

Método de Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas

Versão 5.0

Delfina Soares
Luís Amaral
Luís Miguel Ferreira
Mariana Lameiras



Universidade do Minho



UNITED NATIONS
UNIVERSITY

UNU-EGOV

Operating Unit on Policy-Driven
Electronic Governance

ama | AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA
PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

2019

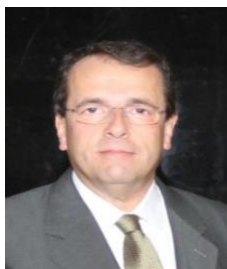
Ficha Técnica



Delfina Soares é Diretora da Unidade Operacional de Governação Eletrónica da Universidade das Nações Unidas (UNU-EGOV *United Nations University Operating Unit on Policy-Driven Electronic Governance*) e Professora Auxiliar no Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho. 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: soares@unu.edu



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 projetos 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=3662120217356402>

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



Mariana Lameiras é *Senior Academic Fellow* na *United Nations University Operating Unit on Policy-Driven Electronic Governance* (UNU-EGOV) e investigadora do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS) da Universidade do Minho. É mestre e doutorada em Ciências da Comunicação pela mesma universidade. Dedicar-se à área das Políticas da Comunicação, Regulação (dos Media), Governação e Participação Eletrónica e Governo Digital. É correspondente nacional e colabora com o Observatório Europeu do Audiovisual e com o Institute for Information Law (Universidade de Amesterdão).

Curriculum DeGóis: <http://www.degois.pt/visualizador/curriculum.jsp?key=1462692098407668>

Correio Eletrónico: lameiras@unu.edu

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 Lameiras, M. (2019). *Método de Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas*. Versão 6.0. GÁVEA – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães.

ISBN: 978-989-98010-6-6

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.....	iv
Índice de Figuras	v
Índice de Tabelas	vi
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	17
5.2.1. Indicadores do Critério 1 – Conteúdos: Tipo e Atualização	17
5.2.2. Indicadores do Critério 2 – Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização	26
5.2.3. Indicadores do Critério 3 – Serviços Online.....	34
5.2.4. Indicadores do Critério 4 – Participação.....	41
5.3 I _{pic} – Índice de Presença na Internet das Câmaras.....	49
6 Conclusão.....	52
Referências.....	54
Anexos.....	55
Anexo A: Mensagens de Correio Eletrónico	56

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 das versões publicadas 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”	17
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”	22
Tabela 8: Descrição Técnica do Indicador “Instrumentos de Gestão Territorial”	23
Tabela 9: Descrição Técnica do Indicador “Datas da realização de reuniões da câmara”	24
Tabela 10: Descrição Técnica do Indicador “Outra Informação”	24
Tabela 11: Descrição Técnica do Indicador “Conformidade com Browsers”	26
Tabela 12: Descrição Técnica do Indicador “Indexação nos Motores de Busca”	27
Tabela 13: Descrição Técnica do Indicador “Tempo de Carregamento da Página Principal”	27
Tabela 14: Descrição Técnica do Indicador “Acesso a Partir de Canais Móveis”	28
Tabela 15: Descrição Técnica do Indicador “Mapa do Site”	28
Tabela 16: Descrição Técnica do Indicador “Links na Página Principal”	29
Tabela 17: Descrição Técnica do Indicador “Links nas Restantes Páginas”	30
Tabela 18: Descrição Técnica do Indicador “Qualidade do Motor de Busca Interno”	30
Tabela 19: Descrição Técnica do Indicador “Conformidade com Níveis de Acessibilidade do W3C”	31
Tabela 20: Descrição Técnica do Indicador “Símbolo de Acessibilidade na Página Principal”	32
Tabela 21: Descrição Técnica do Indicador “Conteúdos Multimédia”	33
Tabela 22: Descrição Técnica do Indicador “Sofisticação tecnológica do website”	33
Tabela 23: Descrição Técnica do Indicador “Línguas Utilizadas”	34
Tabela 24: Descrição Técnica do Indicador “Serviços ao cidadão”	35
Tabela 25: Descrição Técnica do Indicador “Serviço de Autenticação”	37
Tabela 26: Descrição Técnica do Indicador “Email”	39
Tabela 27: Descrição Técnica do Indicador “Canais de contacto para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões”	41
Tabela 28: Descrição Técnica do Indicador “Espaços Web1.0 criados para discussão e auscultação de opinião”	41
Tabela 29: Descrição Técnica do Indicador “Presença nas redes sociais”	43
Tabela 30: Descrição Técnica do Indicador “Transparência e Dados Abertos”	44
Tabela 31: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Participação de ocorrências”	45
Tabela 32: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Orçamento participativo”	46
Tabela 33: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Processo de revisão de PDM”	48
Tabela 34: Descrição Técnica do Indicador “Informação acerca de processos participativos a decorrer ou que decorreram na câmara”	49
Tabela 35: Pesos dos critérios e indicadores constantes da grelha de avaliação	50

1 Introdução

Em Portugal, têm sido diversas as iniciativas para desenvolver e fomentar uma política de modernização administrativa e de sedimentação da Sociedade da Informação e do Conhecimento.

Destaca-se, em 2001, a Resolução do Conselho de Ministros Nº 22/2001, que determinou a avaliação periódica dos websites 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.

Neste contexto, o GÁVEA – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação – tem acompanhado as tendências nacionais e europeia de desenvolvimento do governo eletrónico e iniciou, em 1999, uma série de estudos sob o título “Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas”. O objetivo central é proceder à avaliação dos websites das câmaras municipais para oferecer um retrato sobre a sua situação individual, mas também no contexto dos governos locais portugueses, no que diz respeito ao grau de sofisticação da sua presença na Internet. Deste modo, através da identificação de boas práticas pretende-se contribuir para a auto-avaliação e autorreflexão das práticas e estratégias internas e, indiretamente, para a melhoria da sua presença na Internet em prol da boa governação e enquanto elemento mediador fundamental entre os governos locais e os cidadãos/empresas.

Ao longo deste documento, encontra-se uma descrição do método de avaliação aplicado aos websites avaliados, introduzindo elementos contextuais sobre os estudos e sobre a evolução do próprio método.

Deste modo, é no Capítulo 2 que se apresentam as alterações mais significativas introduzidas na presente edição do estudo. No Capítulo 3 recordam-se os princípios de avaliação que norteiam esta investigação.

O Capítulo 4 é dedicado às diferentes etapas do procedimento de avaliação, designadamente no que diz respeito à recolha de dados, validação e tratamento dos dados e análise dos dados. No capítulo seguinte, procede-se à descrição detalhada da grelha de avaliação, que se encontra organizada em quatro critérios – “Conteúdos: Tipo e Atualização”, “Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Navegação”, “Serviços Online” e “Participação”, e 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 5.0) resultou da revisão, extensão e ajuste da versão 4.0, e foi aplicado pela primeira vez na décima edição do estudo, relativa ao ano de 2019. Nesta edição, o GÁVEA contou com a colaboração da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), tendo sido celebrado um protocolo para o efeito. Nesse âmbito, a AMA participou da reflexão da equipa de investigação e contribuiu com a identificação de aspetos relevantes para incorporar no estudo.

2 Evolução do Método de Avaliação

O método de avaliação utilizado tem sofrido alterações ao longo das várias edições dos estudos. Antes do início de cada edição, procede-se a uma revisão completa e detalhada da grelha de avaliação com o objetivo de acompanhar as tendências na área do governo eletrónico, nomeadamente no que respeita à monitorização e avaliação, bem como das inovações tecnológicas. Neste sentido, é por se reconhecer conveniente, adequado e útil este exercício que se aplicam alterações e ajustes ao método utilizado, decorrentes da reflexão e discussão conjuntas e da consulta, sempre que tal se revela necessário, de especialistas em determinados temas.

Não obstante, trata-se de um processo caracterizado pela constante preocupação em manter um determinado nível de similaridade no processo de recolha, validação e análise dos dados ao longo dos anos e 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.

Na Tabela 1 encontra-se a referência às versões do método de avaliação que foram publicadas, bem como aos organismos que, em parceria com o GÁVEA, se foram associando às diferentes edições dos estudos.

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
2014	Método de Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas	GÁVEA
2016	Método de Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas	Microsoft/GÁVEA
2019	Método de Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas	AMA/GÁVEA/UNU-EGOV

Neste sentido, no arranque da décima edição do estudo, relativa ao ano 2019, foi efetuada uma reflexão sobre o método de avaliação utilizado, tendo a mesma resultado numa revisão detalhada da grelha de avaliação, em articulação com a Agência para a Modernização Administrativa, IP (AMA), na qualidade de Instituto Público de regime especial, integrado na administração indireta

do Estado, que prossegue atribuições da Presidência do Conselho de Ministros nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração eletrónica. As alterações introduzidas refletem-se ao nível do procedimento de recolha de dados, dos indicadores e subindicadores avaliados e dos 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*.

Da reflexão e discussão conjuntas resultou premente a necessidade de introduzir alterações e ajustes ao método, os quais se encontram plasmados no presente documento.

De modo breve, expõem-se de seguida as principais alterações introduzidas na presente versão do método:

- Conceção e utilização de uma ferramenta *online* especificamente desenhada para o registo dos dados observados pelos avaliadores, bem como para o processo de validação posterior pelo assim designado “auditor”, isto é, pelos membros da equipa de investigação responsável pela condução do estudo.
- Alteração dos indicadores e da forma de avaliação do critério “Serviços Online”. Neste contexto, foi adicionado mais um serviço para balançar o número de serviços dirigidos primordialmente a empresas/empresários com o número de serviços vocacionados para o cidadão. Incluiu-se, assim, o serviço de requerimento de licença de habitabilidade e, em consequência, retirou-se a avaliação do serviço de autorização para ocupação temporária de espaço público (ex: circo, feiras;...). Além de ajustes menores às regras de valoração de alguns subindicadores, é de realçar a inclusão de dois novos subindicadores, a saber: existência de informação detalhada sobre o serviço e existência de suporte à execução do serviço via *contact center*. Para registo, foi também retirado subindicador relativo à questão da segurança do pagamento do serviço requerido por se considerar que se trata de algo inerente à confiabilidade atribuída às entidades terceiras envolvidas no processo e nos diferentes modelos de pagamento. Outra alteração significativa neste critério foi a inclusão do serviço de autenticação com o objetivo de acompanhar os esforços nacionais e a tendência europeia para a utilização do cartão de cidadão e da chave móvel digital como forma de autenticação do cidadão.
- Alterações de indicadores e subindicadores com vista a incluir a avaliação do acolhimento de normas e de referenciais nacionais importantes ao nível do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) e da Transparência e Dados Abertos. No último caso, foi adicionado, no critério “Participação”, um indicador específico para avaliar a existência no website da câmara de uma secção dedicada à Transparência e aos Dados Abertos, designadamente no que diz respeito à apresentação da informação e às especificidades da disponibilização dos Dados Abertos.
- Outros ajustes foram introduzidos na grelha, nomeadamente ao nível da introdução de novos subindicadores, de mudanças nas regras de valoração e de ligeiras alterações nas designações de alguns subindicadores.

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 expõem.

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 fase é de *recolha de dados* e decorre em dois momentos. No primeiro momento, é efetuada a *recolha prévia* de dados 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 processo de recolha baseia-se na observação direta dos sítios *Web* das 308 câmaras municipais portuguesas.

Na presente edição do estudo, este processo foi realizado por duas equipas de avaliadores, sob coordenação dos membros da equipa de investigação. Além do recurso a duas equipas permitir aumentar o rigor e fiabilidade dos dados recolhidos, também a auditoria efetuada pelos

investigadores após as avaliações constituiu um passo importante na validação das mesmas. Regista-se uma estreita colaboração entre os avaliadores e a equipa de investigação ao longo do processo de recolha de dados, permitindo o esclarecimento de dúvidas relativamente à grelha de avaliação.

