <p>v. Preçário avalia a existência de informação sobre o custo do serviço</p> <p>vi. Outras informações avalia a existência de outro tipo de informação sobre os serviços que não se enquadre nos subindicadores anteriores</p>								
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>								
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 								
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 								
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 								

	Iv <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe <hr/> V <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe <hr/> Vi <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos primeiros cinco subindicadores for cinco • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for maior que zero e menor ou igual a quatro • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for zero
Peso do indicador no critério:	20%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	---

Tabela 8: Descrição Técnica do Indicador “Instrumentos de Gestão Territorial”

Identificador:	C1.i5
Designação:	Instrumentos de gestão territorial
Descrição:	Avalia a existência no site de instrumentos de gestão territorial nomeadamente do PDM e planos de pormenor
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o PDM está disponível e é possível fazer <i>download</i> de documentos e planos de pormenor • “0,5” → se o PDM está disponível para consulta mas não é possível fazer <i>download</i> de documentos • “0” → se o PDM não está disponível
Peso do indicador no critério:	15%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	---

Tabela 9: Descrição Técnica do Indicador “Outra Informação”

Identificador:	C1.i6
Designação:	Outra Informação
Descrição:	Avalia a existência no site de outros elementos informacionais não especificamente incluídos nos restantes indicadores deste critério, bem como a atualidade desses elementos, quando tal fizer sentido
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores constituintes:	i. Editais avalia a existência no site dos editais publicados, bem como a sua atualidade ii. Concursos Públicos avalia a existência no site de anúncios de concurso públicos ou ligações para a plataforma de concursos públicos onde esses concursos estão publicados iii. Anúncios/Notícias avalia a existência no site de notícias e anúncios relativos a atividades e eventos ocorridos na autarquia, bem como a atualidade dos mesmos iv. FAQs avalia a existência no site de uma área de FAQs (<i>Frequently Asked Questions</i>) v. Calendário de eventos avalia a existência no site de um calendário de eventos que ocorrerão na autarquia, bem como a sua atualidade vi. <i>Links</i> úteis para os municípios avalia a existência no site de outros <i>links</i> úteis para o munícipe, tais como

	<p>bombeiros, farmácias, hospitais, etc.</p> <p>vii. Newsletter avalia a existência no site, e a atualização, de newsletter informativa, seja disponível para visualização de forma integrada no site seja disponível para envio por <i>email</i></p> <p>viii. Legislação avalia a existência no site de diplomas legais relativos a assuntos do governo local ou até nacional que possam ser relevantes os municípios</p> <p>ix. Direitos de autor e responsabilidade de conteúdos avalia a existência no site de informação relativa à política de direitos de autor e de responsabilidade dos conteúdos disponibilizados no site</p> <p>x. Política de privacidade e segurança avalia a existência no site de informação relativa à política de privacidade e segurança do site</p> <p>xi. Outras publicações avalia a existência no site de outros tipos de publicações, tais como estudos ou estatísticas relativos ao próprio município, aos restantes municípios portugueses ou a aspetos da sociedade portuguesa que possam ser relevantes para os municípios</p>																								
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>II</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>III</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>IV</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>V</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>VI</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>VII</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>VIII</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>IX</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>X</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>XI</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	I	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem 	II	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 	III	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem 	IV	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 	V	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem 	VI	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 	VII	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem 	VIII	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 	IX	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 	X	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 	XI	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>																								
I	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem 																								
II	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 																								
III	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem 																								
IV	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 																								
V	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem 																								
VI	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 																								
VII	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem 																								
VIII	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 																								
IX	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 																								
X	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 																								
XI	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 																								
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a oito • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a quatro e inferior ou igual a oito • “0,25” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a dois e inferior ou igual a quatro • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior a dois 																								
Peso do indicador no critério:	5%																								

Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	----

5.2.2. Indicadores do Critério 2 – Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização

O Critério 2 agrupa um conjunto de 13 indicadores. As tabelas 10 a 22 contêm a descrição de cada um desses indicadores.

Tabela 10: Descrição Técnica do Indicador “Conformidade com Browsers”

Identificador:	C2.i1										
Designação:	Conformidade com browsers										
Descrição:	Avalia a conformidade de visualização e navegação do site em diferentes browsers										
Tipo de indicador:	Indicador composto										
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Chrome avalia a existência de conformidade de visualização e navegação do site no Chrome ii. IE avalia a existência de conformidade de visualização e navegação do site no Internet Explorer (IE) iii. Firefox avalia a existência de conformidade de visualização e navegação do site no Firefox iv. Safari avalia a existência de conformidade de visualização e navegação do site no Safari 										
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>										
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe 										
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe 										
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe 										
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe conformidade • “0” → se não existe 										
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a quatro • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a dois e inferior a quatro • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a um • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a zero 										
Peso do indicador no critério:	8%										
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara										
Observações:	A seleção dos browsers a considerar é efetuada com base na consulta ao site de estatísticas http://gs.statcounter.com/ , de acordo com o qual, os quatro browsers mais utilizados em Portugal são, por ordem decrescente de utilização, o Chrome, o IE, o Firefox e o Safari.										

Tabela 11: Descrição Técnica do Indicador “Indexação nos Motores de Busca”

Identificador:	C2.i2						
Designação:	Indexação nos motores de busca						
Descrição:	Avalia a indexação obtida pelo site da câmara quando pesquisado em diferentes motores de busca						
Tipo de indicador:	Indicador composto						
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Google avalia a indexação obtida pelo site da câmara no Google ii. Sapo avalia a indexação obtida pelo site da câmara no Sapo 						
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira posição da primeira página de resultados retornados • “0,5” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira página de resultados retornados, mas numa posição diferente da primeira • “0” → se o <i>link</i> do site da câmara não aparece na primeira página de resultados retornados </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira posição da primeira página de resultados retornados • “0,5” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira página de resultados retornados, mas numa posição diferente da primeira • “0” → se o <i>link</i> do site da câmara não aparece na primeira página de resultados retornados </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira posição da primeira página de resultados retornados • “0,5” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira página de resultados retornados, mas numa posição diferente da primeira • “0” → se o <i>link</i> do site da câmara não aparece na primeira página de resultados retornados 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira posição da primeira página de resultados retornados • “0,5” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira página de resultados retornados, mas numa posição diferente da primeira • “0” → se o <i>link</i> do site da câmara não aparece na primeira página de resultados retornados
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>						
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira posição da primeira página de resultados retornados • “0,5” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira página de resultados retornados, mas numa posição diferente da primeira • “0” → se o <i>link</i> do site da câmara não aparece na primeira página de resultados retornados 						
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira posição da primeira página de resultados retornados • “0,5” → se o <i>link</i> do site da câmara aparece na primeira página de resultados retornados, mas numa posição diferente da primeira • “0” → se o <i>link</i> do site da câmara não aparece na primeira página de resultados retornados 						
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a dois • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior a dois e superior a zero • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a zero 						
Peso do indicador no critério:	10%						
Recolha:	Recolha de informação por observação do resultado produzido pelos motores de busca						
Observações:	<p>A seleção dos motores de busca a considerar foi baseada na consulta ao site de estatísticas http://gs.statcounter.com/, de acordo com o qual, o Google e o Sapo são, respetivamente, os motores internacional e nacional mais utilizados .</p> <p>A pesquisa nos motores de busca é efetuada pela <i>string Câmara Municipal de...</i></p> <p>A pesquisa é efetuada a partir de janela sem registo, ou seja, em modo de navegação anónima, sendo precedida de uma limpeza da cache do browser.</p>						

Tabela 12: Descrição Técnica do Indicador “Tempo de Carregamento da Página Principal”

Identificador:	C2.i3
Designação:	Tempo de carregamento da página principal
Descrição:	Avalia o tempo de carregamento da página principal do site da câmara municipal
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor dos subindicadores:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o tempo de carregamento for inferior ou igual a 5 segundos • “0” → se o tempo de carregamento for superior a 5 segundos
Peso do indicador no critério:	7%

Recolha:	Recolha de informação pela utilização da ferramenta <i>Rapid Searchmetrics</i> (http://rapid.searchmetrics.com/en/seo-tools/site-analysis/Website-speed-test,46.html)
Observações:	É feito o registo dos valores produzidos pela ferramenta utilizada. Esses valores são depois organizados e calculados os respetivos quartis, os quais são utilizados para determinar a valoração do indicador.