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 website da câmara. Tal significa que o esforço na procura dos elementos avaliados deve ser aquele que, em média, um cidadão utilizador do website faria e não um esforço exagerado e dispendioso. Assim, embora seja possível pesquisar os websites das câmaras meticolosamente 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 usado e útil, dado que a generalidade dos cidadãos utilizadores do sítio de uma câmara não está disposta a despende de 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>)).

Concluída 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 website 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>website</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 do indicador C3.i1, relativos aos serviços online analisados, dado que os serviços online são geralmente oferecidos nas áreas reservadas.

4.1.2. Recolha Final

A fase de recolha final consiste na avaliação dos *websites* das câmaras que se encontrem num estado válido que permita a sua observação. Assim, através de observação direta, são avaliados um conjunto de critérios e indicadores, descritos no capítulo 5 deste documento. A equipa de avaliadores procede ao registo dos dados observados numa ferramenta especificamente concebida para o efeito (www.ipic.pt), os quais são posteriormente extraídos e 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 *websites*, 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 eletrónica 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 Serviço Complexo: mensagem que possui um assunto mais complexo, tendo esta que ser reencaminhada para um departamento específico,

¹ O Decreto-Lei n.º 135/99 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, 58/2016, de 29 de agosto de 2016 e 74/2017, de 21 de junho. No entanto, nenhuma das alterações alterou os pontos 1 e 2 do artigo 26.º, que se mantêm, por isso, em vigor.

avaliando-se, assim, o reencaminhamento interno de mensagens de correio eletrónico e consequente resposta dada ao cidadão.

Destinatário	Tipo de mensagem	
	<i>Simple</i> s	<i>Complexa</i>
<i>Serviços</i>	✓	✓
<i>Presidente</i>	✓	
<i>Vice-presidente</i>	✓	
<i>Primeiro Vereador da oposição</i>	✓	

Figura 2: Mensagens de correio eletrónico enviadas para cada câmara

Para o Presidente, Vice-presidente e Primeiro 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 de a 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 um dos avaliadores são comparados. Sempre que são detetadas discrepâncias entre as avaliações produzidas por cada equipa, procede-se a uma quarta avaliação (ou, como é designado, auditoria) de forma a determinar o valor a assumir.

Depois de validados, os dados são tratados. Este tratamento envolve a tradução de cada um dos resultados da observação direta dos websites 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 35, 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 *Websites* 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 compósito** – 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

Os critérios e indicadores utilizados na avaliação são apresentados na grelha de avaliação da Tabela 3. Esta grelha é composta por quatro critérios, que traduzem as quatro grandes vertentes de análise segundo as quais são avaliados os websites das câmaras.

Uma dessas vertentes é “Conteúdos: Tipo e Atualização” e centra-se na avaliação do tipo e da atualização dos conteúdos disponibilizados nos websites da câmara. Para a sua análise são avaliados sete indicadores (C1.i1 a C1.i7) 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 dados sobre as datas da realização de reuniões de câmara e outras informações, tais como editais, 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.i9, C2.i10) e, ainda, a sofisticação tecnológica do *site* e conteúdos disponibilizados (C2.i11, C2.i12) e a multiplicidade linguística (C2.i13).

Tabela 3: Grelha de avaliação

C1 Conteúdos: Tipos e Atualização	
C1.i1 Informação da autarquia	Avalia a existência no sítio <i>Web</i> 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 <i>Web</i> da Câmara de informação acerca da história, geografia, coletividades, demografia, cultura, turismo, economia e heráldica 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 mapa de pessoal, 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, do plano de gestão de risco de corrupção e infrações conexas, 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, das subvenções e benefícios públicos concedidos pela Câmara, do balanço social e de atas e deliberações.
C1.i4 Informação sobre os serviços Municipais	Avalia a existência no sítio <i>Web</i> 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, o contacto e o preçário dos serviços.
C1.i5 Instrumentos de gestão territorial	Avalia a existência no sítio <i>Web</i> 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 Datas da realização de reuniões da Câmara	Avalia a existência no sítio <i>Web</i> da Câmara de informação relativa as datas das reuniões de Câmara.
C1.i7 Outra informação	Avalia a existência e atualização de informações diversas, nomeadamente: 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 <i>Web</i> da Câmara com os principais browsers, designadamente o Chrome, o IE, o Firefox, o Safari e o Microsoft Edge.
C2.i2 Indexação nos motores de busca	Avalia a indexação do sítio <i>Web</i> da Câmara nos motores de busca, designadamente no Google.
C2.i3 Tempo de carregamento da página principal	Avalia o tempo que demora a carregar a página principal do sítio <i>Web</i> da Câmara.
C2.i4 Acesso a partir de canais móveis	Avalia a possibilidade de acesso e navegação no sítio <i>Web</i> da Câmara a partir de canais móveis ao sítio da autarquia.
C2.i5 Mapa do <i>site</i>	Avalia a existência do mapa do sítio <i>Web</i> da Câmara.
C2.i6 <i>Links</i> na página principal	Avalia a existência no sítio <i>Web</i> da Câmara de <i>links</i> na página principal, designadamente no que respeita a informação sobre os avisos legais (política de privacidade, de direitos autorais), a ligações para serviços Municipais, para os contactos da autarquia, para o mapa do sítio <i>Web</i> , para a caixa de sugestões e para o motor de busca interno.
C2.i7 <i>Links</i> nas restantes páginas	Efetua uma avaliação similar à anterior, mas desta feita para as restantes páginas do <i>site</i> e no que concerne à ligação à página

	principal, ao motor de busca interno e a opção “voltar à página anterior”.
C2.i8 Qualidade de motor de busca interno	Avalia a existência e qualidade do motor de busca interno, caso exista no sítio <i>Web</i> da Câmara.
C2.i9 Conformidade com níveis W3C	Avalia a conformidade do sítio <i>Web</i> da Câmara com o nível A, <i>double-A</i> e <i>triple-A</i> do W3C.
C2.i10 Símbolo de acessibilidade na página principal	Avalia a existência do símbolo de acessibilidade na página principal do sítio <i>Web</i> da Câmara.
C2.i11 Conteúdos multimédia	Avalia a disponibilização de conteúdos multimédia, designadamente vídeo, no sítio <i>Web</i> da Câmara.
C2.i12 Sofisticação tecnológica	Avalia a sofisticação tecnológica do sítio <i>Web</i> da Câmara, tendo em consideração a utilização de serviços universais para disponibilização de conteúdos próprios, a incorporação de informação útil que é disponibilizada por terceiros e a explicitação de conformidade com normas W3C (html5, css3,...).
C2.i13 Línguas utilizadas	Avalia a disponibilidade do sítio <i>Web</i> da Câmara em línguas estrangeiras, nomeadamente inglês e espanhol.
C3 Serviços online	
C3.i1 Serviços ao cidadão	<p>Avalia o nível de sofisticação de prestação de cada um dos seguintes seis serviços: Autorização para inumação de cadáver, licenciamento de pequenas obras, autorização para ocupação de espaço público (publicidade na via pública), licenciamento para instalação de bomba de gasolina, cartografia - requerer planta do PDM e requerer licença de habitabilidade.</p> <p>Os parâmetros avaliados para cada serviço são os seguintes: (a) existência de informação detalhada sobre o serviços (em termos de documentos e procedimentos requeridos para a solicitação e execução do serviço); (b) possibilidade de o cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i>, com ou sem autenticação, do formulário para a realização do serviço; possibilidade de o cidadão preencher e entregar <i>online</i>, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a sua realização; obrigatoriedade de entrega física de documentos; (c) possibilidade de o cidadão autenticado consultar <i>online</i> o estado de execução do serviço e os passos percorridos e a percorrer para esse efeito; (d) possibilidade de o cidadão proceder ao pagamento <i>online</i> do respetivo serviço; e (e) existência de apoio à execução do serviço via <i>contact center</i> (<i>chat</i>, FAQ's e <i>helpdesk</i> contextualizados).</p>
C3.i2 Serviço de autenticação	Avalia o serviço de autenticação disponibilizado no sítio <i>Web</i> da Câmara considerando as características do processo de autenticação sem registo, do processo de autenticação com registo prévio, do processo de autenticação após o registo (considerando aspetos como a segurança no <i>login</i> e o feedback relativo a tentativas falhadas de <i>login</i>), bem como a existência de de informação sobre os “Termos e Condições” de uso.
C3.i3 <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 para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões	Avalia a disponibilidade no sítio <i>Web</i> da Câmara de canais de contacto direto para o presidente, para os membros eleitos e para os serviços da autarquia.

C4.i2 Espaços <i>Web</i> 1.0 para discussão e auscultação de opinião	Avalia a disponibilidade no sítio <i>Web</i> da Câmara de espaços de discussão e auscultação de opinião, tais como fora de discussão (incluindo as características desses fora, designadamente relativas a moderação, regras de comportamento/moderação e mecanismo de autenticação dos participantes, bem como o papel da Câmara nas discussões, enquanto iniciante das mesmas ou participante), <i>chats</i> (com humano ou com <i>bot</i>) e sondagens.
C4.i3 Presença nas redes sociais	Avalia a existência de presença da Câmara em redes sociais, tais como <i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , <i>Google+</i> , <i>Instagram</i> , <i>Youtube</i> ou outras.
C4.i4 Transparência e Dados Abertos	Avalia a existência no sítio <i>Web</i> da Câmara de de uma secção dedicada à transparência e aos dados abertos.
C4.i5 Contexto específico de participação: Espaço para participação de ocorrências ou outras participações	Avalia a existência de uma iniciativa específica para a participação de ocorrências e as características dessa iniciativa, designadamente relativas às regras de conduta/moderação, ao mecanismo de identificação do cidadão e à existência de formas de acompanhamento das participações efetuadas.
C4.i6 Contexto específico de participação: Orçamento participativo	Avalia a existência de uma iniciativa específica de orçamento participativo e as características dessa iniciativa, designadamente relativas às regras de conduta/moderação, ao papel concedido ao cidadão e mecanismo de identificação do cidadão.
C4.i7 Contexto específico de participação: Processo de revisão de PDM	Avalia a existência de uma iniciativa específica de processo de revisão de PDM e as características dessa iniciativa, designadamente relativas às regras de conduta/moderação e ao mecanismo de identificação do cidadão.
C4.i8 Informação acerca de processos participativos a decorrer ou que decorreram na Câmara	Avalia a existência de informação acerca de processos participativos futuros e sobre resultados de processos participativos e os seus efeitos na determinação de novas políticas, regulamentações ou serviços.

O terceiro critério, ou terceira grande vertente de análise, é “Serviços online”. Este critério tem abrangência a avaliação de oito serviços, convertidos em três indicadores. Assim, o primeiro desses indicadores (C3.i1) visa avaliar 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:

- Existência de informação detalhada sobre o serviço, designadamente no que diz respeito a documentos necessários e procedimentos envolvidos;
- Possibilidade de o cidadão fazer *download* e *upload*, com ou sem autenticação, do formulário para solicitar a sua realização;
- Possibilidade de o cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a sua realização;
- Possibilidade de um cidadão autenticado consultar online, com autenticação, o estado de execução do serviço;
- Possibilidade de o cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço ;
- Existência de algum tipo de apoio à execução do serviço via *contact center* (seja através de *chat*, *FAQ's* ou *helpdesk* contextualizados).

No critério 3 é também incluído o “Serviço de Autenticação”, que visa contemplar as tipologias de autenticação disponibilizadas ao cidadão. Neste sentido, são considerados os seguintes aspetos:

- a) A possibilidade de autenticação sem registo (diretamente com o cartão de cidadão ou chave móvel digital);

- b) A possibilidade de autenticação com registo prévio (*login e password*), avaliando qual o tipo de registo prévio solicitado (cartão de cidadão ou chave móvel digital apenas ou com dados adicionais, apenas com dados requeridos ao cidadão ou com conta *Google* ou *Facebook*);
- c) As características desse registo, designadamente em termos de dispensa de deslocação física do cidadão, de segurança no processo, de recebimento de e-mail de confirmação, de mecanismo de entrega da *password* respetiva ao cidadão, do tempo necessário à conclusão do registo e de possibilidades de recuperação da *password* obtida;
- d) As características do processo de autenticação após o registo (avaliando a segurança no *login*, a utilização de ferramentas complementares de segurança (como *captcha* ou autenticação com dois fatores) e o feedback relativo à restrição ao número de tentativas falhadas de *login*;
- e) A existência de uma secção onde se apresentam os “Termos e Condições”, tendo também em consideração o destaque dado ao Regulamento Geral de Proteção de Dados e aos seus normativos.

O último indicador do critério 3 é o indicador C3.i3. “*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 oito 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.

O indicador seguinte, C4.i4., avalia a existência de uma secção dedicada à transparência e aos dados abertos com o intuito de aferir a importância que o tema suscita nas diferentes câmaras. Deste modo, é avaliada a existência de uma área especificamente dedicada à temática bem como o modo como os dados são apresentados aos cidadãos e com base em que princípios e políticas relativos aos dados abertos.

Os três indicadores que se seguem (C4.i5., C4.i6. e C4.i7.) 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/conduita para quem deseja participar e qual o nível de participação que é concedido ao cidadão na iniciativa.

O último indicador, C4.i8., tem como objetivo avaliar a existência de informação sobre processos participativos que constarão da agenda futura e os resultados concretos fruto de processos participativos anteriores, em termos de efeitos para a implementação de políticas, regulamentações ou serviços.

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

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 sete indicadores. As tabelas 4 a 10 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 website de diversos elementos informacionais sobre a câmara, os quais permitem ao cidadão conhecer a missão, estrutura de poder, estrutura orgânica, horário de funcionamento geral e contactos gerais.														
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. Distribuição de pelouros e delegação de competências avalia a indicação explícita dos responsáveis pelos diferentes pelouros iv. Organograma dos serviços avalia a existência de informação (sob a forma de representação gráfica ou descritiva) acerca da estrutura departamental da câmara v. Horário da câmara avalia a existência de informação sobre o horário de funcionamento da câmara 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 														
Valor dos subindicadores:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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 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 website 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 website de 3, 4 ou </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 website 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 website de 3, 4 ou
<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 website 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 website de 3, 4 ou 														

	<p>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></p> <ul style="list-style-type: none"> • “0,25” → se foi identificada a existência no website 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 website de apenas um ou dois dos elementos de contacto
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a cinco • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a três e inferior a cinco • “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 três
Peso do indicador no critério:	20%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website 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, economia e heráldica 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. Heráldica avalia a existência de informação sobre a heráldica do município</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 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 </td> </tr> </tbody> </table>	Subindicador	Regra de valoração	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
Subindicador	Regra de valoração										
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 										

	<ul style="list-style-type: none"> • “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 três e inferior a seis • “0,25” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior a dois • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for zero
Peso do indicador no critério:	10%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website 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 website 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 website do plano de atividades da autarquia para os últimos dois anos, de acordo com o previsto na alínea b) do n.º 2 do art.º 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais, revogando a Lei n.º 42/98). ii. Orçamento avalia a existência no website do orçamento da autarquia para os últimos dois anos, de acordo com o previsto na alínea c) do n.º 2 do art.º 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais, revogando a Lei n.º 42/98). iii. Mapa de pessoal avalia a existência no website do mapa de pessoal da câmara. iv. Relatório de atividades avalia a existência no website do relatório de atividades da autarquia para os últimos dois anos, de acordo com o previsto na alínea b) do n.º 2 do art.º 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais revogando a Lei n.º 42/98). v. Relatório e contas avalia a existência no website do relatório e contas da autarquia para os últimos dois anos, de acordo com o previsto na alínea c) do n.º 2 do art.º 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais revogando a Lei n.º 42/98)

	<p>vi. Mapa resumo das despesas e receitas avalia a existência no website 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 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais revogando a Lei n.º 42/98).</p> <p>vii. Planos plurianuais de investimentos avalia a existência no website 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 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais revogando a Lei n.º 42/98).</p> <p>viii. Dados relativos à execução anual dos planos plurianuais avalia a existência no website 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 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais revogando a Lei n.º 42/98).</p> <p>ix. Plano de gestão de risco de corrupção e infrações conexas Conforme determinado na deliberação de 1 julho de 2009 do Conselho de Prevenção de Corrupção. Obrigatório para todos os organismos públicos</p> <p>x. Regulamentos das taxas municipais avalia a existência no website de dados relativos aos regulamentos das taxas aplicadas na autarquia, bem como a atualidade dessa informação, de acordo com o previsto na alínea e) do n.º 1 do art.º 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais revogando a Lei n.º 42/98).</p> <p>xi. Taxas do IMI e de derrama sobre IRC avalia a existência no website 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 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais revogando a Lei n.º 42/98).</p> <p>xii. Percentagem de participação variável no IRS avalia a existência no website 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 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais revogando a Lei n.º 42/98).</p> <p>xiii. Tarifários de água, saneamento e resíduos avalia a existência no website 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 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais revogando a Lei n.º 42/98).</p> <p>xiv. Dívidas a fornecedores avalia a existência no website de informação relativa às dívidas da autarquia aos seus fornecedores, bem como a atualidade dessa informação, de acordo com o previsto na alínea f) do n.º 1 do art.º 79 da Lei n.º 51/2018 de 16 de agosto que Altera a Lei das Finanças Locais (revogando a Lei n.º 73/2013 e a Lei n.º 2/2007, que Aprova a Lei das Finanças Locais revogando a Lei n.º 42/98) e no artigo 15.º da Lei dos Compromissos (Lei n.º 8/2012, de 21 de</p>
--	---

	<p>fevereiro, alterada pelas Leis n.º 8/2012, n.º 20/2012, n.º 64/2012, n.º 66-B/2012 e n.º 22/2015.</p> <p>xv. Subvenções e benefícios públicos concedidos pela câmara avalia a existência no website de informação relativa a subvenções e benefícios públicos concedidos pela câmara, bem como a atualidade dessa informação, conforme previsto no Regime de Publicitação de Subvenções e Benefícios Públicos concedidos por Entidades do Setor Público (lei n.º 64/2013 de 27 de Agosto).</p> <p>xvi. Balanço social avalia a existência no website do balanço social da autarquia, bem como a atualidade dessa informação.</p> <p>xvii. Atas de reuniões de câmara deliberações avalia a existência no website das atas das reuniões de câmara, bem como da sua atualidade.</p> <p>xviii. Deliberações de reuniões de câmara avalia a existência no website das deliberações das reuniões de câmara, 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 • “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 • “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 • “0,75” → 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 • “0,75” → se existe mas não está atualizado • “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 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 • “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 • “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 • “0,75” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 	xii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,75” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe
<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 • “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 • “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 • “0,75” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 																										
xii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,75” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe 																										

	<p>xiii</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,75” → 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 <hr/> <p>xv</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,75” → se existe mas não está atualizado • “0” → se não existe <hr/> <p>xvi</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>xvii</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>xviii</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe e está atualizado • “0,5” → 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 quatorze • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a dez e inferior ou igual a quatorze • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a seis e inferior ou igual a dez • “0,25” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a três e inferior ou igual a seis • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior ou igual a três
Peso do indicador no critério:	25%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website 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 website 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 website 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. Contacto do serviço avalia a existência de informação sobre o contacto do serviço</p> <p>vi. Preçário</p>

	avalia a existência de informação sobre o custo do serviço														
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 • “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> </tbody> </table>	Subindicador	Regra de valoração	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
Subindicador	Regra de valoração														
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 														
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 website de instrumentos de gestão territorial nomeadamente do PDM e planos de pormenor, bem como da sua disponibilidade para <i>download</i>						
Tipo de indicador:	Indicador composto						
Subindicadores constituintes:	i. Existência de PDM e planos de pormenor avalia a existência no website de PDM e planos de pormenor ii. Disponibilidade para <i>download</i> avalia a disponibilidade desses documentos para <i>download</i>						
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 • “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> </tbody> </table>	Subindicador	Regra de valoração	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
Subindicador	Regra de valoração						
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 						
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 website da câmara						
Observações:	---						

Tabela 9: Descrição Técnica do Indicador “Datas da realização de reuniões da câmara”

Identificador:	C1.i6
Designação:	Datas da realização de reuniões da câmara
Descrição:	Avalia a existência no website de informação sobre as datas da realização de reuniões da câmara
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe informação • “0” → se não existe informação
Peso do indicador no critério:	5%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara
Observações:	---

Tabela 10: Descrição Técnica do Indicador “Outra Informação”

Identificador:	C1.i7
Designação:	Outra Informação
Descrição:	Avalia a existência no website 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:	<p>i. Editais avalia a existência no website dos editais publicados, bem como a sua atualidade</p> <p>ii. Contratação pública avalia a existência no website de anúncios de concurso públicos ou ligações para a plataforma de concursos públicos onde esses concursos estão publicados</p> <p>iii. Oportunidades de emprego avalia a existência de anúncios de ofertas de emprego por parte da câmara</p> <p>iv. Anúncios/Notícias avalia a existência no website de notícias e anúncios relativos a atividades e eventos ocorridos na autarquia, bem como a atualidade dos mesmos</p> <p>v. FAQs avalia a existência no website de uma área de FAQs (<i>Frequently Asked Questions</i>)</p> <p>vi. Calendário de eventos avalia a existência no website de um calendário de eventos a decorrer na autarquia, bem como a sua atualidade</p> <p>vii. Links úteis para os municípios avalia a existência no website de outros <i>links</i> úteis para o município, tais como bombeiros, farmácias, hospitais, etc.</p> <p>viii. Contactos úteis avalia a existência no website de contactos úteis para o município, tais como bombeiros, farmácias, hospitais, etc.</p> <p>ix. Newsletter avalia a existência no website, e a atualização, de newsletter informativa, seja disponível para visualização de forma integrada no website, seja disponível para envio por <i>email</i></p> <p>x. Legislação</p>