Tabela 13: Descrição Técnica do Indicador “Acesso a Partir de Canais Móveis”

Identificador:	C2.i4
Designação:	Acesso a partir de canais móveis
Descrição:	Avalia a existência e qualidade de acesso ao site da câmara a partir de canais móveis
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor dos subindicadores:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível aceder adequadamente a partir de dois ou mais canais móveis diferentes • “0,5” → se é possível aceder adequadamente a partir de apenas um canal móvel • “0” → se não é possível aceder adequadamente a partir de canais móveis
Peso do indicador no critério:	10%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta a dispositivos móveis de acesso
Observações:	A observação é efetuada para diferentes tipos de dispositivos móveis, tais como <i>tablets, smartphones</i> , correndo diferentes sistemas operativos (iOs, Android e Windows7)

Tabela 14: Descrição Técnica do Indicador “Mapa do Site”

Identificador:	C2.i5
Designação:	Mapa do Site
Descrição:	Avalia a existência de um mapa do site
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor dos subindicadores:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe mapa do site • “0” → se não existe
Peso do indicador no critério:	6%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	----

Tabela 15: Descrição Técnica do Indicador “Links na Página Principal”

Identificador:	C2.i6
Designação:	<i>Links</i> na página principal
Descrição:	Avalia a existência de <i>links</i> úteis para o munícipe na página principal do site
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores constituintes:	<ol style="list-style-type: none"> i. Entidades governamentais e oficiais avalia a existência de <i>links</i> para entidade oficiais “supra” autarquia, tais como para o Governo, a Presidência da República, a Assembleia da República; a

	<p>Associação Nacional de Municípios, etc.</p> <p>ii. Serviços municipais avalia a existência de <i>links</i> para os serviços municipais, entidades internas ou entidades participadas</p> <p>iii. Contactos avalia a existência de <i>link</i> para os contactos da autarquia</p> <p>iv. Mapa do site avalia a existência de <i>link</i> para o mapa do site</p> <p>v. Caixa de sugestões avalia a existência de <i>link</i> para uma área que funcione como caixa de sugestões</p> <p>vi. Motor de busca interno avalia a existência de <i>link</i> para o motor de busca interno do site</p>														
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem <i>links</i> para entidades governamentais e oficiais • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem <i>links</i> para os serviços municipais • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para contactos • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para o mapa do site • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>v</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para caixa de sugestões • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>vi</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para motor de busca interno • “0” → se não existe </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem <i>links</i> para entidades governamentais e oficiais • “0” → se não existem 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem <i>links</i> para os serviços municipais • “0” → se não existem 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para contactos • “0” → se não existe 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para o mapa do site • “0” → se não existe 	v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para caixa de sugestões • “0” → se não existe 	vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para motor de busca interno • “0” → se não existe
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>														
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem <i>links</i> para entidades governamentais e oficiais • “0” → se não existem 														
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem <i>links</i> para os serviços municipais • “0” → se não existem 														
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para contactos • “0” → se não existe 														
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para o mapa do site • “0” → se não existe 														
v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para caixa de sugestões • “0” → se não existe 														
vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para motor de busca interno • “0” → se não existe 														
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for maior ou igual a quatro • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a dois e menor que quatro • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for menor ou igual a um 														
Peso do indicador no critério:	6%														
Recolha:	Recolha de informação por observação direta da página principal do site da câmara														
Observações:	----														

Tabela 16: Descrição Técnica do Indicador “Links nas Restantes Páginas”

Identificador:	C2.i7
Designação:	<i>Links nas restantes páginas</i>
Descrição:	Avalia a existência de <i>links</i> úteis para o município nas restantes páginas do site
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores constituintes:	<p>i. Página Principal avalia a existência de <i>link</i> para acesso direto à página principal do site</p> <p>ii. Mapa do site avalia a existência de <i>link</i> para o mapa do site</p> <p>iii. Motor de busca interno avalia a existência de <i>link</i> para o motor de busca interno do site</p> <p>iv. Voltar à página anterior avalia a existência de <i>link</i> para a página anterior</p> <p>v. Caixa de sugestões avalia a existência de <i>link</i> para uma área que funcione como caixa de sugestões</p>

Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para a página principal • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para o mapa do site • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para motor de busca interno • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para voltar à página anterior • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>v</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para caixa de sugestões • “0” → se não existe </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para a página principal • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para o mapa do site • “0” → se não existe 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para motor de busca interno • “0” → se não existe 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para voltar à página anterior • “0” → se não existe 	v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para caixa de sugestões • “0” → se não existe
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>												
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para a página principal • “0” → se não existe 												
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para o mapa do site • “0” → se não existe 												
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para motor de busca interno • “0” → se não existe 												
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para voltar à página anterior • “0” → se não existe 												
v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para caixa de sugestões • “0” → se não existe 												
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for maior ou igual a quatro • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a dois e menor que quatro • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for menor ou igual a um 												
Peso do indicador no critério:	6%												
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara												
Observações:	----												

Tabela 17: Descrição Técnica do Indicador “Qualidade do Motor de Busca Interno”

Identificador:	C2.i8
Designação:	Qualidade do motor de busca interno
Descrição:	Avalia a existência e a qualidade do motor de busca interno existente no site
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor dos subindicadores:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe motor de busca interno e tem boa qualidade • “0,5” → se existe motor de busca interno mas a sua qualidade não é boa • “0” → se não existe motor de busca interno
Peso do indicador no critério:	8%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	----

Tabela 18: Descrição Técnica do Indicador “Links Inativos”

Identificador:	C2.i9
Designação:	<i>Links</i> inativos
Descrição:	Avalia a existência de <i>links</i> inativos no site
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor dos subindicadores:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o valor de <i>links</i> inativos produzidos pela ferramenta é zero • “0,5” → se o valor de <i>links</i> inativos produzidos pela ferramenta é inferior ou igual a 3 • “0” → se o valor de <i>links</i> inativos produzidos pela ferramenta é superior a 3

Peso do indicador no critério:	6%
Recolha:	Recolha de informação por aplicação da ferramenta <i>Link Checker</i> (http://validator.w3.org/checklink)
Observações:	----

Tabela 19: Descrição Técnica do Indicador “Conformidade com Níveis de Acessibilidade do W3C”

Identificador:	C2.i10								
Designação:	Conformidade com níveis de acessibilidade do W3C								
Descrição:	Avalia o nível de conformidade do site com os níveis de acessibilidade web especificados nas directrizes de acessibilidade para conteúdo web (WCAG) publicadas pelo W3C (<i>World Wide Web Consortium</i>)								
Tipo de indicador:	Indicador composto								
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Conformidade com nível A avalia a existência de conformidade com o nível A das WCAG 1.0 do W3C ii. Conformidade com nível Double-A avalia a existência de conformidade com o nível Double-A das WCAG 1.0 do W3C iii. Conformidade com nível Triple-A avalia a existência de conformidade com o nível Triple-A das WCAG 1.0 do W3C 								
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de inconformidades com nível A detetadas é zero • “0” → se o número de inconformidades com nível A detetadas é diferente de zero </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de inconformidades com nível double-A detetadas é zero • “0” → se o número de inconformidades com nível double-A detetadas é diferente de zero </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de inconformidades com nível triple-A detetadas é zero • “0” → se o número de inconformidades com nível triple-A detetadas é diferente de zero </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de inconformidades com nível A detetadas é zero • “0” → se o número de inconformidades com nível A detetadas é diferente de zero 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de inconformidades com nível double-A detetadas é zero • “0” → se o número de inconformidades com nível double-A detetadas é diferente de zero 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de inconformidades com nível triple-A detetadas é zero • “0” → se o número de inconformidades com nível triple-A detetadas é diferente de zero
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>								
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de inconformidades com nível A detetadas é zero • “0” → se o número de inconformidades com nível A detetadas é diferente de zero 								
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de inconformidades com nível double-A detetadas é zero • “0” → se o número de inconformidades com nível double-A detetadas é diferente de zero 								
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de inconformidades com nível triple-A detetadas é zero • “0” → se o número de inconformidades com nível triple-A detetadas é diferente de zero 								
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a dois • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior a dois e superior a zero • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a zero 								
Peso do indicador no critério:	8%								
Recolha:	Recolha de informação pela utilização de ferramenta disponível na unidade de ACESSO da FCT (http://www.acessibilidade.gov.pt/accessmonitor) que retorna o número de inconformidades detetadas								
Observações:	<p>Avaliação realizada em relação às WCAG 1.0, dado ser a versão mencionada no RCM n.º 155/2007 de 2 de outubro – que estabelece as orientações relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos sítios da Internet do Governo e dos serviços e organismos públicos da administração central. Neste diploma o nível mínimo de conformidade exigido é conformidade com duplo-A das WCAG 1.0.</p> <p>Embora as câmaras não sejam organismos públicos enquadráveis no referido diploma, julga-se interessante avaliar se estas manifestam igualmente sensibilidade que para estas questões e se já tentam também seguir a recomendação feita a nível da administração central.</p>								