	<p>avalia a existência no website de diplomas legais relativos a assuntos do governo local ou até nacional que possam ser relevantes os municípios</p> <p>xi. Direitos de autor e responsabilidade de conteúdos avalia a existência no website de informação relativa à política de direitos de autor e de responsabilidade dos conteúdos disponibilizados no website</p> <p>xii. Política de privacidade e segurança avalia a existência no website de informação relativa à política de privacidade e segurança do website</p> <p>xiii. Publicações de monografias avalia a existência no website de outras publicações, designadamente estudos, estatísticas, etc., seja da autoria da câmara, seja relativos aos municípios portugueses ou a aspetos da sociedade portuguesa que possam ser relevantes para os municípios</p>																								
<p>Valor dos subindicadores:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="501 645 683 680"><i>Subindicador</i></th> <th data-bbox="683 645 1291 680"><i>Regra de valoração</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="501 680 683 786">i</td> <td data-bbox="683 680 1291 786"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mas não estão atualizados • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td data-bbox="501 786 683 987">ii</td> <td data-bbox="683 786 1291 987"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e têm <i>link</i> para a base.gov • “0,75” → se não existem mas têm <i>link</i> para a base.gov • “0,75” → se existem mas não têm <i>link</i> para a base.gov • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td data-bbox="501 987 683 1055">iii</td> <td data-bbox="683 987 1291 1055"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td data-bbox="501 1055 683 1160">iv</td> <td data-bbox="683 1055 1291 1160"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mas não estão atualizados • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td data-bbox="501 1160 683 1227">v</td> <td data-bbox="683 1160 1291 1227"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem </td> </tr> <tr> <td data-bbox="501 1227 683 1332">vi</td> <td data-bbox="683 1227 1291 1332"> <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 data-bbox="501 1332 683 1496">vii</td> <td data-bbox="683 1332 1291 1496"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de <i>links</i> encontrados for superior a seis • “0,75” → se o número de <i>links</i> encontrados for inferior ou igual a seis • “0” → se não existem <i>links</i> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="501 1496 683 1659">viii</td> <td data-bbox="683 1496 1291 1659"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de contactos encontrados for superior a seis • “0,75” → se o número de contactos encontrados for inferior ou igual a seis • “0” → se não existem contactos </td> </tr> <tr> <td data-bbox="501 1659 683 1899">ix</td> <td data-bbox="683 1659 1291 1899"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>newsletter</i> e o arquivo está atualizado • “0,75” → se existe <i>newsletter</i> mas o arquivo está desatualizado • “0,5” → se existe <i>newsletter</i> e não tem arquivo ou o arquivo está desatualizado • “0” → se não existe <i>newsletter</i> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="501 1899 683 1966">x</td> <td data-bbox="683 1899 1291 1966"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td data-bbox="501 1966 683 2047">xi</td> <td data-bbox="683 1966 1291 2047"> <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 existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mas não estão atualizados • “0” → se não existem 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e têm <i>link</i> para a base.gov • “0,75” → se não existem mas têm <i>link</i> para a base.gov • “0,75” → se existem mas não têm <i>link</i> para a base.gov • “0” → se não existem 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mas não estão atualizados • “0” → se não existem 	v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 	vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem 	vii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de <i>links</i> encontrados for superior a seis • “0,75” → se o número de <i>links</i> encontrados for inferior ou igual a seis • “0” → se não existem <i>links</i> 	viii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de contactos encontrados for superior a seis • “0,75” → se o número de contactos encontrados for inferior ou igual a seis • “0” → se não existem contactos 	ix	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>newsletter</i> e o arquivo está atualizado • “0,75” → se existe <i>newsletter</i> mas o arquivo está desatualizado • “0,5” → se existe <i>newsletter</i> e não tem arquivo ou o arquivo está desatualizado • “0” → se não existe <i>newsletter</i> 	x	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 	xi	<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 existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mas não estão atualizados • “0” → se não existem 																								
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e têm <i>link</i> para a base.gov • “0,75” → se não existem mas têm <i>link</i> para a base.gov • “0,75” → se existem mas não têm <i>link</i> para a base.gov • “0” → se não existem 																								
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 																								
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mas não estão atualizados • “0” → se não existem 																								
v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “0” → se não existem 																								
vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem e estão atualizados • “0,5” → se existem mais não estão atualizados • “0” → se não existem 																								
vii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de <i>links</i> encontrados for superior a seis • “0,75” → se o número de <i>links</i> encontrados for inferior ou igual a seis • “0” → se não existem <i>links</i> 																								
viii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o número de contactos encontrados for superior a seis • “0,75” → se o número de contactos encontrados for inferior ou igual a seis • “0” → se não existem contactos 																								
ix	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>newsletter</i> e o arquivo está atualizado • “0,75” → se existe <i>newsletter</i> mas o arquivo está desatualizado • “0,5” → se existe <i>newsletter</i> e não tem arquivo ou o arquivo está desatualizado • “0” → se não existe <i>newsletter</i> 																								
x	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																								
xi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe 																								

	xii <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe • “0” → se não existe <hr/> xiii <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 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 website 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 11 a 23 contêm a descrição de cada um desses indicadores.

Tabela 11: Descrição Técnica do Indicador “Conformidade com Browsers”

Identificador:	C2.i1								
Designação:	Conformidade com browsers								
Descrição:	Avalia a conformidade de visualização e navegação do website em diferentes browsers								
Tipo de indicador:	Indicador composto								
Subindicadores constituintes:	i. Chrome avalia a existência de conformidade de visualização e navegação do website no Chrome ii. Safari avalia a existência de conformidade de visualização e navegação do website no Safari iii. Firefox avalia a existência de conformidade de visualização e navegação do website no Firefox iv. IE avalia a existência de conformidade de visualização e navegação do website no Internet Explorer (IE) v. Microsoft Edge avalia a existência de conformidade de visualização e navegação do website no Microsoft Edge								
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> </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
<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 <hr/> v. <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 cinco • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a dois e inferior ou igual 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:	10%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara
Observações:	A seleção dos browsers a considerar decorreu da consulta ao site de estatísticas http://gs.statcounter.com/ (na funcionalidade “all platforms”), de acordo com o qual os cinco browsers mais utilizados em Portugal são, por ordem decrescente de utilização, o Chrome (68,9%), o Safari (11,84%), o Firefox (7,32%), o IE (4%) e o Microsoft Edge (3,41%).

Tabela 12: Descrição Técnica do Indicador “Indexação nos Motores de Busca”

Identificador:	C2.i2
Designação:	Indexação nos motores de busca
Descrição:	Avalia a indexação obtida pelo website da câmara quando pesquisado no Google
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o <i>link</i> do website da câmara aparece na primeira posição da primeira página de resultados retornados • “0,75” → se o <i>link</i> do website da câmara aparece na primeira página de resultados retornados, mas numa posição diferente da primeira • “0” → se o <i>link</i> do website da câmara não aparece na primeira página de resultados retornados
Peso do indicador no critério:	5%
Recolha:	Recolha de informação por observação observação direta do resultado produzido pelo motor de busca.
Observações:	A pesquisa nos motores de busca é efetuada pela <i>string Câmara Municipal de...</i> 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.

Tabela 13: 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 <i>website</i> 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:	10%
Recolha:	Recolha de informação pela utilização da ferramenta GTmetrix (https://gtmetrix.com/), que permite aceder a um relatório de performance em formato pdf.
Observações:	É feito o registo do valor produzido pela ferramenta utilizada no que diz respeito ao “fully loaded time” (em segundos). Esses valores são depois organizados e calculados os respetivos quartis, os quais são utilizados para determinar a valoração do indicador.

Tabela 14: Descrição Técnica do Indicador “Acesso a Partir de Canais Móveis”

Identificador:	C2.i4
Designação:	Acesso a partir de canais móveis
Descrição:	Avalia a adaptação do website 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 e visualizar adequadamente a partir de pequenos ecrãs • “0” → se não é possível aceder adequadamente a partir de pequenos ecrãs
Peso do indicador no critério:	10%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta da adaptação do website a pequenos ecrãs através de funcionalidade incluída na ferramenta de avaliação criada na presente edição do estudo.
Observações:	A observação é efetuada para verificar se o website se adapta (ou tem instância específica) para a visualização em ecrãs.

Tabela 15: Descrição Técnica do Indicador “Mapa do Site”

Identificador:	C2.i5
Designação:	Mapa do Site
Descrição:	Avalia a existência de um mapa do website
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:	5%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara
Observações:	----

Tabela 16: Descrição Técnica do Indicador “Links na Página Principal”

Identificador:	C2.i6														
Designação:	Links na página principal														
Descrição:	Avalia a existência de <i>links</i> disponíveis na página principal do website relativos a avisos legais, serviços municipais, contactos, mapa do site, caixa de sugestões e motor de busca interno.														
Tipo de indicador:	Indicador composto														
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Avisos legais avalia a existência de <i>links</i> para os avisos legais, nomeadamente referentes a política de privacidade, de utilização do website ii. Serviços municipais avalia a existência de <i>links</i> para os serviços municipais, entidades internas ou entidades participadas iii. Contactos avalia a existência de <i>link</i> para os contactos da autarquia iv. Mapa do site avalia a existência de <i>link</i> para o mapa do site v. Caixa de sugestões avalia a existência de <i>link</i> para uma área que funcione como caixa de sugestões ou livro de reclamações eletrónico vi. Motor de busca interno avalia a existência de <i>link</i> para o motor de busca interno do site 														
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 <i>link</i> para avisos legais • “0” → se não existe </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>	Subindicador	Regra de valoração	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para avisos legais • “0” → se não existe 	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
Subindicador	Regra de valoração														
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para avisos legais • “0” → se não existe 														
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:	5%														
Recolha:	Recolha de informação por observação direta da página principal do website da câmara														
Observações:	---														

Tabela 17: Descrição Técnica do Indicador “Links nas Restantes Páginas”

Identificador:	C2.i7								
Designação:	Links nas restantes páginas								
Descrição:	Avalia a existência de <i>links</i> úteis para o munícipe nas restantes páginas do website								
Tipo de indicador:	Indicador composto								
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Página Principal avalia a existência de <i>link</i> para acesso direto à página principal do website ii. Motor de busca interno avalia a existência de <i>link</i> para o motor de busca interno do website iii. Voltar à página anterior avalia a existência de <i>link</i> para a página anterior 								
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 <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 motor de busca interno • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iii</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> </tbody> </table>	Subindicador	Regra de valoração	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 motor de busca interno • “0” → se não existe 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para voltar à página anterior • “0” → se não existe
Subindicador	Regra de valoração								
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 motor de busca interno • “0” → se não existe 								
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe <i>link</i> para voltar à página anterior • “0” → se não existe 								
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a três • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a dois e incluir <i>link</i> para a página principal e <i>link</i> para o motor de busca interno • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a um e incluir <i>link</i> para a página principal ou <i>link</i> para o motor de busca interno • “0,25” → se apenas tiver o link para voltar à página anterior • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for zero 								
Peso do indicador no critério:	10%								
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara								
Observações:	A observação deste indicador deve envolver a verificação da existência destes <i>links</i> em páginas que se encontrem até 2 ou 3 níveis contados a partir da raíz. Este procedimento deve ser efetuado para 3 diferentes <i>links</i> existentes na página principal).								

Tabela 18: 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 website relativamente a uma pesquisa simples e a uma pesquisa avançada						
Tipo de indicador:	Indicador composto						
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Pesquisa simples avalia a existência de mecanismo simples de pesquisa ii. Pesquisa avançada avalia a existência de mecanismo de sistema avançado de pesquisa, em particular da obtenção de resultados lógicos obtidos com a utilização da <i>string</i> “pedido de alteração de alvará de loteamento” 						
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 mecanismo simples de pesquisa • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe mecanismo de sistema avançado de </td> </tr> </tbody> </table>	Subindicador	Regra de valoração	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe mecanismo simples de pesquisa • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe mecanismo de sistema avançado de
Subindicador	Regra de valoração						
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe mecanismo simples de pesquisa • “0” → se não existe 						
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe mecanismo de sistema avançado de 						

	<p>pesquisa</p> <ul style="list-style-type: none"> • “0” → se não existe
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe mecanismo de sistema avançado de pesquisa • “0,5” → se existe mecanismo simples de pesquisa • “0” → se não existe motor de busca interno
Peso do indicador no critério:	10%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara
Observações:	----

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

Identificador:	C2.i9								
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 o número de inconformidades com nível triple-A detetadas é zero • “0,75” → se o número de inconformidades com nível double-A detetadas é zero e se o número de inconformidades com nível triple-A detetadas é diferente de zero • “0,25” → se o número de inconformidades com nível A detetadas é zero e se o número de se o número de inconformidades com nível double-A detetadas é diferente de zero e se o número de inconformidades com nível triple-A detetadas é diferente de zero • “0” → se o número de inconformidades com nível A detetadas é diferente de zero e se o número de inconformidades com nível double-A detetadas é diferente de zero e se o número de inconformidades com nível triple-A detetadas é diferente de zero 								
Peso do indicador	10%								

no critério:	
Recolha:	Recolha de informação pela utilização de ferramenta disponibilizada pela AMA (http://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/amp/) 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> <p>Não obstante, destaca-se a atualização da legislação em vigor que se aplica às autarquias locais. De acordo com o Decreto-Lei n.º 83/2018, o nível de conformidade exigível é o duplo A das WCAG 2.1 e este será um aspecto a reformular nas futuras edições do estudo.</p>

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

Identificador:	C2.i10
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:	5%
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 “Conteúdos Multimédia”

Identificador:	C2.i11
Designação:	Conteúdos multimédia
Descrição:	Avalia a existência de conteúdos multimédia (áudio e vídeo) no website
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor dos subindicadores:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem conteúdos multimédia • “0” → se não existem conteúdos multimédia
Peso do indicador no critério:	5%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara
Observações:	----

Tabela 22: Descrição Técnica do Indicador “Sofisticação tecnológica do website”

Identificador:	C2.i12								
Designação:	Sofisticação tecnológica do website								
Descrição:	Avalia o nível de sofisticação tecnológica do website tendo em consideração um conjunto de subindicadores relativos à utilização de serviços universais para a disponibilização de conteúdos, a incorporação de informação útil disponibilizada por terceiros e a explicitação acerca da conformidade com as normas disseminadas pelo W3C (<i>World Wide Web Consortium</i>).								
Tipo de indicador:	Indicador composto								
Subindicadores constituintes:	<ol style="list-style-type: none"> i. Utilização de serviços universais para disponibilização de conteúdos próprios como, por exemplo, a disponibilização de vídeos sobre a autarquia que estão alojados e publicados no <i>Youtube</i>, de fotografias que estão no <i>Flickr</i>, etre outras) ii. Incorporação no website de informação útil que é disponibilizada por terceiros (pela invocação de <i>web services</i>, utilização de APIs e de <i>widgets</i> para, por exemplo, apresentação de previsões meteorológicas, etc.) iii. Explicitação de conformidade com normas de desenvolvimento web recomendadas pelo W3C (<i>html5</i>, <i>css</i>, ...) 								
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 • “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 • “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 • “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 • “0” → se não existem
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>								
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existem • “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 • “0” → se não existem 								
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a três • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior ou igual 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 direta do website da câmara								
Observações:									

Tabela 23: Descrição Técnica do Indicador “Línguas Utilizadas”

Identificador:	C2.i13
Designação:	Línguas utilizadas
Descrição:	Avalia a disponibilização do conteúdo do website da câmara em línguas estrangeiras
Tipo de indicador:	Indicador simples
Subindicadores constituintes:	----
Valor dos subindicadores:	----
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none">• “1” → se o website for oferecido em português e em mais uma língua “completa”• “0,5” → se o website for oferecido em português e em mais uma língua “não completa”• “0” → se o website for oferecido apenas em português
Peso do indicador no critério:	5%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara
Observações:	Por língua “completa” entende-se que, durante dois minutos de navegação, todas as páginas do website são disponibilizadas naquela língua.

5.2.3. Indicadores do Critério 3 – Serviços Online

O Critério 3 agrupa um conjunto de três indicadores compostos que tem como objetivo avaliar a prestação de serviços online através do website das câmaras municipais. O critério é composto por indicadores relativos a serviços ao cidadão, ao serviço de autenticação e ao serviço de e-mail.

Neste sentido, o primeiro destes indicadores tem uma particularidade, pois subdivide-se na avaliação, de igual modo e com os mesmos sub-indicadores, dos seguintes seis serviços que habitualmente podem ser disponibilizados aos cidadãos pelas câmaras municipais:

- Autorização para inumação de cadáver;
- Licenciamento de pequenas obras;
- Autorização para ocupação de espaço público (publicidade na via pública);
- Licenciamento para instalação de bomba de gasolina;
- Cartografia - requerer planta do PDM;
- Requerer licença de habitabilidade.

As tabelas 24 a 26 contêm a descrição de cada um desses indicadores, sendo a tabela 25 ilustrativa da avaliação de cada um dos seis serviços mencionados e que, no seu conjunto, formam o valor do indicador C3.i1.

Tabela 24: Descrição Técnica do Indicador “Serviços ao cidadão”

Identificador:	C3.i1						
Designação:	Serviços ao cidadão						
Descrição:	<p>Avalia o nível de sofisticação de prestação de cada um dos seguintes serviços: Autorização para inumação de cadáver, licenciamento de pequenas obras, autorização para ocupação de espaço público (publicidade na via pública), licenciamento para instalação de bomba de gasolina, cartografia - requerer planta do PDM e requerer licença de habitabilidade.</p> <p>A avaliação tem em consideração um conjunto de subindicadores relacionados com a informação detalhada fornecida ao cidadão para solicitar e executar o serviço, a possibilidade de o cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário do serviço, a possibilidade de o cidadão preencher e entregar online o formulário, a possibilidade de o cidadão autenticado consultar online o estado do serviço, a possibilidade de o cidadão proceder ao pagamento online do respetivo serviço e a existência de suporte à execução do serviço através de <i>contact center</i>.</p>						
Tipo de indicador:	Indicador composto						
Subindicadores constituintes:	<p>i. Existência de informação detalhada sobre o serviço avalia a existência de informação relativa aos documentos e os procedimentos necessários para um cidadão solicitar o serviço bem como relativa à descrição do procedimento de execução do serviço e documentos enquadradores</p> <p>ii. Nível de serviços avalia a possibilidade de o cidadão fazer <i>download</i> e <i>upload</i>, com ou sem autenticação, do formulário necessário para solicitar a realização do serviço, de o cidadão preencher e entregar online, com ou sem autenticação, o formulário para solicitar a realização do serviço, bem como a obrigatoriedade de entrega física de documentos</p> <p>iii. Consultas online do estado do serviço avalia a possibilidade de o cidadão, autenticado no sistema, se informar sobre os passos já percorridos pelo pedido, sobre o estado atual do serviço e sobre os passos seguintes a percorrer pelo pedido</p> <p>iv. Pagamento online do serviço avalia a possibilidade de o cidadão proceder ao pagamento online do serviço</p> <p>v. Existência de suporte à execução do serviço via <i>contact center</i> avalia a existência de suporte à execução do serviço via <i>contact center</i>, designadamente através de chat de suporte, de FAQs contextualizadas (<i>Frequently Asked Questions</i>) contextualizadas e de <i>help desk</i> contextualizado</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 tem informação sobre os documentos e procedimentos necessários à solicitação do serviço, bem como sobre o procedimento de execução do mesmo e os documentos enquadradores “0,75” → se tem informação sobre os documentos e procedimentos necessários à solicitação do serviço, mas não sobre o procedimento de execução do mesmo e os documentos enquadradores “0,25” → se não tem informação sobre os documentos e procedimentos necessários à solicitação do serviço, mas tem sobre o procedimento de execução do mesmo e os documentos enquadradores “0” → se o serviço não está disponível </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação, se é possível preencher e entregar online o formulário do serviço e este está disponível de forma inteligente e se não é obrigatória a entrega física de documentos </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se tem informação sobre os documentos e procedimentos necessários à solicitação do serviço, bem como sobre o procedimento de execução do mesmo e os documentos enquadradores “0,75” → se tem informação sobre os documentos e procedimentos necessários à solicitação do serviço, mas não sobre o procedimento de execução do mesmo e os documentos enquadradores “0,25” → se não tem informação sobre os documentos e procedimentos necessários à solicitação do serviço, mas tem sobre o procedimento de execução do mesmo e os documentos enquadradores “0” → se o serviço não está disponível 	ii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação, se é possível preencher e entregar online o formulário do serviço e este está disponível de forma inteligente e se não é obrigatória a entrega física de documentos
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>						
i	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se tem informação sobre os documentos e procedimentos necessários à solicitação do serviço, bem como sobre o procedimento de execução do mesmo e os documentos enquadradores “0,75” → se tem informação sobre os documentos e procedimentos necessários à solicitação do serviço, mas não sobre o procedimento de execução do mesmo e os documentos enquadradores “0,25” → se não tem informação sobre os documentos e procedimentos necessários à solicitação do serviço, mas tem sobre o procedimento de execução do mesmo e os documentos enquadradores “0” → se o serviço não está disponível 						
ii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação, se é possível preencher e entregar online o formulário do serviço e este está disponível de forma inteligente e se não é obrigatória a entrega física de documentos 						

	<ul style="list-style-type: none"> • “0,75” → se é possível preencher e entregar online o formulário do serviço e este está disponível de forma inteligente e se é obrigatória a entrega física de documentos • “0,75” → se não é possível preencher e entregar online o formulário do serviço, se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação e se é obrigatória a entrega física de documentos • “0,25” → se não é possível preencher e entregar online o formulário do serviço, se é possível apenas o download do formulário e é obrigatória a entrega física de documentos • “0,25” → se é possível fazer <i>download</i> e <i>upload</i> do formulário com autenticação ou se este está disponível de forma inteligente e não é obrigatória a entrega física de documentos • “0” → se não é possível fazer <i>download</i> nem <i>upload</i> do formulário com autenticação nem é possível preencher nem entregar online o formulário do serviço <hr/> <p>iii</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se é disponibilizada informação sobre os passos percorridos pelo pedido, sobre o estado atual do serviço e sobre os passos seguintes a percorrer • “0,75” → se é disponibilizada informação sobre os passos percorridos pelo pedido e sobre o estado atual do serviço ou se é disponibilizada informação sobre o estado atual do serviço e sobre os passos seguintes a percorrer • “0,5” → se é disponibilizada informação sobre os passos percorridos pelo pedido • “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 • “0” → se não é possível efetuar pagamento online <hr/> <p>v</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se disponibilizar suporte à execução do serviço via <i>contact center</i> e a soma dos subindicadores for 3, ou seja, se disponibilizar <i>chat</i> de suporte, FAQs contextualizadas e <i>Help desk</i> contextualizado • “0,75” → se a soma dos subindicadores for 2, ou seja, se disponibilizar duas de entre as opções <i>chat</i> de suporte, FAQs contextualizadas e <i>Help desk</i> contextualizado • “0,5” → se a soma dos subindicadores for 1, ou seja, se disponibilizar uma de entre as opções <i>chat</i> de suporte, FAQs contextualizadas e <i>Help desk</i> contextualizado • “0” → se não disponibilizar suporte à execução do serviço via <i>contact center</i>
Valor do indicador:	O valor do indicador resulta do cálculo da seguinte expressão: $10\% \times \text{serviço 1} + 20\% \times \text{serviço 2} + 20\% \times \text{serviço 3} + 10\% \times \text{serviço 4} + 20\% \times \text{serviço 5} + 20\% \times \text{serviço 6}$
Peso do indicador no critério:	40%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara
Observações:	Esta grelha de indicadores e sub-indicadores é aplicada a seis serviços distintos: - Serviço 1 - Autorização para inumação de cadáver; - Serviço 2 - Licenciamento de pequenas obras; - Serviço 3 - Autorização para ocupação de espaço público (publicidade na via pública); - Serviço 4 - Licenciamento para instalação de bomba de gasolina; - Serviço 5 - Cartografia - requerer planta do PDM;

	<p>- Serviço 6 - Requerer licença de habitabilidade.</p> <p>A avaliação de cada serviço é calculada através da expressão que se segue e que, por sua vez, é utilizada para o cálculo final deste indicador “Serviços ao cidadão”.</p> $15\% \times i + 25\% \times ii + 25\% \times iii + 20\% \times iv + 15\% \times v$
--	---

Tabela 25: Descrição Técnica do Indicador “Serviço de Autenticação”