Tabela 20: Descrição Técnica do Indicador “Símbolo de Acessibilidade na Página Principal”

Identificador:	C2.i11
Designação:	Símbolo de acessibilidade na página principal
Descrição:	Avalia a existência de símbolo de acessibilidade web no site da câmara
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor dos subindicadores:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe símbolo de acessibilidade • “0” → se não existe símbolo
Peso do indicador no critério:	8%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	<p>Ao abrigo da RCM n.º 155/2007 de 2 de outubro – que estabelece as orientações relativas à acessibilidade pelos cidadãos com necessidades especiais aos sítios da Internet do Governo e dos serviços e organismos públicos da administração central – todas as entidades públicas abrangidas pelo referido diploma são incentivadas a publicitar o nível de conformidade do seu sítio Internet, afixando o símbolo de acessibilidade à Web e os respetivos logótipos do W3C relativos à conformidade dos mesmos com os seus três níveis de conformidade A, Double-A e triple-A.</p> <p>Embora as câmaras não sejam organismos públicos enquadráveis na referida resolução, julga-se interessante avaliar se estas manifestam igualmente sensibilidade que para estas questões e se já tentam também seguir a recomendação feita a nível da administração central.</p>

Tabela 21: Descrição Técnica do Indicador “Modernidade do Site”

Identificador:	C2.i12						
Designação:	Modernidade do site						
Descrição:	Avalia o site no que concerne ao seu nível de modernidade, tendo em consideração um conjunto de subindicadores relacionados com a existência de conteúdos multimédia, aparência, sofisticação tecnológica, etc.						
Tipo de indicador:	Indicador composto						
Subindicadores constituintes:	<ol style="list-style-type: none"> i. Conteúdos multimédia avalia a existência no site de conteúdos multimédia (áudio e vídeo) ii. Modernidade em termos de navegabilidade e usabilidade avalia a facilidade e intuitividade de navegação e uso do site iii. Aparência do site avalia a aparência do site iv. Sofisticação tecnológica avalia a utilização de serviços universais para disponibilização de conteúdos próprios da autarquia (por exemplo, a disponibilização de vídeos no <i>Youtube</i>, fotografias no <i>Flickr</i>, etc.), a incorporação no site de informação útil disponibilizada por terceiros (via invocação de <i>web services</i>, utilização de APIs e de <i>widgets</i>, etc.) e a explicitação de conformidade com as normas de desenvolvimento web recomendadas pelos W3C (html5, css,...) 						
Valor dos subindicadores:	<table border="0"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><i>Subindicador</i></th> <th style="text-align: left;"><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem conteúdos multimédia • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a forma e intuitividade de navegação é considerada muito sofisticada • “0,75” → se a forma e intuitividade de navegação é considerada sofisticada </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem conteúdos multimédia • “0” → se não existem 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a forma e intuitividade de navegação é considerada muito sofisticada • “0,75” → se a forma e intuitividade de navegação é considerada sofisticada
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>						
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem conteúdos multimédia • “0” → se não existem 						
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a forma e intuitividade de navegação é considerada muito sofisticada • “0,75” → se a forma e intuitividade de navegação é considerada sofisticada 						

	<ul style="list-style-type: none"> • “0,25” → se a forma e intuitividade de navegação é considerada pouco sofisticada <hr/>
	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a forma e intuitividade de navegação é considerada muito sofisticada • “0,75” → se a forma e intuitividade de navegação é considerada sofisticada • “0,25” → se a forma e intuitividade de navegação é considerada pouco sofisticada <hr/>
	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se são utilizados serviços universais, se é incorporada no site informação disponibilizada por terceiros e se é explicitada a conformidade com standards de desenvolvimento Web do W3C • “0,5” → se é cumprido pelo menos um dos elementos referidos anteriormente • “0” → se nenhum dos elementos referidos anteriormente é cumprido
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a dois • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior a dois e superior a zero • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a zero
Peso do indicador no critério:	7%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	----

Tabela 22: Descrição Técnica do Indicador “Línguas Utilizadas”

Identificador:	C2.i13								
Designação:	Línguas utilizadas								
Descrição:	Avalia a disponibilização do conteúdo do site da câmara em línguas estrangeiras								
Tipo de indicador:	Indicador composto								
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Inglês avalia a disponibilização dos conteúdos do site em língua inglesa ii. Espanhol avalia a disponibilização dos conteúdos do site em língua espanhola iii. Outra avalia a disponibilização dos conteúdos do site noutra língua que não a inglesa e a espanhola 								
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o conteúdo do site está disponível em inglês • “0” → se o conteúdo do site não está disponível em inglês </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o conteúdo do site está disponível em espanhol • “0” → se o conteúdo do site não está disponível em espanhol </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o conteúdo do site está disponível noutra língua que não inglês ou espanhol • “0” → se o conteúdo do site não está disponível noutra língua que não inglês ou espanhol </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o conteúdo do site está disponível em inglês • “0” → se o conteúdo do site não está disponível em inglês 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o conteúdo do site está disponível em espanhol • “0” → se o conteúdo do site não está disponível em espanhol 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o conteúdo do site está disponível noutra língua que não inglês ou espanhol • “0” → se o conteúdo do site não está disponível noutra língua que não inglês ou espanhol
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>								
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o conteúdo do site está disponível em inglês • “0” → se o conteúdo do site não está disponível em inglês 								
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o conteúdo do site está disponível em espanhol • “0” → se o conteúdo do site não está disponível em espanhol 								
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o conteúdo do site está disponível noutra língua que não inglês ou espanhol • “0” → se o conteúdo do site não está disponível noutra língua que não inglês ou espanhol 								
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a um • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a um • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a zero 								
Peso do indicador	8%								

no critério:	
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	----

5.2.3. Indicadores do Critério 3 – Serviços Online

O Critério 3 agrupa um conjunto de sete indicadores.

As tabelas 23 a 29 contêm a descrição de cada um desses indicadores.

Tabela 23: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Autorização para inumação de cadáver”

Identificador:	C3.i1								
Designação:	Serviço: Autorização para inumação de cadáver								
Descrição:	Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço “Autorização para inumação de cadáver” tendo em consideração um conjunto de subindicadores relacionados com a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário do serviço; a possibilidade do cidadão preencher e entregar online o formulário; a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado do serviço; e a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço								
Tipo de indicador:	Indicador composto								
Subindicadores constituintes:	<ol style="list-style-type: none"> i. Download e <i>upload</i> de formulário avalia a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i>, com ou sem autenticação, do formulário necessário para solicitar a realização do serviço ii. Preenchimento e entrega online do formulário avalia a possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a realização do serviço iii. Consulta online do estado do serviço avalia a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço iv. Pagamento online avalia a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento 								
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>								
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível 								
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário 								
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço 								

	iv <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 2 • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 1 • “0,5” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 1 • “0,25” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 0,5 • “0” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for inferior a 0,5
Peso do indicador no critério:	15%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	----

Tabela 24: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Ocupação de espaço público - publicidade na via pública”