Identificador:	C3.i2						
Designação:	Serviço de Autenticação						
Descrição:	Avalia o serviço de autenticação tendo em conta a disponibilidade do processo de autenticação sem registo, o processo de autenticação que requer registo prévio (isto é, <i>login</i> e <i>password</i>), o processo de autenticação após registo e a existência dos Termos e Condições.						
Tipo de indicador:	Indicador composto						
Subindicadores constituintes:	<p>i. Disponibilidade do processo de autenticação sem registo avalia a disponibilidade no website do serviço de autenticação do utilizador através do Cartão de Cidadão ou Chave Móvel Digital sem ser necessário qualquer registo prévio</p> <p>ii. Processo de autenticação com registo prévio (sinónimo de ter <i>login</i> e <i>password</i>) avalia o tipo de registo prévio (tendo em conta a possibilidade autenticação com recurso ao Cartão de Cidadão/Chave Móvel Digital, Cartão de Cidadão/Chave Móvel Digital e dados adicionais, apenas dados solicitados ao cidadão e registo através de conta Google ou Facebook) e as características desse registo (relativamente à necessidade de deslocação física à câmara, à segurança no processo, ao recebimento de e-mail de confirmação do registo, ao mecanismo de entrega da password ao cidadão, ao tempo de conclusão do registo e ao mecanismo de recuperação da password)</p> <p>iii. Processo de autenticação após registo avalia o processo de autenticação após registo considerando a segurança no login, a existência de outros mecanismos complementares de segurança (como captcha ou autenticação com dois fatores) e o feedback relativo à restrição ao número de tentativas falhadas de login</p> <p>iv. Termos e Condições avalia a existência de uma secção onde se apresentam os termos e condições, tendo também em conta o destaque dado ao “Regulamento Geral de Proteção de Dados” e os princípios nele plasmados</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 está disponível processo de autenticação sem registo “0” → se não está disponível processo de autenticação sem registo </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <p>Soma de a) e b), com a ponderação de 50% para cada um</p> <p>a) “1” → se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e não são pedidos dados adicionais ou se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e são pedidos dados adicionais e é um registo totalmente baseado em dados pedidos ao cidadão</p> <p>“0,75” → se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e não são pedidos dados adicionais ao cidadão</p> <p>“0,5” → se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e são pedidos dados</p> </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se está disponível processo de autenticação sem registo “0” → se não está disponível processo de autenticação sem registo 	ii	<p>Soma de a) e b), com a ponderação de 50% para cada um</p> <p>a) “1” → se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e não são pedidos dados adicionais ou se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e são pedidos dados adicionais e é um registo totalmente baseado em dados pedidos ao cidadão</p> <p>“0,75” → se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e não são pedidos dados adicionais ao cidadão</p> <p>“0,5” → se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e são pedidos dados</p>
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>						
i	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se está disponível processo de autenticação sem registo “0” → se não está disponível processo de autenticação sem registo 						
ii	<p>Soma de a) e b), com a ponderação de 50% para cada um</p> <p>a) “1” → se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e não são pedidos dados adicionais ou se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e são pedidos dados adicionais e é um registo totalmente baseado em dados pedidos ao cidadão</p> <p>“0,75” → se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e não são pedidos dados adicionais ao cidadão</p> <p>“0,5” → se está disponível o registo com cartão de cidadão ou chave móvel digital e são pedidos dados</p>						

	<p>adicionais mas não é um registo totalmente baseado em dados pedidos ao cidadão e não permite o registo com conta Google ou conta Facebook</p> <p>“0,5” → se está disponível um registo totalmente baseado em dados pedidos ao cidadão e não permite o registo com conta Google ou conta Facebook</p> <p>“0” → se apenas está disponível um registo com conta Google ou conta Facebook</p> <p>b) Avalia as características do registo tendo em conta o seguinte:</p> <p>bi) “1” → se o serviço, por defeito, pode ser concluído sem exigir deslocação à câmara</p> <p>“0” → se o serviço, por defeito, exigir deslocação à câmara</p> <p>bii) “1” → se há segurança no processo de registo</p> <p>“0” → se não há segurança no processo de registo</p> <p>biii) “1” → se é recebido e-mail de confirmação de registo</p> <p>“0” → se não é recebido e-mail de confirmação de registo</p> <p>biv) Avalia a entrega de password ao cidadão considerando o seguinte:</p> <p>“1” → se a entrega de password é não presencial e é inserida pelo próprio cidadão</p> <p>“0,75” → se a entrega de password é não presencial e é recebida por SMS</p> <p>“0,75” → se a entrega de password é não presencial e é recebida por e-mail</p> <p>“0,5” → se a entrega de password é não presencial e é recebida por carta</p> <p>“0,25” → se a entrega de password é presencial</p> <p>“0” → se não há entrega de password</p> <p>bv) “1” → se o tempo de conclusão do registo for inferior ou igual a 5 minutos</p> <p>“0” → se o tempo de conclusão do registo for superior a 5 minutos</p> <p>bvi) “1” → se é permitida a recuperação da <i>password</i></p> <p>“0” → se não é permitida a recuperação da <i>password</i></p> <p>A ponderação de b) decorre da soma de bi) a bvi):</p> <p>“1” → se soma de bi) a bvi) igual a 6</p> <p>“0,75” → se soma de bi) a bvi) inferior a 6 e superior ou igual a 5</p> <p>“0,5” → se soma de bi) a bvi) inferior a 5 e superior ou igual a 3</p> <p>“0,25” → se soma de bi) a bvi) inferior a 5</p> <p>“0” → se soma de bi) a bvi) igual a 0</p> <hr/> <p>iii</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se há segurança no <i>login</i>, encontram-se mecanismos complementares de segurança e há <i>feedback</i> relativo à restrição ao número de tentativas falhadas de <i>login</i> • “0,75” → se se verificam duas das seguintes situações: segurança no <i>login</i>, existência de mecanismos complementares de segurança e <i>feedback</i> relativo à restrição ao número de tentativas falhadas de <i>login</i> • “0,5” → se há segurança no <i>login</i> ou se encontram mecanismos complementares de segurança ou há <i>feedback</i>
--	--

	<p>relativo à restrição ao número de tentativas falhadas de <i>login</i></p> <ul style="list-style-type: none"> “0” → se não há segurança no <i>login</i> nem se encontram mecanismos complementares de segurança nem há <i>feedback</i> relativo à restrição ao número de tentativas falhadas de <i>login</i> <hr/> <p>iv</p> <ul style="list-style-type: none"> “1” → se existem Termos e Condições “0” → se não existem Termos e Condições
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se cada um dos subindicadores (i, ii, iii, e iv) for igual a 1 “0,75” → se i for igual a 1 e ii for igual a 0 e iv for igual a 1 “0,75” → se i for igual a 0 mas ii, iii e iv for, cada um, igual a 1 “0,25” → se apenas ii for igual a 1 “0” → se i igual a 0 e ii for igual a 0
Peso do indicador no critério:	30%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara
Observações:	----

Tabela 26: Descrição Técnica do Indicador “Email”

Identificador:	C3.i3						
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>v. 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>vi. Mail para os serviços: mensagem relativa a serviço complexo avalia a existência de resposta, a qualidade da resposta e o tempo da resposta à mensagem relativa a serviço complexo enviada para os serviços da câmara</p> <p>vii. 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>viii. 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>ix. 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 </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
<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 						

	<p>ou igual a 4 horas</p> <ul style="list-style-type: none"> • “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>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 oito indicadores. As tabelas 27 a 34 contêm a descrição de cada um desses indicadores.

Tabela 27: Descrição Técnica do Indicador “Canais de contacto para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões”

Identificador:	C4.i1								
Designação:	Canais de contacto para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões								
Descrição:	Avalia a existência no website 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:	<ul style="list-style-type: none"> i. Canal direto para presidente avalia a existência de um canal de contacto direto para o presidente ii. Canal direto para outros membros eleitos avalia a existência de um canal de contacto direto para outros membros eleitos iii. Canal direto para serviços da autarquia avalia a existência de um canal de contacto direto para os serviços da autarquia 								
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 • “0” → se canal não está disponível </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível • “0” → se canal não está disponível </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível • “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 • “0” → se canal não está disponível 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível • “0” → se canal não está disponível 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível • “0” → se canal não está disponível
Subindicador	Regra de valoração								
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível • “0” → se canal não está disponível 								
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível • “0” → se canal não está disponível 								
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se canal está disponível • “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 • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a 2 e houver canal de contacto direto para o presidente e para os serviços • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for igual a 2 • “0,25” → se a soma dos valores dos 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 website da câmara								
Observações:	----								

Tabela 28: 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 website da câmara de espaços Web1.0, tais como <i>fora</i> de discussão, <i>chats</i> e sondagens, criados com o intuito de potenciar a discussão e auscultação de opinião do cidadão
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores	<i>i. Fora</i> de discussão

constituintes:	<p>avalia a existência e características de <i>fora</i> de discussão no website da câmara que os cidadãos podem utilizar para discutir e manifestar a sua opinião (a), bem como a iniciativa e participação da instituição nas discussões (b)</p> <p>ii. <i>Chats</i> avalia a existência de áreas de <i>chat</i> no website da câmara nas quais os cidadãos podem discutir e manifestar a sua opinião, distinguindo entre chat com humano e chat com bot</p> <p>iii. <i>Sondagens</i> avalia a existência de mecanismos de sondagem no website da câmara que permitam auscultar a opinião dos cidadãos</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>i</i></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Valor que resulta do cálculo da seguinte expressão: $50\% \times i a + 50\% \times i b$ </td> </tr> <tr> <td><i>i a</i></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> "1" → se existe fórum com moderação, com regras/recomendações de comportamento/moderação e com um mecanismo de autenticação forte dos participantes "0,75" → se existe fórum com regras/recomendações de comportamento/moderação e com um mecanismo de autenticação forte dos participantes "0,5" → se existe fórum com moderação e com regras/recomendações de comportamento/moderação "0,25" → se existe fórum com moderação e com um mecanismo de autenticação forte dos participantes "0" → se não existe fórum de discussão </td> </tr> <tr> <td><i>i b</i></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> "1" → se a câmara inicia e participa nas discussões "0,5" → se a câmara inicia ou participa nas discussões "0" → se a câmara não inicia nem participa nas discussões </td> </tr> <tr> <td><i>ii</i></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> "1" → se existe pelo menos um <i>chat</i>, com humano ou com <i>bot</i> "0" → se não existem <i>chats</i> </td> </tr> <tr> <td><i>iii</i></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> "1" → se existe pelo menos uma sondagem "0" → se não existem sondagens </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	<i>i</i>	<ul style="list-style-type: none"> Valor que resulta do cálculo da seguinte expressão: $50\% \times i a + 50\% \times i b$ 	<i>i a</i>	<ul style="list-style-type: none"> "1" → se existe fórum com moderação, com regras/recomendações de comportamento/moderação e com um mecanismo de autenticação forte dos participantes "0,75" → se existe fórum com regras/recomendações de comportamento/moderação e com um mecanismo de autenticação forte dos participantes "0,5" → se existe fórum com moderação e com regras/recomendações de comportamento/moderação "0,25" → se existe fórum com moderação e com um mecanismo de autenticação forte dos participantes "0" → se não existe fórum de discussão 	<i>i b</i>	<ul style="list-style-type: none"> "1" → se a câmara inicia e participa nas discussões "0,5" → se a câmara inicia ou participa nas discussões "0" → se a câmara não inicia nem participa nas discussões 	<i>ii</i>	<ul style="list-style-type: none"> "1" → se existe pelo menos um <i>chat</i>, com humano ou com <i>bot</i> "0" → se não existem <i>chats</i> 	<i>iii</i>	<ul style="list-style-type: none"> "1" → se existe pelo menos uma sondagem "0" → se não existem sondagens
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>												
<i>i</i>	<ul style="list-style-type: none"> Valor que resulta do cálculo da seguinte expressão: $50\% \times i a + 50\% \times i b$ 												
<i>i a</i>	<ul style="list-style-type: none"> "1" → se existe fórum com moderação, com regras/recomendações de comportamento/moderação e com um mecanismo de autenticação forte dos participantes "0,75" → se existe fórum com regras/recomendações de comportamento/moderação e com um mecanismo de autenticação forte dos participantes "0,5" → se existe fórum com moderação e com regras/recomendações de comportamento/moderação "0,25" → se existe fórum com moderação e com um mecanismo de autenticação forte dos participantes "0" → se não existe fórum de discussão 												
<i>i b</i>	<ul style="list-style-type: none"> "1" → se a câmara inicia e participa nas discussões "0,5" → se a câmara inicia ou participa nas discussões "0" → se a câmara não inicia nem participa nas discussões 												
<i>ii</i>	<ul style="list-style-type: none"> "1" → se existe pelo menos um <i>chat</i>, com humano ou com <i>bot</i> "0" → se não existem <i>chats</i> 												
<i>iii</i>	<ul style="list-style-type: none"> "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 3 "0,75" → se a soma dos valores de todos os subindicadores for superior a 2 "0,5" → se a soma dos valores de todos os subindicadores for igual a 1 e a pontuação obtida entre i a e i b for igual a 1 "0,25" → se a soma dos valores de todos os subindicadores for igual a 1 e a pontuação obtida em ii ou em iii 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 website da câmara												
Observações:	<p><i>Percentagem de discussões iniciadas pela câmara</i></p> <ul style="list-style-type: none"> "1" → se a percentagem de discussões que a câmara inicia é superior ou igual a 10% "0,75" → se a percentagem de discussões que a câmara inicia é inferior a 10% e superior ou igual a 5% "0,5" → se a percentagem de discussões que a câmara inicia é inferior ou igual a 2% e superior a 5% "0,25" → se a percentagem de discussões que a câmara inicia é inferior a 2% "0" → se a percentagem de discussões que a câmara inicia é 0% <p>Para averiguar a percentagem de discussões iniciadas pela câmara, o procedimento</p>												

	<p>consiste em procurar, retroativamente, até encontrar 3 discussões que tenham sido iniciadas pela câmara. Quando se encontrar, proceder à contagem do total de iniciativas começadas até esse momento e calcular a percentagem, dividindo 3 pelo número total de iniciativas encontradas.</p> <p><i>Percentagem de discussões em que a câmara participa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a percentagem de participações da câmara nas discussões é superior ou igual a 10% • “0,75” → se a percentagem de participações da câmara nas discussões é superior ou igual a 5% e inferior a 10% • “0,5” → se a percentagem de participações da câmara nas discussões é inferior a 5% e superior ou igual a 2% • “0,25” → se a percentagem de participações da câmara nas discussões é inferior a 2% • “0” → se a percentagem de participações da câmara nas discussões é 0% <p>Para averiguar a percentagem de discussões em que a câmara participa, o procedimento consiste em procurar, retroativamente, até encontrar 20 participações da câmara. Quando se encontrar, proceder à contagem do total de participações existentes até esse momento e calcular a percentagem, dividindo 20 pelo número total de iniciativas encontradas.</p>
--	---

Tabela 29: 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+, Instagram e Youtube						
Tipo de indicador:	Indicador composto						
Subindicadores constituintes:	<p>i. Facebook avalia a existência de presença da câmara no Facebook e respetiva ligação no site da câmara</p> <p>ii. Twitter avalia a existência de presença da câmara no Twitter e respetiva ligação no site da câmara</p> <p>iii. Google+ avalia a existência de presença da câmara no Google+ e respetiva ligação no site da câmara</p> <p>iv. Instagram avalia a existência de presença da câmara no Flickr e respetiva ligação no site da câmara</p> <p>v. Youtube avalia a existência de presença da câmara no Youtube e respetiva ligação no site da câmara</p> <p>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</p>						
Valor dos subindicadores:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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 style="border-top: 1px solid black;">i</td> <td style="border-top: 1px solid black;"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Facebook • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;">ii</td> <td style="border-top: 1px solid black;"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe presença no Twitter </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
<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 						

	<ul style="list-style-type: none"> • “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 Instagram • “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 ou igual a 4 • “0,75” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for igual a 3 • “0,5” → se a soma dos valores de todos os subindicadores for igual a 2 • “0,25” → 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 website da câmara
Observações:	----

Tabela 30: Descrição Técnica do Indicador “Transparência e Dados Abertos”

Identificador:	C4.i4								
Designação:	Transparência e Dados Abertos								
Descrição:	Avalia a existência no website da câmara de uma secção dedicada à transparência e aos dados abertos, designadamente no que diz respeito à apresentação da informação e às especificidades da disponibilização dos dados abertos								
Tipo de indicador:	Indicador composto								
Subindicadores constituintes:	<p><i>i.</i> Existência avalia a existência no website da câmara de uma secção dedicada à transparência e aos dados abertos</p> <p><i>ii.</i> Apresentação de informação autonomizada para mais fácil compreensão avalia a autonomização da apresentação e visualização dos elementos informacionais na secção dedicada à transparência e dados abertos</p> <p><i>iii.</i> Dados Abertos avalia a disponibilização de Dados Abertos, da Política de Dados Abertos, de meta dados sobre os Dados Abertos e de <i>link</i> para <i>data sets</i> da câmara publicados no Dados.gov</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 uma secção dedicada à transparência e aos Dados Abertos • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe uma apresentação autonomizada dos elementos informacionais na secção dedicada à transparência e Dados Abertos • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se são disponibilizados Dados Abertos, Política de Dados Abertos, meta dados sobre os Dados Abertos e existe <i>link</i> para <i>data sets</i> da câmara publicados no Dados.gov </td> </tr> </tbody> </table>	<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe uma secção dedicada à transparência e aos Dados Abertos • “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe uma apresentação autonomizada dos elementos informacionais na secção dedicada à transparência e Dados Abertos • “0” → se não existe 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se são disponibilizados Dados Abertos, Política de Dados Abertos, meta dados sobre os Dados Abertos e existe <i>link</i> para <i>data sets</i> da câmara publicados no Dados.gov
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>								
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe uma secção dedicada à transparência e aos Dados Abertos • “0” → se não existe 								
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existe uma apresentação autonomizada dos elementos informacionais na secção dedicada à transparência e Dados Abertos • “0” → se não existe 								
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se são disponibilizados Dados Abertos, Política de Dados Abertos, meta dados sobre os Dados Abertos e existe <i>link</i> para <i>data sets</i> da câmara publicados no Dados.gov 								

	<ul style="list-style-type: none"> • “0,75” → se são disponibilizados Dados Abertos, Política de Dados Abertos e meta dados sobre os Dados Abertos ou se só existe <i>link</i> para <i>data sets</i> da câmara publicados no Dados.gov • “0,5” → se são disponibilizados Dados Abertos e existe Política de Dados Abertos mas não são disponibilizados os meta dados sobre os Dados Abertos ou se não existe Política de Dados Abertos mas existem meta dados sobre os Dados Abertos e existe <i>link</i> para <i>data sets</i> da câmara publicados no Dados.gov • “0,25” → se são disponibilizados Dados Abertos e existe Política de Dados Abertos mas não são disponibilizados os meta dados sobre os Dados Abertos ou se não existe Política de Dados Abertos mas existem meta dados sobre os Dados Abertos e não existe <i>link</i> para <i>data sets</i> da câmara publicados no Dados.gov • “0” → se não existe informação sobre os Dados Abertos
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a 2 • “0,75” → se existe uma secção dedicada à transparência e aos Dados Abertos mas os elementos informacionais não são apresentados de forma autonomizada • “0” → se não existe uma secção dedicada à transparência e aos Dados Abertos
Peso do indicador no critério:	20%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara
Observações:	----

Tabela 31: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Participação de ocorrências”

Identificador:	C4.i5
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:	<ol style="list-style-type: none"> Existência avalia a existência de iniciativa específica para participação de ocorrências Regras de conduta/moderação 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 Autenticação/identificação do cidadão avalia a necessidade do cidadão se autenticar/identificar para que possa participar na iniciativa, distinguindo entre a autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara (como Cartão de Cidadão, Chave Móvel Digital ou outro mecanismo proprietário) e a autenticação simples (através de conta nas redes sociais, por exemplo) Mecanismo de acompanhamento das participações

	avalia a existência de mecanismo de acompanhamento das participações										
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 iniciativa para participação de ocorrência “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação “0” → se não estão disponíveis regras de conduta/moderação </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> “1” → se está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara e a autenticação simples “0,75” → se apenas está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara “0,5” → se apenas está disponível autenticação simples “0” → se não está disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> “1” → se existe mecanismo de acompanhamento das participações “0” → se não existe mecanismo de acompanhamento das participações </td> </tr> </tbody> </table>	Subindicador	Regra de valoração	i	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se existe iniciativa para participação de ocorrência “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação “0” → se não estão disponíveis regras de conduta/moderação 	iii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara e a autenticação simples “0,75” → se apenas está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara “0,5” → se apenas está disponível autenticação simples “0” → se não está disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão 	iv	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se existe mecanismo de acompanhamento das participações “0” → se não existe mecanismo de acompanhamento das participações
Subindicador	Regra de valoração										
i	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se existe iniciativa para participação de ocorrência “0” → se não existe 										
ii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação “0” → se não estão disponíveis regras de conduta/moderação 										
iii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara e a autenticação simples “0,75” → se apenas está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara “0,5” → se apenas está disponível autenticação simples “0” → se não está disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão 										
iv	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se existe mecanismo de acompanhamento das participações “0” → se não existe mecanismo de acompanhamento das participações 										
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for 4 “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a 3 “0,25” → se existir iniciativa para participação de ocorrência mas não estiver disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão “0” → se não existir iniciativa para participação de ocorrência 										
Peso do indicador no critério:	10%										
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara										
Observações:											

Tabela 32: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Orçamento participativo”

Identificador:	C4.i6
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:	<p>i. Existência avalia a existência de iniciativa específica para participar no estabelecimento do orçamento da câmara</p> <p>ii. Regras de conduta/moderação 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>iii. Papel concedido ao 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. Os papéis considerados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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

	<ul style="list-style-type: none"> • <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 <p>iv. Autenticação/identificação do cidadão avalia a necessidade do cidadão se autenticar/identificar para que possa participar na iniciativa, distinguindo entre a autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara (como Cartão de Cidadão, Chave Móvel Digital ou outro mecanismo proprietário) e a autenticação simples (através de conta nas redes sociais, por exemplo)</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 a iniciativa “Orçamento participativo” • “0” → se não existe </td> </tr> <tr> <td>ii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação • “0” → se não estão disponíveis regras de conduta/moderação </td> </tr> <tr> <td>iii</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> </td> </tr> <tr> <td>iv</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara e a autenticação simples • “0,75” → se apenas está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara • “0,5” → se apenas está disponível autenticação simples • “0” → se não está disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão </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 estão disponíveis regras de conduta/moderação • “0” → se não estão disponíveis regras de conduta/moderação 	iii	<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> 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara e a autenticação simples • “0,75” → se apenas está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara • “0,5” → se apenas está disponível autenticação simples • “0” → se não está disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão
<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 estão disponíveis regras de conduta/moderação • “0” → se não estão disponíveis regras de conduta/moderação 										
iii	<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> 										
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara e a autenticação simples • “0,75” → se apenas está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara • “0,5” → se apenas está disponível autenticação simples • “0” → se não está disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão 										
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for 4 • “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a 3 • “0,25” → se existir a iniciativa “Orçamento participativo” mas não estiver disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão • “0” → se não existir a iniciativa “Orçamento participativo” 										
Peso do indicador no critério:	10%										
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara ou website 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 33: Descrição Técnica do Indicador “Contexto específico de participação: Processo de revisão de PDM”