Identificador:	C3.i2				
Designação:	Serviço: Ocupação de espaço público - publicidade na via pública				
Descrição:	Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço “Ocupação de espaço público - publicidade na via pública” tendo em consideração um conjunto de subindicadores relacionados com a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário do serviço; a possibilidade do cidadão preencher e entregar online o formulário; a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado do serviço; e a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço				
Tipo de indicador:	Indicador composto				
Subindicadores constituintes:	i. Download e <i>upload</i> de formulários avalia a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> , com ou sem autenticação, do formulário necessário para solicitar a realização do serviço ii. Preenchimento e entrega online do formulário avalia a possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a realização do serviço iii. Consulta online do estado do serviço avalia a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço iv. Pagamento online avalia a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento				
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>				
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível 				

	<p>ii</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário <hr/> <p>iii</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço <hr/> <p>iv</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 2 • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 1 • “0,5” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 1 • “0,25” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 0,5 • “0” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for inferior a 0,5
Peso do indicador no critério:	15%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	----

Tabela 25: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Licenciamento para instalação de bomba de gasolina”

Identificador:	C3.i3
Designação:	Serviço: Licenciamento para instalação de bomba de gasolina
Descrição:	Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço “Licenciamento para instalação de bomba de gasolina” tendo em consideração um conjunto de subindicadores relacionados com a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário do serviço; a possibilidade do cidadão preencher e entregar online o formulário; a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado do serviço; e a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores constituintes:	<p>i. Download e <i>upload</i> de formulários avalia a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i>, com ou sem autenticação, do formulário necessário para solicitar a realização do serviço</p> <p>ii. Preenchimento e entrega online do formulário avalia a possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a realização do serviço</p> <p>iii. Consulta online do estado do serviço avalia a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço</p> <p>iv. Pagamento online avalia a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento</p>

Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>										
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível 										
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário 										
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço 										
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online 										
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 2 • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 1 • “0,5” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 1 • “0,25” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 0,5 • “0” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for inferior a 0,5 										
Peso do indicador no critério:	10%										
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara										
Observações:	----										

Tabela 26: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Licenciamento de pequenas obras”

Identificador:	C3.i4
Designação:	Serviço: Licenciamento de pequenas obras
Descrição:	Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço “Licenciamento de pequenas obras” tendo em consideração um conjunto de subindicadores relacionados com a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário do serviço; a possibilidade do cidadão preencher e entregar online o formulário; a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado do serviço; e a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores constituintes:	<p>i. Download e <i>upload</i> de formulários avalia a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i>, com ou sem autenticação, do formulário necessário para solicitar a realização do serviço</p> <p>ii. Preenchimento e entrega online do formulário</p>

	<p>avalia a possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a realização do serviço</p> <p>iii. Consulta online do estado do serviço avalia a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço</p> <p>iv. Pagamento online avalia a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento</p>										
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>										
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível 										
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário 										
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço 										
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online 										
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 2 • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 1 • “0,5” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 1 • “0,25” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 0,5 • “0” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for inferior a 0,5 										
Peso do indicador no critério:	15%										
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara										
Observações:	----										

Tabela 27: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Cartografia - requerer planta do PDM”

Identificador:	C3.i5
Designação:	Serviço: Cartografia - requerer planta do PDM
Descrição:	Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço “Cartografia - requerer planta do PDM” tendo em consideração um conjunto de subindicadores relacionados com

	a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário do serviço; a possibilidade do cidadão preencher e entregar online o formulário; a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado do serviço; e a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço										
Tipo de indicador:	Indicador composto										
Subindicadores constituintes:	<p>i. Download e <i>upload</i> de formulários avalia a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i>, com ou sem autenticação, do formulário necessário para solicitar a realização do serviço</p> <p>ii. Preenchimento e entrega online do formulário avalia a possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a realização do serviço</p> <p>iii. Consulta online do estado do serviço avalia a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço</p> <p>iv. Pagamento online avalia a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento</p>										
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>										
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação • “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação • “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação • “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação • “0” → se serviço não disponível 										
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação • “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação • “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário 										
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço • “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço 										
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura • “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura • “0” → se não é possível efetuar pagamento online 										
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 2 • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 1 • “0,5” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 1 • “0,25” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 0,5 • “0” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for inferior a 0,5 										
Peso do indicador no critério:	15%										
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara										

Observações:	----
--------------	------

Tabela 28: Descrição Técnica do Indicador “Serviço: Ocupação temporária de espaço público”

Identificador:	C3.i6										
Designação:	Serviço: Ocupação temporária de espaço público										
Descrição:	Avalia o nível de sofisticação de prestação do serviço “Ocupação temporária de espaço público” tendo em consideração um conjunto de subindicadores relacionados com a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário do serviço; a possibilidade do cidadão preencher e entregar online o formulário; a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado do serviço; e a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço										
Tipo de indicador:	Indicador composto										
Subindicadores constituintes:	<p>i. Download e <i>upload</i> de formulários avalia a possibilidade do cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i>, com ou sem autenticação, do formulário necessário para solicitar a realização do serviço</p> <p>ii. Preenchimento e entrega online do formulário avalia a possibilidade do cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a realização do serviço</p> <p>iii. Consulta online do estado do serviço avalia a possibilidade de um cidadão autenticado consultar online o estado de execução do serviço</p> <p>iv. Pagamento online avalia a possibilidade do cidadão proceder ao pagamento online do serviço e ao nível de segurança associado a esse processo de pagamento</p>										
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação “0” → se serviço não disponível </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura “0” → se não é possível efetuar pagamento online </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação “0” → se serviço não disponível 	ii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário 	iii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço 	iv	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura “0” → se não é possível efetuar pagamento online
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>										
i	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação “0,75” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário sem autenticação “0,5” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário com autenticação “0,25” → se é possível fazer apenas <i>download</i> do formulário sem autenticação “0” → se serviço não disponível 										
ii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário com autenticação “0,5” → se é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário sem autenticação “0” → se não é possível fazer o preenchimento e entrega online do formulário 										
iii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer a consulta online do estado do serviço “0” → se não é possível fazer a consulta online do estado do serviço 										
iv	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível efetuar pagamento online de forma segura “0,5” → se é possível efetuar pagamento online de forma menos segura “0” → se não é possível efetuar pagamento online 										
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 2 “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores i e ii for superior ou igual a 1 e a soma dos indicadores iii e iv for igual a 1 										

	<ul style="list-style-type: none"> • “0,5” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 1 • “0,25” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior ou igual a 0,5 • “0” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for inferior a 0,5
Peso do indicador no critério:	5%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	----

Tabela 29: Descrição Técnica do Indicador “Email”

Identificador:	C3.i7						
Designação:	<i>Email</i>						
Descrição:	Avalia a resposta obtida às cinco mensagens de <i>email</i> enviadas para cada câmara, dirigidas aos serviços e ao executivo.						
Tipo de indicador:	Indicador composto						
Subindicadores constituintes:	<p>i. Mail para os serviços: mensagem relativa a serviço simples avalia a existência de resposta, a qualidade da resposta e o tempo da resposta à mensagem relativa a serviço simples enviada para os serviços da câmara</p> <p>ii. Mail para os serviços: mensagem relativa a serviço mais complexo avalia a existência de resposta, a qualidade da resposta e o tempo da resposta à mensagem relativa a serviço mais complexo enviada para os serviços da câmara</p> <p>iii. Mail para o presidente avalia a existência de resposta, a qualidade da resposta e o tempo da resposta à mensagem enviada para o presidente</p> <p>iv. Mail para o vice-presidente avalia a existência de resposta, a qualidade da resposta e o tempo da resposta à mensagem enviada para o vice-presidente</p> <p>v. Mail para o 1.º vereador da oposição avalia a existência de resposta, a qualidade da resposta e o tempo da resposta à mensagem enviada para o 1.º vereador da oposição</p>						
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é inferior ou igual a 4 horas • “0,75” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 4 horas e inferior ou igual a 1 dia • “0,5” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 1 dia e inferior ou igual a 5 dias • “0,25” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 5 dias • “0,1” → se a resposta é inútil • “0” → se não houve resposta </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é inferior ou igual a 4 horas • “0,75” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 4 horas e inferior ou igual a 1 dia • “0,5” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 1 dia e inferior ou igual a 5 dias • “0,25” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 5 dias • “0,1” → se a resposta é inútil • “0” → se não houve resposta </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é inferior ou igual a 4 horas • “0,75” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 4 horas e inferior ou igual a 1 dia • “0,5” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 1 dia e inferior ou igual a 5 dias • “0,25” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 5 dias • “0,1” → se a resposta é inútil • “0” → se não houve resposta 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é inferior ou igual a 4 horas • “0,75” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 4 horas e inferior ou igual a 1 dia • “0,5” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 1 dia e inferior ou igual a 5 dias • “0,25” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 5 dias • “0,1” → se a resposta é inútil • “0” → se não houve resposta
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>						
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é inferior ou igual a 4 horas • “0,75” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 4 horas e inferior ou igual a 1 dia • “0,5” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 1 dia e inferior ou igual a 5 dias • “0,25” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 5 dias • “0,1” → se a resposta é inútil • “0” → se não houve resposta 						
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é inferior ou igual a 4 horas • “0,75” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 4 horas e inferior ou igual a 1 dia • “0,5” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 1 dia e inferior ou igual a 5 dias • “0,25” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 5 dias • “0,1” → se a resposta é inútil • “0” → se não houve resposta 						

	<p>iii</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é inferior ou igual a 4 horas • “0,75” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 4 horas e inferior ou igual a 1 dia • “0,5” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 1 dia e inferior ou igual a 5 dias • “0,25” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 5 dias • “0,1” → se a resposta é inútil • “0” → se não houve resposta <hr/> <p>iv</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é inferior ou igual a 4 horas • “0,75” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 4 horas e inferior ou igual a 1 dia • “0,5” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 1 dia e inferior ou igual a 5 dias • “0,25” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 5 dias • “0,1” → se a resposta é inútil • “0” → se não houve resposta <hr/> <p>v</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é inferior ou igual a 4 horas • “0,75” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 4 horas e inferior ou igual a 1 dia • “0,5” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 1 dia e inferior ou igual a 5 dias • “0,25” → se a resposta é útil e o tempo de resposta é superior a 5 dias • “0,1” → se a resposta é inútil • “0” → se não houve resposta
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • O valor do indicador é o que resulta do cálculo da seguinte expressão: $10\% \times i + 30\% \times ii + 20\% \times iii + 20\% \times iv + 20\% \times v$
Peso do indicador no critério:	25%
Recolha:	Recolha de informação por envio de mensagens de correio eletrónico e processamento das respetivas respostas
Observações:	----

5.2.4. Indicadores do Critério 4 – Participação

O Critério 4 agrupa um conjunto de seis indicadores. As tabelas 30 a 35 contêm a descrição de cada um desses indicadores.

Tabela 30: Descrição Técnica do Indicador “Canais de contacto direto para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões”

Identificador:	C4.i1
Designação:	Canais de contacto direto para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões
Descrição:	Avalia a existência no site da câmara de canais de contacto direto, dirigidos ao presidente, a outros membros eleitos e aos serviços da autarquia, que permitam ao cidadão esclarecer dúvidas e enviar comentários e sugestões
Tipo de indicador:	Indicador composto

Subindicadores constituintes:	<p>i. Canal direto para presidente avalia a existência de um canal de contacto direto para o presidente e se esse canal está embebido no site (ex: formulário de contacto) ou se é um canal de invocação externa (ex: endereço de <i>email</i>)</p> <p>ii. Canal direto para outros membros eleitos avalia a existência de um canal de contacto direto para outros membros eleitos e se esse canal está embebido no site (ex: formulário de contacto) ou se é um canal de invocação externa (ex: endereço de <i>email</i>)</p> <p>iii. Canal direto para serviços da autarquia avalia a existência de um canal de contacto direto para os serviços da autarquia e se esse canal está embebido no site (ex: formulário de contacto) ou se é um canal de invocação externa (ex: endereço de <i>email</i>)</p>								
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Subindicador</th> <th>Regra de valoração</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível e é de invocação externa • “0,75” → se canal está disponível e está embebido no site • “0” → se canal não está disponível </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível e é de invocação externa • “0,75” → se canal está disponível e está embebido no site • “0” → se canal não está disponível </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível e é de invocação externa • “0,75” → se canal está disponível e está embebido no site • “0” → se canal não está disponível </td> </tr> </tbody> </table>	Subindicador	Regra de valoração	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível e é de invocação externa • “0,75” → se canal está disponível e está embebido no site • “0” → se canal não está disponível 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível e é de invocação externa • “0,75” → se canal está disponível e está embebido no site • “0” → se canal não está disponível 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível e é de invocação externa • “0,75” → se canal está disponível e está embebido no site • “0” → se canal não está disponível
Subindicador	Regra de valoração								
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível e é de invocação externa • “0,75” → se canal está disponível e está embebido no site • “0” → se canal não está disponível 								
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível e é de invocação externa • “0,75” → se canal está disponível e está embebido no site • “0” → se canal não está disponível 								
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível e é de invocação externa • “0,75” → se canal está disponível e está embebido no site • “0” → se canal não está disponível 								
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a 3 • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a 2 • “0,25” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a 0,75 • “0” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for inferior a 0,5 								
Peso do indicador no critério:	15%								
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara								
Observações:	----								

Tabela 31: Descrição Técnica do Indicador “Espaços Web1.0 criados para discussão e auscultação de opinião”

Identificador:	C4.i2										
Designação:	Espaços Web1.0 para discussão e auscultação de opinião										
Descrição:	Avalia a existência no site da câmara de espaços Web1.0, tais como <i>fora</i> de discussão, <i>chats</i> , <i>blogs</i> e sondagens, criados com o intuito de potenciar a discussão e auscultação de opinião do cidadão										
Tipo de indicador:	Indicador composto										
Subindicadores constituintes:	<p>i. <i>Fora</i> de discussão avalia a existência de fora de discussão no site da câmara que os cidadãos podem utilizar para discutir e manifestar a sua opinião</p> <p>ii. <i>Chats</i> avalia a existência de áreas de chat no site da câmara nas quais os cidadãos podem discutir e manifestar a sua opinião</p> <p>iii. <i>Blogs</i> avalia a existência de blogs no site da câmara para reflexão, discussão e manifestação de opinião</p> <p>iv. Sondagens avalia a existência de mecanismos de sondagem no site da câmara que permitam auscultar a opinião dos cidadãos</p>										
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Subindicador</th> <th>Regra de valoração</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td>• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa</td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td>• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa</td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td>• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa</td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td>• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa</td> </tr> </tbody> </table>	Subindicador	Regra de valoração	i	• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa	ii	• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa	iii	• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa	iv	• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa
Subindicador	Regra de valoração										
i	• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa										
ii	• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa										
iii	• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa										
iv	• “1” → se canal está disponível e é de invocação externa										

	<ul style="list-style-type: none"> i • “1” → se existe pelo menos um <i>forum</i> de discussão • “0” → se não existem <i>fora</i> de discussão <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ii • “1” → se existe pelo menos um <i>chat</i> • “0” → se não existem <i>chats</i> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> iii • “1” → se existe pelo menos um <i>blog</i> • “0” → se não existem <i>blogs</i> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> iv • “1” → se existe pelo menos uma sondagem • “0” → se não existem sondagens
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a 1 • “0,5” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for igual a 1 • “0” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for 0
Peso do indicador no critério:	15%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	----

Tabela 32: Descrição Técnica do Indicador “Presença nas redes sociais”

Identificador:	C4.i3												
Designação:	Presença nas redes sociais												
Descrição:	Avalia a existência de presença da câmara nas principais redes sociais, nomeadamente no Facebook, Twitter, Google+, Flickr e Youtube												
Tipo de indicador:	Indicador composto												
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Facebook avalia a existência de presença da câmara no Facebook e respetiva ligação no site da câmara ii. Twitter avalia a existência de presença da câmara no Twitter e respetiva ligação no site da câmara iii. Google+ avalia a existência de presença da câmara no Google+ e respetiva ligação no site da câmara iv. Flickr avalia a existência de presença da câmara no Flickr e respetiva ligação no site da câmara v. Youtube avalia a existência de presença da câmara no Youtube e respetiva ligação no site da câmara vi. Outras redes sociais avalia a existência de presença da câmara noutras redes sociais para além das anteriores e respetivas ligações no site da câmara 												
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Facebook • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Twitter • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Google+ • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Flickr • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>v</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Youtube • “0” → se não existe </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Facebook • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Twitter • “0” → se não existe 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Google+ • “0” → se não existe 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Flickr • “0” → se não existe 	v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Youtube • “0” → se não existe
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>												
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Facebook • “0” → se não existe 												
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Twitter • “0” → se não existe 												
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Google+ • “0” → se não existe 												
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Flickr • “0” → se não existe 												
v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Youtube • “0” → se não existe 												

	vi <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença em pelo menos alguma outra rede social • “0” → se não existe
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a 1 • “0,5” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for igual a 1 • “0” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for 0
Peso do indicador no critério:	10%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	----

Tabela 33: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Participação de ocorrências”

Identificador:	C4.i4						
Designação:	Contexto específico de participação: Participação de ocorrências						
Descrição:	<p>Avalia a existência e o nível de sofisticação de um tipo particular de iniciativa de e-participação – Participação de ocorrências – que permite ao cidadão informar a câmara sobre determinado tipo de situações e ocorrências identificadas no município, cuja resolução é relevante e requer a intervenção da câmara e seus serviços.</p> <p>Algumas das designações mais frequentes que este tipo de iniciativas tem nas câmaras são: “Minha rua”, “Na minha rua” e “O meu cantinho”.</p>						
Tipo de indicador:	Indicador composto						
Subindicadores constituintes:	<p>i. Existência avalia a existência de iniciativa específica para participação de ocorrências</p> <p>ii. Moderação avalia se existem mecanismos de moderação na iniciativa</p> <p>iii. Regras de moderação/condução disponíveis avalia se estão disponíveis para o cidadão as regras de conduta que este deve adotar ao participar na iniciativa, bem como as regras de moderação adotadas pelo moderador, caso a iniciativa seja moderada</p> <p>iv. Autenticação/identificação do cidadão avalia a necessidade do cidadão se autenticar/identificar para que possa participar na iniciativa</p> <p>v. Papel do cidadão avalia o papel que é permitido que o cidadão assuma na iniciativa, o qual reflete o “poder” concedido em relação à condução da mesma.</p> <p>Os papéis considerados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>e-enabling</i> - caso em que o cidadão apenas receba informação sobre o(s) assunto(s) em discussão • <i>e-consultation</i> - caso em que o cidadão é chamado a dar a sua opinião antes da tomada de decisão, mas a definição de temas, alternativas e a decisão final continuam a ser responsabilidade da autarquia • <i>e-active participation</i> - caso em que o cidadão é chamado a colaborar na formulação de políticas e as suas opiniões são levadas em consideração na definição de temas, alternativas e na decisão final • <i>e-empowering</i> - caso em que o cidadão tem oportunidade de definir e decidir completamente as políticas que pretende ver implementadas 						
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe a iniciativa para participação de ocorrência • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a iniciativa é moderada </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe a iniciativa para participação de ocorrência • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a iniciativa é moderada
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>						
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe a iniciativa para participação de ocorrência • “0” → se não existe 						
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a iniciativa é moderada 						

	<ul style="list-style-type: none"> • “0” → se a iniciativa não é moderada
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação • “0” → se não estão disponíveis regras
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é necessário autenticação/identificação do cidadão • “0” → se não é necessário autenticação/identificação
v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-empowering</i> • “0,75” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-active participation</i> • “0,5” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-consultation</i> • “0,25” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-enabling</i> • “0” → se cidadão não desempenha nenhum dos papéis anteriores (o que sucede se a iniciativa não existir)
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se valor do subindicador v for superior ou igual a 0,75 e a soma dos indicadores i a iv for superior ou igual a 3 • “0,5” → se valor do subindicador v for superior a 0 e a soma dos indicadores i a iv for superior a 0 • “0,25” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior a 0 • “0” → se valor do subindicador i for igual a 0
Peso do indicador no critério:	20%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara
Observações:	Os quatro tipos de papéis considerados na avaliação do subindicador “papel do cidadão” estão em conformidade com os tipos habitualmente considerados na literatura (vejam-se a título de exemplo os trabalhos [OCDE 2001], [Macintosh 2004], [Lukensmeyer e Torres 2006], [Tambouris et al. 2007], [Wimmer 2007], [Gatautis 2010], [Medimorec et al. 2010] e [Al-Dalou e Abu-Shanab 2013]).

Tabela 34: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Orçamento participativo”

Identificador:	C4.i5
Designação:	Contexto específico de participação: Orçamento participativo
Descrição:	Avalia a existência e o nível de sofisticação de um tipo particular de iniciativa de e-participação – Orçamento participativo – que permite ao cidadão participar na reflexão, discussão e eventual decisão da aplicação do orçamento da câmara
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Existência avalia a existência de iniciativa específica para participar no estabelecimento do orçamento da câmara ii. Moderação avalia se existem mecanismos de moderação na iniciativa iii. Regras de moderação/conduta disponíveis avalia se estão disponíveis para o cidadão as regras de conduta que este deve adotar ao participar na iniciativa, bem como as regras de moderação adotadas pelo moderador, caso a iniciativa seja moderada iv. Autenticação/identificação do cidadão avalia a necessidade do cidadão se autenticar/identificar para que possa participar na iniciativa v. Papel do cidadão avalia o papel que é permitido que o cidadão assuma na iniciativa, o qual reflete o “poder” concedido em relação à condução da mesma.

	<p>Os papéis considerados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>e-enabling</i> - caso em que o cidadão apenas recebe informação sobre o(s) assunto(s) em discussão • <i>e-consultation</i> - caso em que o cidadão é chamado a dar a sua opinião antes da tomada de decisão, mas a definição de temas, alternativas e a decisão final continuam a ser responsabilidade da autarquia • <i>e-active participation</i> - caso em que o cidadão é chamado a colaborar na formulação de políticas e as suas opiniões são levadas em consideração na definição de temas, alternativas e na decisão final • <i>e-empowering</i> - caso em que o cidadão tem oportunidade de definir e decidir completamente as políticas que pretende ver implementadas 												
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Subindicador</i></th> <th><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe a iniciativa “Orçamento participativo” • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a iniciativa é moderada • “0” → se a iniciativa não é moderada </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação • “0” → se não estão disponíveis regras </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é necessário autenticação/identificação do cidadão • “0” → se não é necessário autenticação/identificação </td> </tr> <tr> <td>v</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-empowering</i> • “0,75” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-active participation</i> • “0,5” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-consultation</i> • “0,25” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-enabling</i> • “0” → se cidadão não desempenha nenhum dos papéis anteriores (o que sucede se a iniciativa não existir) </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe a iniciativa “Orçamento participativo” • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a iniciativa é moderada • “0” → se a iniciativa não é moderada 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação • “0” → se não estão disponíveis regras 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é necessário autenticação/identificação do cidadão • “0” → se não é necessário autenticação/identificação 	v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-empowering</i> • “0,75” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-active participation</i> • “0,5” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-consultation</i> • “0,25” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-enabling</i> • “0” → se cidadão não desempenha nenhum dos papéis anteriores (o que sucede se a iniciativa não existir)
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>												
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe a iniciativa “Orçamento participativo” • “0” → se não existe 												
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a iniciativa é moderada • “0” → se a iniciativa não é moderada 												
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação • “0” → se não estão disponíveis regras 												
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é necessário autenticação/identificação do cidadão • “0” → se não é necessário autenticação/identificação 												
v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-empowering</i> • “0,75” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-active participation</i> • “0,5” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-consultation</i> • “0,25” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-enabling</i> • “0” → se cidadão não desempenha nenhum dos papéis anteriores (o que sucede se a iniciativa não existir) 												
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se valor do subindicador <i>v</i> for superior ou igual a 0,75 e a soma dos indicadores <i>i</i> a <i>iv</i> for superior ou igual a 3 • “0,5” → se valor do subindicador <i>v</i> for superior a 0 e a soma dos indicadores <i>i</i> a <i>iv</i> for superior a 0 • “0,25” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior a 0 • “0” → se valor do subindicador <i>i</i> for igual a 0 												
Peso do indicador no critério:	20%												
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara ou site específico obtido por redirecionamento a partir do site da câmara												
Observações:	Os quatro tipos de papéis considerados na avaliação do subindicador “papel do cidadão” estão em conformidade com os tipos habitualmente considerados na literatura (vejam-se a título de exemplo os trabalhos [OCDE 2001], [Macintosh 2004], [Lukensmeyer e Torres 2006], [Tambouris et al. 2007], [Wimmer 2007], [Gatautis 2010], [Medimorec et al. 2010] e [Al-Dalou e Abu-Shanab 2013]).												

Tabela 35: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Processo de revisão de PDM”

Identificador:	C4.i6
Designação:	Contexto específico de participação: Processo de Revisão de PDM
Descrição:	Avalia a existência e o nível de sofisticação de um tipo particular de iniciativa de e-participação – Processo de Revisão de PDM – que permite ao cidadão participa, na reflexão, discussão e eventual decisão sobre o PDM do município

Tipo de indicador:	Indicador composto												
Subindicadores constituintes:	<p>i. Existência avalia a existência de iniciativa específica para revisão de PDM</p> <p>ii. Moderação avalia se existem mecanismos de moderação na iniciativa</p> <p>iii. Regras de moderação/conduta disponíveis avalia se estão disponíveis para o cidadão as regras de conduta que este deve adotar ao participar na iniciativa, bem como as regras de moderação adotadas pelo moderador, caso a iniciativa seja moderada</p> <p>iv. Autenticação/identificação do cidadão avalia a necessidade do cidadão se autenticar/identificar para que possa participar na iniciativa</p> <p>v. Papel do cidadão avalia o papel que é permitido que o cidadão assuma na iniciativa, o qual reflete o “poder” concedido em relação à condução da mesma.</p> <p>Os papéis considerados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>e-enabling</i> - caso em que o cidadão apenas receba informação sobre o(s) assunto(s) em discussão • <i>e-consultation</i> - caso em que o cidadão é chamado a dar a sua opinião antes da tomada de decisão, mas a definição de temas, alternativas e a decisão final continuam a ser responsabilidade da autarquia • <i>e-active participation</i> - caso em que o cidadão é chamado a colaborar na formulação de políticas e as suas opiniões são levadas em consideração na definição de temas, alternativas e na decisão final • <i>e-empowering</i> - caso em que o cidadão tem oportunidade de definir e decidir completamente as políticas que pretende ver implementadas 												
Valor dos subindicadores:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Subindicador</th> <th>Regra de valoração</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe a iniciativa para revisão de PDM • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a iniciativa é moderada • “0” → se a iniciativa não é moderada </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação • “0” → se não estão disponíveis regras </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é necessário autenticação/identificação do cidadão • “0” → se não é necessário autenticação/identificação </td> </tr> <tr> <td>v</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-empowering</i> • “0,75” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-active participation</i> • “0,5” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-consultation</i> • “0,25” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-enabling</i> • “0” → se cidadão não desempenha nenhum dos papéis anteriores (o que sucede se a iniciativa não existir) </td> </tr> </tbody> </table>	Subindicador	Regra de valoração	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe a iniciativa para revisão de PDM • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a iniciativa é moderada • “0” → se a iniciativa não é moderada 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação • “0” → se não estão disponíveis regras 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é necessário autenticação/identificação do cidadão • “0” → se não é necessário autenticação/identificação 	v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-empowering</i> • “0,75” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-active participation</i> • “0,5” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-consultation</i> • “0,25” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-enabling</i> • “0” → se cidadão não desempenha nenhum dos papéis anteriores (o que sucede se a iniciativa não existir)
Subindicador	Regra de valoração												
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe a iniciativa para revisão de PDM • “0” → se não existe 												
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a iniciativa é moderada • “0” → se a iniciativa não é moderada 												
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação • “0” → se não estão disponíveis regras 												
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é necessário autenticação/identificação do cidadão • “0” → se não é necessário autenticação/identificação 												
v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-empowering</i> • “0,75” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-active participation</i> • “0,5” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-consultation</i> • “0,25” → se é concedido ao cidadão um papel do tipo <i>e-enabling</i> • “0” → se cidadão não desempenha nenhum dos papéis anteriores (o que sucede se a iniciativa não existir) 												
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se valor do subindicador v for superior ou igual a 0,75 e a soma dos indicadores i a iv for superior ou igual a 3 • “0,5” → se valor do subindicador v for superior a 0 e a soma dos indicadores i a iv for superior a 0 • “0,25” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior a 0 • “0” → se valor do subindicador i for igual a 0 												
Peso do indicador	20%												

no critério:	
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do site da câmara ou site específico obtido por redirecionamento a partir do site da câmara
Observações:	Os quatro tipos de papéis considerados na avaliação do subindicador “papel do cidadão” estão em conformidade com os tipos habitualmente considerados na literatura (vejam-se, a título de exemplo, os trabalhos [OCDE 2001], [Macintosh 2004], [Lukensmeyer e Torres 2006], [Tambouris et al. 2007], [Wimmer 2007], [Gatautis 2010], [Medimorec et al. 2010] e [Al-Dalou e Abu-Shanab 2013]).

5.3 I_{pic} – Índice de Presença na Internet das Câmaras

Apresentado que está o conjunto total de critérios e indicadores que constituem a grelha de avaliação, importa agora referir a forma como estes são utilizados para computar o índice de presença na Internet das câmaras municipais com base no qual se elaboram os *rankings*. A Tabela 36 reúne os pesos atribuídos a cada critério e indicador.

Tabela 36: Pesos dos critérios e indicadores constantes da grelha de avaliação

Critério	Peso critério	Indicador	Peso indicador
C1	25%	C1.i1. Informação da autarquia	20%
		C1.i2. Informação do município	20%
		C1.i3. Informação de gestão da autarquia	20%
		C1.i4. Informação sobre os serviços municipais	20%
		C1.i5. Instrumentos de gestão territorial	15%
		C1.i6. Outra informação	5%
		<i>Total do peso dos indicadores do C1</i>	
C2	25%	C2.i1. Conformidade com browsers	8%
		C2.i2. Indexação nos motores de busca	10%
		C2.i3. Tempo de carregamento da página principal	7%
		C2.i4. Acesso a partir de canais móveis	10%
		C2.i5. Mapa do site	6%
		C2.i6. <i>Links</i> na página principal	6%
		C2.i7. <i>Links</i> nas restantes páginas	6%
		C2.i8. Qualidade de motor de busca interno	8%
		C2.i9. <i>Links</i> ativos	6%
		C2.i10. Conformidade com níveis W3C	10%
		C2.i11. Símbolo de acessibilidade na página principal	8%
		C2.i12. Modernidade do site	7%
		C2.i13. Línguas utilizadas	8%
<i>Total do peso dos indicadores do C2</i>		100%	
C3	25%	C3.i1. Serviço: Autorização para inumação de cadáver	15%
		C3.i2. Serviço: Ocupação de espaço público - publicidade na via pública	15%
		C3.i3. Serviço: Licenciamento para instalação de bomba de gasolina	10%
		C3.i4. Serviço: Licenciamento de pequenas obras	15%
		C3.i5. Serviço: Cartografia - requerer planta do PDM	15%
		C3.i6. Serviço: Ocupação temporária de espaço público	5%
		C3.i7. <i>Email</i>	25%
<i>Total do peso dos indicadores do C3</i>		100%	

Participação	C4	25%	C4.i1. Canais de contacto direto para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões	15%
			C4.i2. Espaços Web1.0 para discussão e auscultação de opinião	15%
			C4.i3. Presença nas redes sociais	10%
			C4.i4. Contexto específico de participação: Participação de ocorrências	20%
			C4.i5. Contexto específico de participação: Orçamento participativo	20%
			C4.i6. Contexto específico de participação: Processo de revisão de PDM	20%
			<i>Total do peso dos indicadores do C4</i>	
Total		100%		

Tendo em consideração esses pesos, o cálculo do índice de presença na Internet das câmaras (i_{pic}) é obtido pela fórmula:

$$i_{pic} = 25\% \times C1 + 25\% \times C2 + 25\% \times C3 + 25\% \times C4$$

em que,

$$C1 = 20\% \times C1i1 + 20\% \times C1i2 + 20\% \times C1i3 + 20\% \times C1i4 + 15\% \times C1i5 + 5\% \times C1i6$$

$$C2 = 8\% \times C2i1 + 10\% \times C2i2 + 7\% \times C2i3 + 10\% \times C2i4 + 6\% \times C2i5 + 6\% \times C2i6 + 6\% \times C2i7 + 8\% \times C2i8 + 6\% \times C2i9 + 10\% \times C2i10 + 8\% \times C2i11 + 7\% \times C2i12 + 8\% \times C2i13$$

$$C3 = 15\% \times C3i1 + 15\% \times C3i2 + 10\% \times C3i3 + 15\% \times C3i4 + 15\% \times C3i5 + 5\% \times C3i6 + 25\% \times C3i7$$

$$C4 = 15\% \times C4i1 + 15\% \times C4i2 + 10\% \times C4i3 + 20\% \times C4i4 + 20\% \times C4i5 + 20\% \times C4i6$$

Refira-se que os pesos atribuídos a cada critério e indicador resultaram da sensibilidade e experiência acumuladas ao longo dos anos pela equipa que conduz estes estudos. Com a consciência de que se trata de um aspeto que se reveste de alguma subjetividade, os pesos foram amplamente discutidos pela equipa, no sentido de, com base na experiência empírica detida, se encontrarem os valores que se julgam serem os mais ajustados.

6 Conclusão

Ao longo deste documento, efetuou-se uma descrição do método utilizado para conduzir a avaliação da presença na Internet das câmaras portuguesas.

O método aqui descrito resultou de uma revisão profunda da versão anteriormente existente, imposta pelas alterações decorrentes da evolução tecnológica e das tendências de desenvolvimento do próprio fenómeno de governo eletrónico que se têm verificado ao longo dos últimos anos.

A descrição apresentada, relativa quer ao procedimento de aplicação do método quer da grelha de avaliação utilizada, foi efetuada de forma tão detalhada quanto possível, cumprindo-se assim o disposto no princípio 4 referido no Capítulo 2. Disponibilizar todo este detalhe parece-nos crucial, dado o facto de tal detalhe permitir que os leitores deste documento e, em particular os responsáveis das câmaras, que constituem o objeto alvo destes estudos, compreendam a posição obtida no *ranking* e o significado efetivo dessa posição, de forma a poderem utilizar de modo adequado estes elementos na sua reflexão e no alinhamento das suas estratégias.

Neste momento julga-se importante realçar dois aspetos primordiais.

O primeiro desses aspetos foi já mencionado no capítulo 4 e refere-se ao facto de que os avaliadores das equipas de recolha são instruídos para assumir, durante a avaliação, a lógica e atitude que seriam tipicamente apresentadas por um cidadão médio ao utilizar o sítio da câmara. Tal significa que o esforço que devem efetuar na procura dos elementos avaliados deve ser aquele que, em média, um cidadão utilizador do sítio faria, e não um esforço exagerado e dispendioso, dado que a generalidade dos cidadãos utilizadores do sítio de uma câmara não está disposta a despender tanto tempo e tanto esforço na sua pesquisa. É importante sublinhar novamente este aspeto, pois tal pode, efetivamente, acabar por conduzir a registos de observações que possam não ser completamente verdadeiros.

O segundo desses aspetos é que a grelha de avaliação utilizada, nomeadamente o conjunto de critérios, indicadores, e nalguns casos subindicadores, que a constituem, resultou simultaneamente de um processo de revisão de literatura efetuado nesta área, nomeadamente na análise de trabalhos internacionais direcionados para a avaliação de web sites, para a avaliação de serviços públicos e para a avaliação da qualidade de serviços públicos online, e de um acumular de aprendizagens da própria equipa do GÁVEA, que foram adquiridas ao longo de vários anos de realização do estudo. A experiência e aprendizagem acumulada foi absolutamente determinante, como se referiu no final do capítulo anterior, na definição dos pesos atribuídos a

cada critério e indicador. Neste sentido, e porque se tem consciência de que se trata de um aspeto que se reveste de alguma subjetividade, os critérios, indicadores e em particular os pesos foram amplamente discutidos pela equipa, no sentido de, com base na experiência empírica detida, se encontrarem os valores que se julgam serem os mais ajustados.

Fazendo jus ao princípio 1, esta versão do método será revista sempre que um novo estudo for lançado, podendo ser alterada e substituída por uma nova versão logo que tal se revele necessário.

Referências

- Al-Dalou, R. and Abu-Shanab, E. (2013). *E-Participation Levels and Technologies*. Proceedings of the 6th International Conference on Information Technology. Retrieved March 7, 2014 from http://icit.zuj.edu.jo/icit13/Papers%20list/Camera_ready/E-Technology/656.pdf
- Gatautis, R. (2010). *Creating public value through eparticipation: wave project*. Economics and Management, 15, p. 483-490.
- Lukensmeyer, C. and Torres L. (2006). *Public Deliberation: A Manager's Guide to Citizen Engagement*. IBM Center for The Business of Government. Retrieved June 4, 2013 from <http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/LukensmeyerReport.pdf>
- Macintosh, A. (2004). *Characterizing e-participation in policy-making*. Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference. DOI: 10.1109/HICSS.2004.1265300.
- Medimorec, D., Parycek, P., and Schossböck, J. (2010). *Vitalizing Democracy through Eparticipation and Open Government: An Austrian and Eastern European Perspective*. Bertelsmann. Retrieved December 5, 2013 from <http://www.fundacionbertelmann.org/cps/rde/xbcr/SID-853E53E9-9B1F1F76/bst/Daniel%20Medimorec.pdf>
- OCDE 2001. *Citizens as partners: OECD handbook on information, consultation and public participation in policy-making*. OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation In Policy-Making.
- PCM, Resolução do Conselho de Ministros N.º 97/99 de 26 de agosto. Diário da República - 1.ª Série B, N.º 199, de 1999-08-26, p. 5829.
- Santos, L., Oliveira, J. e Amaral, L. (2001). *Método de Avaliação dos Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado*. Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação, Ministério da Ciência e Tecnologia e GÁVEA, Universidade do Minho.
- Santos, L., Oliveira, J. e Amaral, L. (2003). *Método de Avaliação da Presença na Internet dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado*. Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento, Presidência do Conselho de Ministros e GÁVEA, Universidade do Minho.
- Tambouris, E., Liotas, N. and Tarabanis, K. (2007). *A Framework for Assessing eParticipation Projects and Tools*. Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences. DOI: 10.1109/HICSS.2007.13.
- Wimmer, M. (2007). *Ontology for an e-participation virtual resource centre*. Proceedings of the First International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, p. 89-98.

Anexos

- Anexo A – Mensagens de Correio Eletrónico

Anexo A: Mensagens de Correio Eletrônico

Este anexo contém o texto das cinco mensagens que são enviadas por correio eletrônico para cada uma das 308 câmaras.

Mensagem para o Presidente da Câmara

Exmo(a). Sr(a). Presidente da Câmara,

Solicito informação da data em que decorrerá a próxima reunião pública da Câmara Municipal que V. Exa. preside.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

António Silva

Mensagem para o Vice-Presidente da Câmara

Exmo(a). Sr(a). Vice-Presidente da Câmara Municipal,

Solicito informação acerca da existência de horário de atendimento presencial a munícipes por parte do Sr(a). Vice-Presidente, no sentido de tratar de um assunto do âmbito da sua competência.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

António Silva

Mensagem para o 1.º Vereador da Oposição

Exmo(a). Sr(a). Vereador(a),

Solicito informação acerca da existência de horário de atendimento presencial a munícipes por parte do Sr(a). Vereador(a), no sentido de tratar de um assunto do âmbito da sua competência.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

António Silva

Mensagem Relativa a Serviço Simples Enviada para os Serviços da Câmara

Exmos. Srs.,

Peço-lhes o favor de me indicarem o horário de funcionamento da Divisão de Planeamento Urbanístico da Câmara Municipal.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

António Silva

Mensagem Relativa a Serviço Mais Complexo Enviada para os Serviços da Câmara

Exmos. Srs.,

Estando a considerar fazer a marquetização de uma varanda que tenho na minha casa localizada neste município, gostaria que me informassem de quais os documentos que terei que apresentar nesse sentido e quais os canais que tenho à minha disposição para o fazer.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

António Silva