Identificador:	C4.i7								
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. Regras de conduta/moderação 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>iii. Autenticação/identificação do cidadão avalia a necessidade do cidadão se autenticar/identificar para que possa participar na iniciativa, distinguindo entre a autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara (como Cartão de Cidadão, Chave Móvel Digital ou outro mecanismo proprietário) e a autenticação simples (através de conta nas redes sociais, por exemplo)</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 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 estão disponíveis regras de conduta/moderação “0” → se não estão disponíveis regras </td> </tr> <tr> <td>iii</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> “1” → se está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara e a autenticação simples “0,75” → se apenas está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara “0,5” → se apenas está disponível autenticação simples “0” → se não está disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão </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 revisão de PDM “0” → se não existe 	ii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se estão disponíveis regras de conduta/moderação “0” → se não estão disponíveis regras 	iii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara e a autenticação simples “0,75” → se apenas está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara “0,5” → se apenas está disponível autenticação simples “0” → se não está disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão
<i>Subindicador</i>	<i>Regra de valoração</i>								
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 estão disponíveis regras de conduta/moderação “0” → se não estão disponíveis regras 								
iii	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara e a autenticação simples “0,75” → se apenas está disponível autenticação com recurso a solução de autenticação adotada pela câmara “0,5” → se apenas está disponível autenticação simples “0” → se não está disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão 								
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for 3 “0,75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a 2 “0,25” → se existir a iniciativa para revisão de PDM mas não estiver disponível forma de autenticação ou identificação do cidadão “0” → se não existir a iniciativa para revisão de PDM 								
Peso do indicador no critério:	10%								
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara ou website específico obtido por redirecionamento a partir do website da câmara								
Observações:	---								

Tabela 34: Descrição Técnica do Indicador “Informação acerca de processos participativos a decorrer ou que decorreram na câmara”

Identificador:	C4.i8						
Designação:	Informação acerca de processos participativos a decorrer ou que decorreram na câmara						
Descrição:	Avalia a existência de informação acerca de processos participativos a decorrer ou que decorreram na câmara bem como sobre resultados de processos participativos e seus efeitos na determinação de novas políticas/regulamentações/serviços						
Tipo de indicador:	Indicador composto						
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none"> i. Informação sobre a abertura de processos participativos futuros avalia a existência de informação sobre processos participativos na agenda da câmara ii. Informação sobre resultados de processos participativos e seus efeitos na determinação de novas políticas/regulamentações/serviços avalia a existência de informação sobre resultados de processos participativos e seus efeitos na determinação de novas políticas/regulamentações/serviços 						
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> </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
<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 						
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for 2 • “0,5” → se a soma dos valores dos subindicadores for 1 • “0” → se não existir informação 						
Peso do indicador no critério:	15%						
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do website da câmara						
Observações:	---						

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

Tendo sido apresentados os critérios e os 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*. Na Tabela 35 encontram-se os pesos atribuídos a cada critério e indicador.

Tabela 35: Pesos dos critérios e indicadores constantes da grelha de avaliação

Critério	Peso critério	Indicador	Peso indicador
C1 Conteúdos: Tipo e Atualização	25%	C1.i1. Informação da autarquia	20%
		C1.i2. Informação do município	10%
		C1.i3. Informação de gestão da autarquia	25%
		C1.i4. Informação sobre os serviços Municipais	20%
		C1.i5. Instrumentos de gestão territorial	15%
		C1.i6. Datas da realização de reuniões da Câmara	5%
		C1.i7. Outra informação	5%
		<i>Total do peso dos indicadores do C1</i>	
C2 Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização	25%	C2.i1. Conformidade com browsers	10%
		C2.i2. Indexação nos motores de busca	5%
		C2.i3. Tempo de carregamento da página principal	10%
		C2.i4. Acesso a partir de canais móveis	10%
		C2.i5. Mapa do <i>site</i>	5%
		C2.i6. <i>Links</i> na página principal	5%
		C2.i7. <i>Links</i> nas restantes páginas	10%
		C2.i8. Qualidade de motor de busca interno	10%
		C2.i9. Conformidade com níveis W3C	10%
		C2.i10. Símbolo de acessibilidade na página principal	5%
		C2.i11. Conteúdos multimédia	5%
		C2.i12. Sofisticação tecnológica do <i>site</i>	10%
		C2.i13. Línguas utilizadas	5%
<i>Total do peso dos indicadores do C2</i>			100%
C3 Serviços Online	25%	C3.i1. Serviços ao Cidadão	40%
		Serviço: Autorização para inumação de cadáver	10%
		Serviço: Licenciamento de pequenas obras	20%
		Serviço: Autorização para ocupação de espaço público (publicidade na via pública)	20%
		Serviço: Licenciamento para instalação de bomba de gasolina	10%
		Serviço: Cartografia - requerer planta do PDM	20%
		Serviço: Requerer licença de habitabilidade	20%
		C3.i2. Serviço de Autenticação	30%
		C3.i3. <i>Email</i>	30%
		<i>Total do peso dos indicadores do C3</i>	
C4 Participação	25%	C4.i1. Canais de contacto para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões	10%
		C4.i2. Espaços <i>Web1.0</i> para discussão e auscultação de opinião	15%
		C4.i3. Presença nas redes sociais	10%
		C4.i4. Transparência e Dados Abertos	20%
		C4.i5. Contexto específico de participação: Participação de ocorrências ou outras participações	10%
		C4.i6. Contexto específico de participação: Orçamento participativo	10%
		C4.i7. Contexto específico de participação: Processo de revisão de PDM	10%
		C4.i8. Informação acerca de processos participativos a decorrer ou que decorreram na Câmara	15%
<i>Total do peso dos indicadores do C4</i>			100%
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,

$$C1 = 20\% \times C1i1 + 10\% \times C1i2 + 25\% \times C1i3 + 20\% \times C1i4 + 15\% \times C1i5 + 5\% \times C1i6 + 5\% \times C1i7$$

$$C2 = 10\% \times C2i1 + 5\% \times C2i2 + 10\% \times C2i3 + 10\% \times C2i4 + 5\% \times C2i5 + 5\% \times C2i6 + 10\% \times C2i7 + 10\% \times C2i8 + 10\% \times C2i9 + 5\% \times C2i10 + 5\% \times C2i11 + 10\% \times C2i12 + 5\% \times C2i13$$

$$C3 = 40\% \times C3i1 + 30\% \times C3i2 + 30\% \times C3i3$$

$$C4 = 10\% \times C4i1 + 15\% \times C4i2 + 10\% \times C4i3 + 20\% \times C4i4 + 10\% \times C4i5 + 10\% \times C4i6 + 10\% \times C4i7 + 15\% \times C4i8$$

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

Neste guia metodológico, procedeu-se à descrição do método utilizado para conduzir a avaliação da presença na Internet das câmaras portuguesas. Ao longo destas páginas, encontram-se as alterações introduzidas na presente edição do estudo, os princípios basilares da avaliação conduzida, o procedimento de avaliação e uma descrição exhaustiva dos critérios e indicadores da grelha de avaliação.

De facto, o método aqui descrito resultou de uma revisão profunda da versão anterior e decorre da consideração das tendências atuais na área do governo eletrónico e da governança local, bem como de alterações diretamente relacionadas com a evolução tecnológica.

Este documento corporiza os preceitos defendidos no princípio de avaliação número 4 mencionado no Capítulo 2 (*Transparência do método de avaliação*) e visa tornar disponível e publicamente acessível o método utilizado, descrevendo o procedimento e a grelha de avaliação da forma mais detalhada possível. Deste modo, almeja-se contribuir para a transparência do processo e dos resultados do estudo, não só do ponto de vista dos leitores e cidadãos, mas também e em particular, dos responsáveis das câmaras municipais, que assim se vêem munidos das condições necessárias para compreender e analisar criticamente a sua situação e posição no *ranking*. Além disso, é expectável que seja útil para uma reflexão interna e para eventuais análises de alinhamento de prioridades e estratégias, podendo revelar-se vantajoso enquanto instrumento de gestão.

Nesta Conclusão, considera-se importante reforçar três questões.

Por um lado, é fundamental realçar que a filosofia subjacente ao estudo é a do registo de dados obtidos por observação direta dos websites das câmaras municipais e a lógica da atuação do avaliador é a de assumir o papel de um cidadão médio que procura informação online através da navegação num determinado website. Conforme já foi referido no Capítulo 4, os avaliadores são instruídos para assumir, durante a avaliação, a lógica e atitude que seriam tipicamente apresentadas por um cidadão médio ao utilizar o website da câmara. Em consequência, os dados registados são apenas os observáveis e que decorrem do esforço e tempo razoável que um cidadão médio empregaria para alcançar os seus objetivos.

Em segundo lugar, é de destacar que o método de avaliação e o processo de revisão dos indicadores e subindicadores que compõem a grelha de avaliação resultam da experiência e da aprendizagem acumulada dos membros da equipa de investigação, que se dedica à área desde há vários anos e que tem vindo a investir nas sucessivas edições destes estudos. Além disso, na

presente edição do estudo, foi determinante a interação com colaboradores da Agência para a Modernização Administrativa (AMA), que forneceram valiosos contributos para a revisão e atualização dos indicadores de acordo com as tendências na área do governo eletrónico e com as iniciativas nacionais para a modernização e simplificação administrativa, designadamente tendo em conta as inovações proporcionadas pelas novas tecnologias. Os argumentos apresentados relevam igualmente para a ponderação das regras de valoração e dos pesos atribuídos a cada critério e indicador. Apesar de ser necessariamente revestido de uma certa subjetividade, procura-se mitigar esse efeito através da aprofundada discussão dos diferentes temas abordados, não só entre os membros da equipa, mas também com interlocutores e intervenientes-chave da academia e da prática.

Por fim, destaque-se a relevância deste documento em prol da transparência do método de investigação adotado e do seu valor enquanto ferramenta útil para as diferentes câmaras municipais, que assim reúnem as condições necessárias para replicar as avaliações conduzidas e podem utilizar os resultados para melhorias nos processos de gestão interna. Tal como preconizado no primeiro princípio que rege estes estudos, será apresentada uma nova versão do método sempre que tal se justifique.

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 22/2001. Diário da República n.º 49/2001, Série I-B de 2001-02-27
- 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 Eletrônico

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

Mensagem para o Presidente da Câmara

Assunto: Pedido de Informação

Exmo(a) Senhor(a) Presidente da Câmara Municipal,

Venho solicitar a informação da data em que, enquanto munícipe, poderei apresentar uma questão do interesse do município numa próxima reunião pública da Câmara Municipal que V^a Ex^a preside.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

António Silva

Mensagem para o Vice-Presidente da Câmara

Assunto: Horário de atendimento | Pedido de informação

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

No sentido de apresentar um assunto da esfera da sua competência, solicito informação acerca da existência de horário de atendimento presencial a munícipes por parte de V. Exa.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

António Silva

Mensagem para o 1.º Vereador da Oposição

Assunto: Horário de atendimento da oposição | Pedido de informação

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

Solicito informação acerca da existência de horário de atendimento presencial a munícipes por parte de V^a Ex^a, no sentido de apresentar uma situação relevante no âmbito do município.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

António Silva

Mensagem Relativa a Serviço Simples Enviada para os Serviços da Câmara

Assunto: Horário de funcionamento da Tesouraria | Pedido de informação

Exmos Senhores,

Agradeço que me indiquem o horário de funcionamento da Tesouraria da Câmara Municipal para que possa tratar de um assunto do meu interesse.

Muito obrigado pela atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

António Silva

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

Assunto: Obras no interior de habitação

Exmos Senhores,

Habito num apartamento situado no centro da cidade e estou a considerar a possibilidade de realizar uma pequena obra no interior que passará pela eliminação de uma parede. Esta obra fará com que a tipologia do meu apartamento passe de T4 para T3.

Nesse sentido, gostaria que me informassem se necessitarei de dar entrada nos serviços da Câmara Municipal algum tipo de licenciamento desta pequena obra.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Com os meus melhores cumprimentos,

António Silva



Universidade do Minho



UNITED NATIONS
UNIVERSITY

UNU-EGOV

Operating Unit on Policy-Driven
Electronic Governance



AGÊNCIA PARA A
MODERNIZAÇÃO
ADMINISTRATIVA

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS