

Departamento de Sociologia

**Desafios na Implementação de Iniciativas de
e-Government Local:
O Caso do Projecto *ALO Digital***

Neuza Ferreira

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação

Orientador:
Professor Doutor Gustavo Cardoso
ISCTE-IUL

Agosto, 2010

AGRADECIMENTOS

Esta dissertação não só se apresenta como o resultado de uma caminhada dedicada ao elevado tempo de estudo, reflexão e trabalho, como também o alcance de um objectivo académico e pessoal que não seria possível sem o apoio de um grupo de pessoas que gostaria de enaltecer.

Em primeiro lugar, porque considero que tudo acontece por obra de algo superior, quero agradecer a Deus pela força que me transmitiu ao longo de mais uma etapa importante na minha vida.

Gostaria igualmente de agradecer ao meu orientador, Professor Doutor Gustavo Cardoso, pelo apoio e conselhos que me facultou na elaboração da presente dissertação.

Do fundo do meu coração dirijo um especial agradecimento ao meu esposo, não só pela sua compreensão, ajuda e dedicação, como também pela sua disponibilidade enquanto cônjuge, pai e amigo.

Gostaria de deixar aqui o meu sincero agradecimento aos meus queridos sogros, pela disponibilidade incomparável, aliada ao sorriso nos lábios sempre presente para educarem o meu filho durante o tempo dispendido nas aulas de mestrado e na elaboração da dissertação.

Este agradecimento não estaria completo se não agradecesse com especial atenção à Professora Doutora Helena Carvalho, pela ajuda disponibilizada na parte empírica do estudo, nomeadamente ao nível de tratamento estatístico de dados e do modelo de regressão linear múltipla.

Por último, mas não menos importante, quero agradecer à restante família que por diversas razões contribuiu para a realização da presente dissertação.

RESUMO

A construção da *Sociedade de Informação e do Conhecimento* tem implicado o desenvolvimento de uma série de projectos e iniciativas um pouco por todo o mundo. Em Portugal tem-se verificado igualmente essa preocupação e a importância da *Sociedade em Rede* parece estar a dar os primeiros passos, nomeadamente com a criação de diversas iniciativas no âmbito dos projectos *Cidades e Regiões Digitais*, que envolve actualmente todas as regiões a nível nacional.

Este trabalho assenta na análise do Projecto *ALO Digital*, inserido nas *Cidades e Regiões Digitais*, que envolve uma série de estratégias ao nível de governo electrónico local nos concelhos de Vila Franca de Xira, Amadora, Loures e Odivelas. O principal objectivo do trabalho incide sobre a análise exploratória do nível de utilização dos serviços electrónicos e do grau de concordância com os mesmos, tendo como alvo os cidadãos residentes nos quatro concelhos.

Os resultados demonstram que o Projecto se encontra ainda num nível de sofisticação de serviços on-line abaixo do desejável, uma vez que se situa ainda no nível correspondente à disponibilização de formulários e documentação para *download*. Além disso, segundo os dados obtidos, o nível de utilização dos serviços de governo electrónico é ainda relativamente baixo, apesar dos utilizadores manifestarem uma satisfação global com a utilização dos mesmos. Do mesmo modo, o nível de concordância com os serviços de governo electrónico local é bastante positivo, demonstrando-se uma elevada relação entre o nível de concordância e a modernização e a dificuldade de interacção com o *Website*, a utilização dos serviços do *Website*, o tipo de serviços utilizados no *Website* e a utilização dos serviços de governo electrónico nacional.

PALAVRAS-CHAVE — *Sociedade de Informação e do Conhecimento, Sociedade em Rede, e-Government, Cidades e Regiões Digitais, Projecto ALO Digital.*

ABSTRACT

Building the Information and Knowledge Society has involved the development of a number of projects and initiatives all over the world. In Portugal there has been a major concern and also the importance of the Network Society seems to be taking the first steps, namely with the creation of various initiatives under the *Digital Cities and Regions* projects, which currently involve all regions nationwide.

This work is based on the analysis of the *ALO Digital* Project, inserted in the *Digital Cities and Regions*, which involves a series of strategies in the local e-government level in the counties of Vila Franca de Xira, Amadora, Loures and Odivelas. The main objective of the work focuses on the exploratory analysis of the level of use of electronic services and the degree of agreement with them, having as target the residents in the four counties.

The results demonstrate that the project is still at a level of sophistication of online services less than desirable, since it still lies at the level corresponding to the availability of forms and documents for *download*. Moreover, according to data collected, the level of utilization of electronic government services is still relatively low, although users express an overall satisfaction with their use. Similarly, the level of agreement with local electronic government services is very positive, demonstrating a strong relationship between the level of agreement and modernization and the difficulty of interaction with the *Website*, use of the services of the *Website*, the type of services used on the *Website* and the use of electronic government services nationwide.

KEYWORDS — Information Society and Knowledge, Network Society, Local e-Government, *Digital Cities and Regions*, *ALO Digital* Project.

ÍNDICE GERAL

ÍNDICE DE FIGURAS.....	VI
ÍNDICE DE QUADROS.....	VI
LISTA DE ABREVIATURAS.....	VII
PRINCIPAIS TERMOS.....	VII
INTRODUÇÃO.....	1
A. Enquadramento Contextual.....	1
B. Principais Objectivos.....	1
C. Estrutura.....	2
D. Metodologia.....	2
PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	3
I. A Sociedade de Informação.....	3
1.1. Situação Actual em Portugal.....	3
II. Tecnologias de Informação e Comunicação.....	4
III. Evolução das Directivas de SI em Portugal.....	6
IV. E-Government.....	8
V. As Cidades Digitais.....	11
VI. Prévia Evidência Empírica.....	14
PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO.....	16
VII. Estudo de Caso: O Projecto <i>ALO Digital</i>.....	16
VIII. Descrição do Problema.....	19
IX. Metodologia.....	20
9.1. Inquérito por Questionário.....	20
9.2. Tratamento Estatístico dos Dados.....	21
9.3. Amostra.....	21
9.4. Identificação e Descrição das Variáveis.....	22
9.4.1. Solicitação de Serviços Municipais.....	22
9.4.2. Oferta de Informação Sobre o Concelho.....	22
9.4.3. Utilização de Serviços Electrónicos da Administração Local.....	22

X. Resultados.....	23
10.1. A Utilização dos Serviços de Governo Electrónico do <i>Website</i> da Câmara Municipal.....	24
10.2. O Grau de Concordância dos Cidadãos com a Utilização de Serviços de Governo Electrónico.....	27
XI. Limitações do Estudo.....	31
CONCLUSÃO.....	31
XII. Principais Conclusões.....	31
XIII. Sugestões para Futura Investigação.....	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
APÊNDICE 1.....	44
APÊNDICE 2.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 – Eixos de Sofisticação dos Serviços On-line	09
Figura 1.2 – Posição de Portugal nos <i>Rankings</i> de Sofisticação On-line	10
Figura 1.3 – Posição de Portugal nos <i>Rankings</i> de Serviços Públicos On-line.....	10
Figura 2.1 – Mapa de Localização dos Projectos de <i>Cidades e Regiões Digitais</i>	17
Figura 2.2 – Principais Vectores Estratégicos do <i>ALO Digital</i>	17

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1.1 – Resumo de Estudos Empíricos sobre <i>e-Government</i> Local.....	15
Quadro 2.1 – Valores Aprovados para o Financiamento do Projecto <i>ALO Digital</i>	18
Quadro 2.2 – As 10 Câmaras Municipais com Melhor Classificação em 2005.....	19
Quadro 2.3 – Posição de Loures na Disponibilização de Formulários.....	19
Quadro 2.4 – Posição de Vila Franca de Xira na Disponibilização de Formulários.....	19
Quadro 2.7 – Factores que Influenciam a Opinião dos Cidadãos sobre o <i>Website</i> da Câmara Municipal.....	26
Quadro 2.28 – Qualidade e Adequabilidade do Modelo de Regressão.....	29
Quadro 2.31 – Determinantes do Nível de Concordância com os Serviços de Governo Electrónico.....	30

LISTA DE ABREVIATURAS

SI	Sociedade de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
AP	Administração Pública
G2G	<i>Government-to-Government</i>
G2C	<i>Government-to-Citizen</i>
C2G	<i>Citizen-to-Government</i>
ATR	Administração em Tempo Real
UMIC	Unidade para a Missão da Inovação e do Conhecimento
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
DDS	<i>De Degitable Stad</i>
POSI	Programa Operacional para a Sociedade de Informação
POSC	Programa Operacional para a Sociedade do Conhecimento
BL	Banda Larga
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
ACP	Análise de Componentes Principais
CMVFX	Câmara Municipal de Vila Franca de Xira
CML	Câmara Municipal de Loures
CMO	Câmara Municipal de Odivelas
CMA	Câmara Municipal de Amadora

PRINCIPAIS TERMOS

Sociedade de Informação e do Conhecimento

Sociedade em Rede

Tecnologias de Informação e Comunicação

e-Government Local

Cidades e Regiões Digitais

ALO Digital

INTRODUÇÃO

A. Enquadramento Contextual

Em Portugal, a preocupação com o *e-Government* tem vindo a registar-se a um nível cada vez maior ao longo dos anos. O surgimento de programas dedicados ao desenvolvimento da Sociedade de Informação e do Conhecimento tem, igualmente, ocupado um lugar central nas políticas do governo português. A Sociedade em Rede tem vindo, assim, a ser construída através da adopção de estratégias e políticas governamentais que se vão disseminando um pouco por todo o território nacional (Castells e Cardoso, 2005). Uma das estratégias desenvolvidas ao abrigo de políticas de governo electrónico local, focada numa visão integrada entre quatro concelhos (Vila Franca de Xira, Amadora, Odivelas e Loures), refere-se ao Projecto *ALO Digital*, inserido no Programa Operacional para a Sociedade do Conhecimento (POSC) das *Cidades e Regiões Digitais*, que se propõe fomentar uma cooperação intermunicipal com o intuito de dinamizar e desenvolver a qualidade dos serviços disponibilizados aos cidadãos e agentes económicos.

B. Principais Objectivos

É possível encontrar na literatura especializada inúmeros exemplos de práticas de governo electrónico local (*e.g.* Phippen, 2007 e Anes, 2009), assim como os factores críticos de sucesso ou as suas vantagens (Gouveia, 2004) e principais desafios (Móran, 2007). Nesse sentido, o trabalho proposto assume-se como relevante na medida em que: (1) as administrações locais têm vindo a mostrar um crescente interesse em acompanhar a Sociedade de Informação, baseada na partilha da informação e no conhecimento (recorrendo à utilização do digital) (Gouveia, 2008), (2) a recorrência à Sociedade de Informação e do Conhecimento tem vindo a funcionar como instrumento de promoção e desenvolvimento regional (POSI, 2003 e Gouveia, 2006) e (3) pela importância dada à interacção entre o cidadão e a Administração Local (Comissão Europeia, 2007).

Nesse sentido, são objectivos deste estudo (1) proceder a uma revisão coerente da literatura, que permita compreender a actual situação e estimular a capacidade de inovação e de análise crítica, (2) elaborar questionários e aplicá-los a uma amostra representativa dos cidadãos residentes nos concelhos integrantes, (3) perceber o actual estado de maturidade de *e-Government* local dos concelhos integrantes, (4) analisar o tipo de serviços

electrónicos utilizados pelos cidadãos no âmbito do Projecto *ALO Digital*, (5) apurar o grau de concordância dos cidadãos com a utilização dos serviços de governo electrónico local, (6) identificar os factores influenciadores do nível de concordância com a utilização desses serviços, e (7) publicar os resultados do estudo em revistas da especialidade. Além destes objectivos mais gerais, como resultado final esperado, pretende-se despertar a consciencialização dos organismos da Administração Local para os desafios existentes ainda desconhecidos ou mostrar quais são as áreas mais relevantes e/ou problemáticas a considerar a curto/médio prazo, bem como para a promoção do projecto junto dos cidadãos.

C. Estrutura

Para além da presente introdução (onde é delineado o principal objectivo do estudo e apresentadas a estrutura e a metodologia de trabalho utilizada) e da bibliografia, o estudo está estruturado em três partes principais: a primeira parte apresenta o enquadramento teórico relativo à Sociedade de Informação, ao *e-Government* e às *Cidades e Regiões Digitais*; a segunda parte apresenta o estudo de caso e seus resultados relativos ao projecto *ALO Digital*; e a terceira apresenta as principais conclusões do estudo.

D. Metodologia

Para a prossecução do processo de investigação foi aplicado um questionário a 282 inquiridos entre Fevereiro e Abril de 2010. Para além disso, procedeu-se à leitura de alguns livros e artigos sobre o tema em análise. Além disso, foi igualmente testado um modelo de regressão linear múltipla sobre os determinantes do nível de concordância com os serviços de governo electrónico. As principais conclusões deste estudo vieram demonstrar que o Projecto *ALO Digital* ainda se encontra numa fase inicial de implementação e de sofisticação dos serviços electrónicos disponíveis, assim como se verificou uma baixa utilização dos serviços pelos cidadãos envolvidos no Projecto. O modelo testado veio ainda acrescentar que os principais factores relacionados com o nível de concordância dos serviços electrónicos assentam na modernidade e facilidade de interacção com o *Website*, na utilização dos serviços de governo electrónicos do *Website* da Câmara Municipal e nacionais, existindo diferenças pouco significativas relativamente aos cidadãos residentes nesses concelhos, o que aponta para um índice de utilização de serviços mais ou menos

equitativo.

PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

I. A Sociedade de Informação

1.1. Situação Actual em Portugal

A Sociedade de Informação (SI) apresenta-se como “uma sociedade que predominantemente utiliza o recurso às tecnologias da informação e comunicação para a troca de informação em formato digital e que suporta a interacção entre indivíduos com recurso a práticas e métodos em construção permanente” (Gouveia e Gaio, 2004; Gouveia, 2008). Segundo Gouveia (2004a, 2007), a SI pressupõe a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e do digital, contribuindo para a organização em rede.

O *e-Government* apresenta-se como uma das componentes da SI, actuando sobre três grandes áreas de intervenção (Cook *et al*, 2002; Gouveia, 2007): *e-administração*, associada à melhoria do funcionamento dos processos do poder político e da Administração Pública; *e-cidadãos* e *e-serviços*, baseadas no relacionamento entre cidadãos e empresas; e *e-sociedade*, mais abrangente, envolvendo a participação pública e a cidadania.

Tendo como base o desenvolvimento do *e-Government* em Portugal nos últimos anos, importa referir que, de um modo geral, a utilização da Internet e do comércio electrónico tem vindo a sofrer alterações significativas, traduzidas no aumento do número de utilizadores da Internet, no qual cerca de 50% destes não chegam a atingir o grau de ensino secundário (Proença, 2005). Estes dados tornam-se cruciais na medida em que o *e-Government* deve assentar num processo de oferta de serviços públicos centrados na qualidade dos mesmos para os cidadãos, baseado fundamentalmente nas novas tecnologias, especialmente na Internet (Comissão das Comunidades Europeias (2003); Pedroso, 2007; Undheim e Blakemore, 2007).

Mais recentemente, um outro estudo (INE/UMIC, 2008) apresentou dados relativos à situação da Sociedade de Informação a nível nacional, tendo como principais resultados os seguintes aumentos na Administração Pública (AP) Central:

- Disponibilização de ligações à Internet por todos os organismos da AP;
- Interacção com outros organismos da AP;

- Actividades em recuperação ou partilha de recursos;
- Consulta de catálogos de aprovisionamento;
- Comunicação externa com os cidadãos, as empresas e outros organismos;
- Oferta de serviços na Internet, nomeadamente relacionados com o grau de satisfação dos utilizadores, apoio a utilizadores, oportunidade de recrutamento ou de formulários on-line.

No que concerne às Câmaras Municipais, obtiveram-se os seguintes resultados:

- Todas elas dispõem de ligação à Internet, utilizada maioritariamente para actividades de pesquisa e comunicação (correio electrónico, comunicação externa com outros municípios, Juntas de Freguesia e organismos da AP Central e de *interface* com o cidadão);
- Aumento da venda de bens e serviços e das compras electrónicas;
- 99% das câmaras tem presença na Internet;
- Os principais serviços disponibilizados on-line são: correio electrónico (84%), *download* e impressão de formulários (83%), subscrição de *newletters* (58%), consulta pública pela Internet (54%), inquéritos aos cidadãos (34%), preenchimento e submissão de formulários (31%), pedidos de recolha de lixo e limpeza de ruas (26%) e fóruns de discussão (15%).

No entanto, este caminho implica que, por um lado, estejam disponíveis infra-estruturas e que as pessoas possam aceder às mesmas. Por outro lado, a utilização das TIC implica uma reorganização de processos e uma formação adequada dos utilizadores.

II. Tecnologias de Informação e Comunicação

Segundo Amaral (2007), as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm vindo a assumir um papel fundamental nas actividades, tarefas e competências do governo, colocando em causa os canais tradicionais e orientando toda a sua estrutura numa lógica de *e-Commerce* ou *e-Government*. Também a necessidade de reduzir os custos da transmissão de informação acabou por originar uma “massificação no uso dos PC’s, crescimento exponencial de utilização da Internet de banda larga, generalização das telecomunicações móveis, convergência entre os meios, desenvolvimento de conteúdos”, entre outros aspectos (Amaral, 2007:89).

Apesar dos atrasos na revolução agrícola e industrial, Portugal poderá ainda ir a tempo de criar vantagens competitivas na Sociedade de Informação. Para isso, existem 5

grandes tarefas que o Estado deverá comportar: (1) *incentivar a massificação do acesso e do uso das TIC na sociedade portuguesa*, (2) *modernizar a Administração Pública com recurso intensivo às Tecnologias de Informação*, (3) *investir na educação em Tecnologias de Informação*, (4) *ter mercados realmente abertos e concorrenciais nas telecomunicações*, e (5) *produzir legislação que permita o desenvolvimento do e-commerce*.

Em termos territoriais, o *e-Government* permite aquilo a que se chama de “*e-participação*”, que implica um aumento de informação disponível, a melhoria da capacidade de consulta e acesso à mesma, a facilidade de interacção nas lógicas *Government-to-Consumer* (G2C) e *Consumer-to-Government* (C2G) e, obviamente, a participação pública com o recurso às TIC (Gouveia, 2004b; Gouveia, 2007; Osimo *et al*, 2007)). Ainda assim, o *e-Government* tem de lidar com as dimensões administrativa, social e económica, que apresentam alguns desafios na sua implementação: não são estáticas e evoluem, são diferentes e, ao mesmo tempo, dependentes. Nesse sentido, torna-se relevante referir que os desafios e as possibilidades do *e-Government* assentam na sua capacidade de mediar electronicamente e aproximar estas dimensões, de promover a participação e cidadania e a utilização e partilha.

Muito se tem falado acerca da necessidade de orientar a Administração Pública para o cidadão de acordo com as suas necessidades (Gouveia e Gouveia, 2002a). Porém, segundo Vidigal (2007), ainda se assiste a uma ausência de importância dada à participação efectiva do cidadão, colocando-o de parte ou aguardando simplesmente que este aplauda os seus projectos. Por conseguinte, aguarda-se que exemplos como o “*Simplex*” possam envolver a sociedade civil, políticos ou funcionários públicos em todos os processos, facilitando a sua simplificação, desmaterialização ou desregulamentação. Não obstante, a Administração Pública deverá considerar, proporcionalmente, os direitos e garantias democráticas, respeitando o crescimento sustentado da burocracia. Por outro lado, considerando Castells (2001), Figueiredo (2007) e Gouveia e Gouveia (2008), o desejo de uma *Administração em Tempo Real* (ATR) parece estar na ordem do dia, mas esta visão deverá respeitar as interacções entre as pessoas e as máquinas que ocorrem “num ambiente de trabalho em profunda transformação” (Figueiredo, 2007:134).

O uso das TIC apresenta, no âmbito da utilização da Internet a nível governamental, efeitos capazes de influenciar a produtividade, a capacidade de coordenação, de comunicação e de controlo, embora a sua aplicação não ocorra de forma igual em todos os contextos organizacionais. Será necessário ter em consideração duas componentes distintas das TIC: a *tecnologia objectiva*, que diz respeito ao *hardware*, *software* e telecomunicações

(sistemas materiais) e a *tecnologia aplicada*, que assenta na forma como esses sistemas são utilizados (Fountain, 2006). Deste modo, a aplicação das TIC em instituições governamentais é muito importante, não só porque exercem funções legislativas, de controlo, resolução de problemas e tomadas de decisão, mas também porque acabam por ser influenciadas pelas próprias tecnologias que adoptam. Ademais, a sua utilização potencia a facilitação da interacção entre os diversos agentes e os actores locais (Serrano, 2007). Nesse sentido, o papel das TIC torna-se imperativo para a “possibilidade de contacto, em tempo real, entre os agentes económicos, e a importância do acesso e o domínio da informação, a procura de parceiros estratégicos a diferentes escalas territoriais e a preocupação das empresas em repartirem por diferentes localizações as suas unidades” (Serrano, 2007:32). Por conseguinte, a construção da ATR é possível e deverá ser construída na base da automatização em todo o processo, ou seja, eliminando a intervenção humana. Obviamente que, evitando cair no erro de se criar infra-estruturas orientadas para “dentro de si próprias”, este processo passa por orientar as infra-estruturas para a “prestação electrónica de serviços aos cidadãos e às empresas” (Figueiredo, 2007:136). É neste sentido que os conceitos de rede e interoperabilidade se tornam importantes (Gouveia, 2004b; Posch, 2007), nomeadamente ao nível das pessoas e dos grupos, ultrapassando conflitos de poder e protagonismos, incluindo uma língua comum, convencional e narrativa, capaz de facilitar a troca de informação e de protocolos. É relevante, do ponto de vista estrutural, perceber que a Administração Pública electrónica compreende as dimensões das pessoas, dos processos, da Informação e das Tecnologias (POSI, 2003).

III. Evolução das Directivas de SI em Portugal

De acordo com o “*Plano de Acção eEurope 2002 – Uma SI para Todos*” (Comissão Europeia, 2002; Coelho, 2007), um dos objectivos traçados assentava na estimulação da utilização da Internet, nomeadamente no acesso electrónico aos serviços públicos (AP). Apesar destas linhas de orientação terem sofrido alguns atrasos e hesitações a nível nacional, a *Unidade para a Missão da Inovação e do Conhecimento* (UMIC) passou a ser uma das principais responsáveis por assegurar o compromisso de sensibilizar a sociedade portuguesa para o desenvolvimento de uma sociedade de informação e do conhecimento (UMIC, 2003). Num período posterior, foi lançado pelo Governo de José Sócrates o *Plano Tecnológico*, com os principais objectivos: (1) *qualificar os portugueses para a Sociedade*

de Informação e do Conhecimento, (2) contribuir para vencer o atraso científico e tecnológico e (3) imprimir um novo impulso à inovação. Apesar disso, a Associação Portuguesa de Sistemas de Informação (APSI) acordou que este plano não parece ser suficientemente estratégico ou operacional pela diversidade de iniciativas acolhidas sem interligação entre si. No entanto, é importante relevar que as iniciativas apontam para esforços que contribuem para o desenvolvimento do conhecimento, tecnologia e inovação (e.g. “Empresa na Hora” ou “Ligar Portugal”), originando reflexos positivos no contexto empresarial e na vida dos cidadãos, bem como na eficiência da administração ou na redução de custos.

Até 2005, os indicadores da Sociedade de Informação (SI) no Mundo não colocavam Portugal numa situação muito favorável, apresentando uma percentagem baixa de famílias com computador no lar, quando comparada com a de outros países. O mesmo se verificou na taxa de penetração da Internet, onde Portugal se situava nos últimos 5 lugares. Segundo Coelho (2007), este posicionamento deve-se, em grande parte, à falta de literacia da população portuguesa. O autor (Coelho, 2007) conclui ainda que Portugal teve um desenvolvimento pouco significativo em alguns sectores, mas apresentando indicadores ao nível dos países desenvolvidos noutros sectores, o que significa que ainda há muito a fazer para recuperar o atraso existente, sendo necessária a implementação de medidas ao nível da literacia informática, causada pela existência de analfabetismo e de literacia funcional.

Consustanciando Coelho (2007), Montargil (2007) acrescenta que até 2005, em termos de governo electrónico, Portugal se apresentava numa posição afastada da média europeia e da OCDE, condicionada pela evolução da presença da Internet e pelo *índice de participação*. A partir de 2005, a situação portuguesa sofreu alterações significativas em termos de presença na Internet.

Relativamente à situação actual de Portugal no âmbito dos serviços públicos, a contribuição para a generalização das TIC na sociedade portuguesa e da promoção do comércio electrónico, tem sido um imperativo da AP, tendo já alcançado a disponibilização desses serviços on-line, nomeadamente aqueles que incluem autenticação de identidade electrónica (*Cartão do Cidadão*), ou na adopção de emissão e recebimento preferencial de facturas electrónicas, na procura de emprego on-line (Comissão Europeia, 2007) e até a disponibilização gratuita do *Diário da República*, diminuindo a sua reprodução em papel (somente quando solicitado, acrescido de custos).

Apesar da sua posição tímida a nível mundial e até europeu, entre 2000 e 2005, a AP portuguesa tem vindo a apostar na informatização dos seus serviços, tendo como principal

objectivo a melhoria do seu relacionamento com o cidadão e com as empresas (Carneiro *et al.*, 2007). Hoje em dia, quase todos os seus organismos se encontram ligados à Internet ou dispõem de estruturas informatizadas. Tendo a SI como principais desafios a “efectiva generalização do uso das TIC” (computadores, Internet e serviços disponibilizados on-line), alguns casos de sucesso foram analisados por Magalhães (2007) em termos de oferta de infra-estruturas, meios de acesso e serviços. Um deles recai sobre os projectos de *Cidades e Regiões Digitais* orientados para a “realidade social da administração pública” (Magalhães, 2007:283).

IV. E-Government

A definição de *e-Government* não tem sido uniforme em todos os autores, talvez porque, para além de ser um dos primeiros conceitos introduzidos no âmbito da Sociedade de Informação, este continue a estar sempre em desenvolvimento (Molnár, 2008). No entanto, a *Comissão Europeia* define-o como sendo a combinação das Tecnologias de Informação, as transformações organizacionais e as novas competências da AP. Para além disso, o *e-Government* tenta basear-se na abertura e transparência, não devendo excluir ninguém (Virant, 2007; Molnár, 2008; Gouveia, 2009). Do mesmo modo, parece ser comum a ideia de que o *e-Government* está associado à reforma da AP, à sua modernização, à transformação na entrega de serviços e ao desenvolvimento de parcerias entre o governo local, os cidadãos e as comunidades locais (Paruolo, 2007).

Segundo Abdulmohsen *et al* (2007), o *e-Government* assenta na oferta diária de serviços disponíveis para os cidadãos através de meios electrónicos, tal como a Internet ou os telefones. A Internet tornou-se, hoje em dia, o meio mais acessível e efectivo para o fornecimento de informação governativa e de serviços para os cidadãos. Deste modo, a presença da AP na *Web* apresenta vantagens significativas, destacando-se o aumento da transparência (promoção da *e-Democracy*), desenvolvimento económico e aumento de cidadãos conscientes.

Devido à existência de uma necessidade em adquirir, manipular e distribuir informação, os últimos anos têm vindo a traduzir um crescimento massivo em investimentos por parte dos governos em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) (Seneviratne 1999, em Hashim, 2006).

Segundo Molnár (2008) e Gouveia (2009), o paradigma de *e-Government* centrado no cidadão (G2C) implica que todos os processos de serviços públicos oferecidos pelas

instituições sejam revistos e simplificados, assim como o contexto de regulação. Para isso, é essencial que haja uma harmonização das bases de dados dessas instituições e uma centralização da identificação do cidadão e que se tornem prioritárias a standardização e a interoperabilidade. Este conceito de interoperabilidade só poderá ser alcançado se for criado um modelo operacional horizontal para todos os níveis da AP e os corpos do Governo, e as condições necessárias à cooperação efectiva entre os sistemas administrativos (Móran, 2007). Por outro lado, sendo um paradigma centrado no cidadão, há que desenvolver aplicações “*user-friendly*” (Liataud, 2007) que, por sua vez, são possíveis devido à interoperabilidade, capazes de contribuir para o programa assente numa informação socializada a ser implementado no *i2010*.

Perante a visão orientada para o cidadão, é possível identificar as principais características inerentes ao governo electrónico, tendo o cidadão como centro da sua actividade: (1) estar orientado para o ciclo de vida do cidadão (*e.g.* nascimento, casamento, etc.), (2) estar disponível 24h por dia (*i.e.* fora do horário “expediente”), (3) estar totalmente disponível em diversos canais (*e.g.* Internet, telefone, etc.) e (4) estar disponível numa lógica de “*user-friendly*”, ou seja, um ambiente electrónico de utilização simples, acessível e “amigável” para o utilizador (Chiolas, 2008).

Segundo a *CapGemini Ernst&Young* (2002, em Molnár, 2008), existem 5 níveis de maturidade ao nível dos serviços de *e-Government* (Figura 1.1).

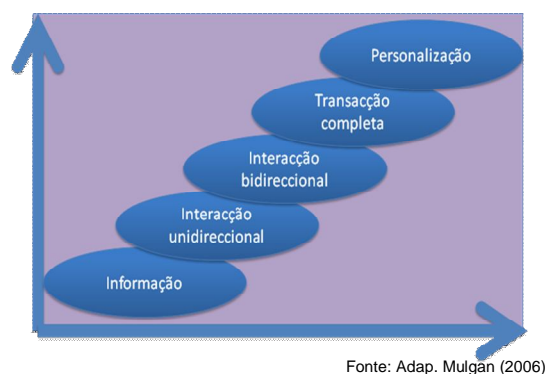


Figura 1.1 – Eixos de Sofisticação dos Serviços On-line

Como se pode ver na Figura 1.1, em termos de serviços, tanto Mulgan (2006) como Wauters *et al* (2007) ou Molnár (2008) defendem que as aplicações electrónicas têm evoluído da seguinte forma: os níveis de maturidade assentam na *Informação*, ou seja, na recepção de informação geral sobre processos e documentos necessários; na *Interação Unidireccional*, *i.e.*, na possibilidade de descarregar e preencher documentos electrónicos;

na *Interacção Bidireccional*, na qual a informação pode ser inserida, não sendo necessária a aplicação presencial para iniciar um processo, mas a entrega de documentos administrativos públicos (e.g. certificados), recepção de decisões, ou outros, são feitos de forma tradicional; na *Transacção*, envolvendo o assegurar da transacção completa on-line; e na *Personalização*, baseada no serviço centrado no cidadão pró-activo no qual os cidadãos deixam de ter que submeter informação pessoal cada vez que acedem.

De acordo com um estudo desenvolvido pela OCDE (2008) e Wauters *et al* (2007), Portugal tem vindo a ter um crescimento notável em termos de *e-Government* e de uso de Tecnologias de Informação que, por sua vez, permitiram alcançar melhorias na eficiência.

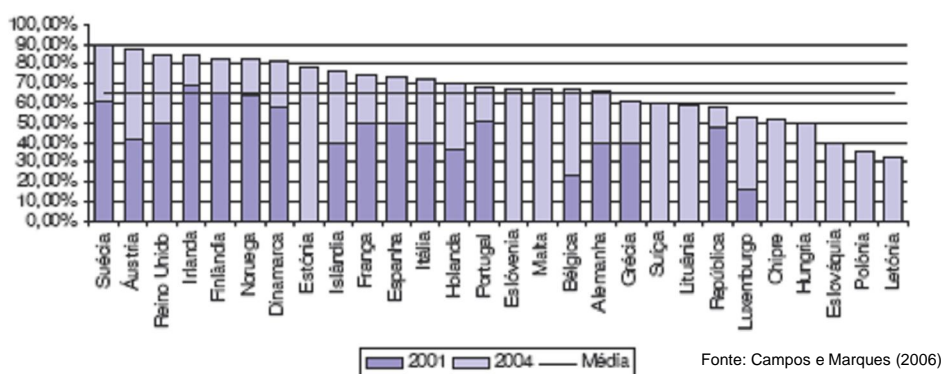


Figura 1.2 – Posição de Portugal nos Rankings de Sofisticação On-line

A Figura 1.2 (Campos e Marques, 2006) apresenta a posição de Portugal face a outros países europeus em termos de sofisticação on-line, que ocupa um lugar médio (14º lugar, com mais de 65%) quando comparado com o país líder (Suécia, com 89%) ou com o seu oposto (Letónia, com menos de 50%).

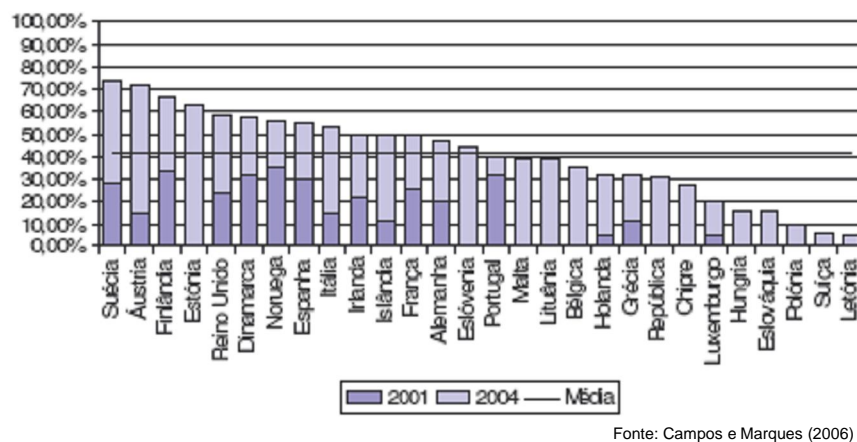


Figura 1.3 – Posição de Portugal nos Rankings de Serviços Públicos On-line

Relativamente aos serviços públicos, mais de 90% encontram-se disponíveis on-line a

nível europeu. Mais especificamente, tanto a Suécia (mais de 70%) como a Letónia (cerca de 5%) mantêm as mesmas posições. Neste domínio, Portugal (cerca de 40%) apresenta-se como um caso de sucesso em serviços como o voto electrónico, o *Portal do Cidadão*, os campos universitários e as compras electrónicas (Figura 1.3).

O objectivo do *e-Government* a nível local é alcançar uma administração pública eficiente, inclusiva e transparente. Segundo Graafland (2003), Aykut (2007) e Molnár (2008), as alterações que têm vindo a decorrer da forma como a AP comunica com os cidadãos advêm, em grande parte, do aumento de cidadãos adeptos das tecnologias que criam novas formas de trabalhar on-line. Neste contexto, a transformação dos serviços da AP para serviços electrónicos, disponíveis a qualquer hora e em qualquer lugar requer uma lógica de colaboração e coordenação de todos os actores responsáveis no contexto dos cidadãos.

V. As Cidades Digitais

A “De Degitable Stad” (DDS), criada em Amesterdão pela comunidade virtual, foi a primeira a utilizar a expressão “cidade digital”. A partir daí, as cidades digitais acabaram por se integrar sobretudo em iniciativas de *e-Government* local, tendo como principais objectivos a utilização das TIC como canal de comunicação, modernização, interacção, decisão, simplificação, certificação, e aproximação entre os cidadãos, agências locais e toda a comunidade, pressupondo uma nova dinâmica de cooperação interinstitucional (Bilhim *et al*, 2007; Serrano, 2007).

Para iniciar a discussão sobre o *e-Government* a nível local, é importante definirmos aquilo que é o *e-Government* no seu sentido mais lato: “a utilização que os organismos públicos, sejam eles centrais, regionais ou locais, fazem das TIC” (Santos e Amaral, 2003, em Simões, 2007). Por conseguinte, o *e-Government* tem como imperativo a melhoria do relacionamento entre cidadãos, empresas públicas e privadas e a administração pública “através da prestação de serviços, informação e conhecimento de melhor qualidade, mais rapidamente e com um menor custo” (Simões, 2007:33).

A noção de “Estado virtual” assenta na digitalização da informação e da comunicação, numa lógica de reorganização de processos e de armazenamento de dados associados ao Estado. Mais concretamente, é “um uso extensivo das TIC de forma a poder realçar o que poderão ser mudanças fundamentais na natureza das estruturas do Estado na Era da Informação” (Fountain, 2006:149). Não obstante, Xavier *et al* (*in* Serrano, 2007:16)

apresenta uma noção de cidade digital baseada em dois significados: “ (1) uma cidade que esteja a ser transformada ou reordenada com recurso à tecnologia digital; (2) uma representação ou reflexo virtual de alguns aspectos de uma cidade seja esta real, seja esta virtual”. No mesmo sentido, Gouveia (*in* Serrano, 2007:16) refere que implica “uma lógica de raciocínio que englobe não só a autarquia, mas também demais instituições de um território, associadas de modo a partilharem informação e envolvendo os indivíduos numa prática que permita a livre circulação e criação de informação de suporte à interacção”.

As relações internas entre o governo e os cidadãos têm vindo a sofrer transformações advindas da introdução das TIC na AP central e local, possibilitando igualmente a melhoria da prestação de serviços bem como da sua eficiência (Simões, 2007). Estas transformações parecem actuar, em termos estruturais, ao nível da melhoria do atendimento ao cidadão e ao nível da racionalização do uso de recursos públicos. No entanto, tal como afirma Simões (2007:29), “não se trata de colocar mais serviços disponíveis na Internet, mas de fazer com que a sua presença na Internet beneficie os cidadãos e lhes propicie o efectivo acesso ao direito aos serviços públicos”. De facto, importa relevar que o *e-Government* deve promover a participação política, contribuindo para o aumento da democracia. Mulgan (2006) acrescenta ainda que a utilização da aplicação das TIC no governo tem obtido um crescimento acelerado essencialmente nos últimos 10/15 anos. Para o autor, um dos aspectos mais importantes do *e-Government* é a criação de valor público, que assenta nas seguintes premissas: criação e desenvolvimento de valor público centrado nas necessidades e desejos dos cidadãos; combinação de resultados, serviços e confiança; e descoberta de prioridades relativas das exigências do público.

Sendo os municípios que talvez se encontrem mais próximos dos cidadãos e das empresas, acaba por existir um maior impacto da introdução das TIC a nível interno e de interacção com o público (Machado, 2003). De acordo com Carneiro *et al* (2007), os concelhos têm vindo a acompanhar os outros sectores da AP e as Câmaras Municipais “apresentam as taxas de penetração digital mais elevadas da AP”. Nesse sentido, a questão da distância já começa a ser um problema menor quando se fala de SI e das TIC (Serrano, 2007). Isso é possível perceber se verificarmos que, por exemplo, a localização das empresas deixou de ser “uma preocupação para os seus gestores”, ou até mesmo a sua dimensão enquanto condições de sobrevivência. De facto, a revolução tecnológica, baseada na difusão global do conhecimento, tem tido um impacto nas cidades e regiões influenciando as suas mudanças sócio-económicas, nomeadamente devido à proximidade da relação entre produtores e consumidores. Por conseguinte, importa analisar cada vez

mais a “distinção entre indivíduos com acesso à informação e a comunicações globais e aqueles cuja vivência se (...) encontram vedados os meios tecnológicos de comunicação e informação globais” (Serrano, 2007:12).

Tendo como base o paradigma centrado no cidadão referido em Molnár (2008), o desenvolvimento de um portal orientado para o cidadão implica que a sua implementação deva ser adaptada às necessidades do mesmo em termos de conteúdo e de aplicações. Para o autor, um bom portal deve combinar a ideia de “fase da vida” com “grupo segmentado”. Isto quer dizer que os serviços devem ser orientados para as necessidades dos cidadãos (*e.g.*, a informação e os serviços podem ser encontrados através de palavras-chave) e devem ser diferenciados de acordo com aspectos orientados para o tipo de utilizador (cidadãos, empresas) ou experiência de utilização (iniciante, experiente). As *Cidades e Regiões Digitais* assentam numa série de iniciativas que pretendem “dotar cada região de uma infra-estrutura digital que possibilite ao cidadão o acesso e utilização de tecnologias de modo a satisfazer no digital as necessidades do seu dia a dia” (Serrano, 2007:18).

A nível nacional, na primeira fase das *Cidades e Regiões Digitais* (1998-2000), foram desenvolvidos alguns projectos, que tinham como objectivos principais o aumento do uso das TIC, a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e a dinamização da economia. Em termos de actividade, todas as cidades tinham de disponibilizar serviços on-line na AP (Gouveia, 2005). Cada projecto podia abranger inúmeras áreas englobando a educação, passando pela disponibilização de serviços de informação on-line, até às acessibilidades para comunidades locais on-line e o aumento da consciencialização sobre as suas potencialidades (Veiga, 2006).

Numa segunda fase (2000-2002), o programa estabelecido para o desenvolvimento da Sociedade em Rede em Portugal (POSI), tinha uma série de áreas de intervenção, das quais as *Cidades e Regiões Digitais* e o *Estado Aberto*, assentes na modernização da AP, estavam incluídas. Nestas duas medidas destacavam-se as preocupações com a criação de infra-estruturas de comunicação, o desenvolvimento de plataformas de disponibilização de serviços on-line, a construção de bases de dados a partir da digitalização e indexação de documentos em papel e a automatização do funcionamento interno dos departamentos da AP.

Posteriormente, no período 2002-2005, as políticas associadas à Sociedade de Informação passaram a ser da responsabilidade da UMIC, na qual ainda continuava presente o projecto *Cidades e Regiões Digitais*. Actualmente, este programa conta já com 27 projectos, estando integrado no POSC, no “*Ligar Portugal*”, na *Estratégia Europeia*

i2010 e na *Agenda de Lisboa*. Dada a sua importância para as regiões em que actua, a desburocratização e a relação com a comunidade através da Internet parecem ser os potenciais pilares de inovação que não devem ser minorados.

Segundo um estudo desenvolvido pelo Gávea (*in* Serrano, 2007), as câmaras municipais incluídas em projectos de *Cidades e Regiões Digitais* obtiveram um aumento de maturidade bastante significativo relativamente às câmaras não incluídas nestes projectos. Por conseguinte, o investimento médio por eleitor foi de 38,47€, sendo que o valor mais baixo foi obtido pelo *ALO Digital* (9,18€) e o mais elevado recaiu no *Braga Digital* (110,60€por eleitor).

As estratégias territoriais na Sociedade de Informação devem considerar os seguintes aspectos (Serrano, 2007:32):

- 1) Cada estratégia regional neste domínio deve ser desenhada em função das características próprias de cada território;
- 2) Existência de uma determinada escala que assegure exequibilidade e eficácia;
- 3) Dependência do patamar tecnológico (nível e cultura tecnológica do território);
- 4) Criação de redes intra-regionais de cooperação entre os diversos agentes;
- 5) Sensibilização dos cidadãos, agentes económicos e responsáveis políticos das oportunidades e ameaças no desenvolvimento territorial;
- 6) Desenvolvimento de estratégias inovadoras para a região;
- 7) Implementação de novos modelos de relacionamento entre o sector público e o sector privado.

Os desafios futuros são, no entanto, a melhoria da qualidade do *e-Government* local no que diz respeito à informação disponível sobre o território georeferenciado, o seu uso em tempo real (Gouveia, 2007) e a intervenção de acções localizadas (acções-piloto) implementadas segundo as capacidades de absorção do território (Serrano, 2007). Por conseguinte, as dimensões económica, social e institucional influenciam o grau de sofisticação, a diversidade e a variedade de iniciativas no domínio da SI (Gouveia, 2006). Uma outra perspectiva futura (Xavier, 2005) defende que a AP deverá estar mais centrada nos seus cidadãos, nos seus utilizadores e na partilha da “coisa” pública entre Estado e indivíduo em comunidade.

VI. Prévia Evidência Empírica

Vários foram os estudos realizados sobre o governo electrónico local nos últimos anos.

O Quadro 1.1 resume alguns dos estudos efectuados ao nível de governo electrónico, mostrando que a maioria dos estudos são frequentemente associados a *Government-to-Government* (G2G) ou a questões de iniciativas de *eGovernment* e pouca tem sido a pesquisa dedicada a questões de G2C, tais como as vantagens e/ou barreiras na adopção dos cidadãos e da administração pública (Al-Adawi *et al*, 2005). O quadro mostra também que não existem suficientes estudos quantitativos/qualitativos sobre os controladores, as barreiras e as percepções dos cidadãos em relação à utilização do governo electrónico.

Estudos sobre eGovernment		
Autor (s)	Tópico (Perspectiva)	Resultados/Resumo
Wessels (2008)	Estratégia para a promoção da e-Inclusão (G2C)	Desenvolvimento de redes na esfera pública e a utilização das TIC na esfera privada potenciam a utilização de eGovernment.
Macintosh (2004)	Caracterização da e-Participação (G2C)	O uso das tecnologias permite envolver e capacitar a sociedade civil.
Freed (2009)	Índice sobre a opinião dos cidadãos americanos em relação aos governos federais (G2C)	O eGovernment capaz de satisfazer os cidadãos apresenta-se como mais eficiente e efectivo em termos operacionais.
Lopes e Santos (2006)	Riscos, benefícios e estratégias na adopção de eGovernment (G2B)	O e-procurement permite uma melhor gestão de despesas e uma diminuição de custos com bens e serviços.
Bertot <i>et al</i> (2008)	Benefícios e custos dos serviços de eGovernment (G2C)	O eGovernment orientado para o cidadão exige uma série de processos de planeamento e design para ser bem sucedido.
Tavares (2008)	Modelos de avaliação de maturidade em eGovernment (G2G)	A implementação de SI/TI está mais dependente da gestão ambiental correcta do que da tecnologia correcta.
Phippen (2007)	Iniciativas de relacionamento com Governo electrónico local (G2C)	O relacionamento é central para o sucesso futuro do eGovernment.
Santos <i>et al</i> (2006)	Elementos-chave na adopção de eGovernment	Importância elevada da definição de metas significativas em termos de participação política.
Streib e Navarro (2006)	Procura de serviços de governo electrónico (G2C)	O esforço da procura daquilo que os cidadãos procuram e querem permite a obtenção de resultados melhores.
Birch (2003)	Avaliação da adopção de estratégias de local-eGovernment (G2G)	Um dos recursos mais importantes para alcançar os desafios e, assim, os objectivos do programa de governo electrónico como um todo, serão as habilidades e competências dos membros e funcionários envolvidos.
Chiolas (2008)	Estratégia e Implementação do eGovernment	Estado começa a procurar uma prestação de serviços de qualidade orientados para o cidadão.
Anes (2009)	Avaliação de maturidade em eGovernment Local (G2G)	Os municípios encontram-se na fase de nível 3 de maturidade (disponibilização de formulários para <i>download</i>).
INE (2009)	Aferição da utilização das TIC pelas famílias portuguesas	Tendência para um maior número de utilizadores com grau de escolaridade elevado e utilização regular da Internet.
INE/UMIC (2008)	Actividades realizadas pela Administração Pública Central e Local em Portugal (G2G e G2C)	Tendência para uma maior presença das Câmaras na Internet e para a oferta de serviços orientados para os cidadãos.
Santos (2006)	Participação política nos municípios portugueses (C2G)	A política de <i>eGovernment</i> pode influenciar a participação política dos cidadãos.

Quadro 1.1 – Resumo de Estudos Empíricos sobre e-Government Local

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

VII. Estudo de Caso: O Projecto ALO Digital

O projecto *ALO Digital* foi aprovado em 17 de Dezembro de 2004 e conta com a associação de quatro municípios: Loures (CML, 2010), Odivelas (CMO, 2010), Amadora (CMA, 2010) e Vila Franca de Xira (CMVFX, 2010). Este projecto foi desenvolvido no âmbito do POS Conhecimento e, respondendo a uma das questões de partida do estudo empírico, tem as principais motivações e estratégias (Feliz, 2007):

- *Melhoria da qualidade de vida das populações;*
- *Maior visibilidade dos concelhos situados na zona norte da Grande Lisboa;*
- *Melhoria das condições de competitividade;*
- *Modernização da administração local;*

Os principais objectivos apresentados são os seguintes:

- *Criação de sítios de Internet autárquicos;*
 - 100% dos anúncios dos concursos públicos e editais on-line
 - 100% das actas e deliberações publicadas on-line
 - 100% dos representantes políticos eleitos com endereço de e-mail on-line
- *Criação de serviços online;*
 - Todos os formulários para o cidadão e empresas disponíveis on-line
 - Informação on-line sobre o estado dos processos de licenciamento de obras
 - Tabela de taxas e licenças e respectivo serviço de pagamento on-line
- *Criação de Intranet autárquica em banda larga (BL);*
 - Serviços de e-mail para todos os directores, técnicos e administrativos da AP Local
- *Criação de pontos de acesso à Internet em banda larga em espaços públicos;*
 - 101 Pontos de Acesso à Internet por BL em espaços públicos
- *Plataforma tecnológica pública regional única;*
 - Aquisição de uma única plataforma tecnológica pública regional
- *Rede camarária em banda larga;*
 - Rede interna e ligação à Internet em BL de todos os directores, Técnicos e Administrativos da AP local.

Relativamente à participação desta associação de concelhos no âmbito das *Cidades Digitais – ALO Digital*, talvez seja relevante apresentar uma visão da sua posição a nível nacional (Figura 2.1).

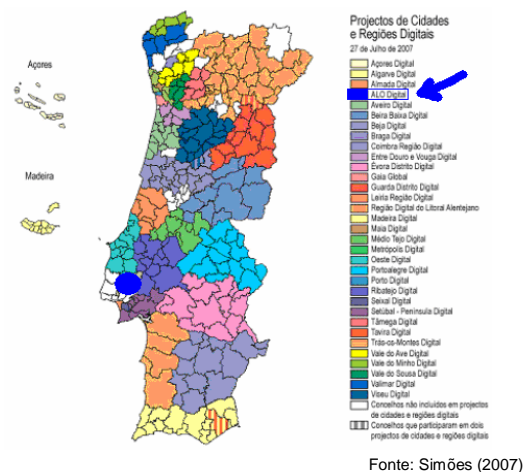


Figura 2.1 – Mapa de Localização dos Projectos de *Cidades e Regiões Digitais*

Este processo assenta em duas divisões fundamentais: a construção de projectos comuns e a construção de projectos particulares.

Ao nível estratégico, foram desenvolvidos oito vectores principais, centrados no *e-relacionamento* dos funcionários municipais, dos cidadãos, das empresas, das juntas de freguesia, no Marketing de serviços, na gestão e publicação de conteúdos e na partilha do conhecimento e em infra-estruturas tecnológicas comuns municípios (Figura 2.2).

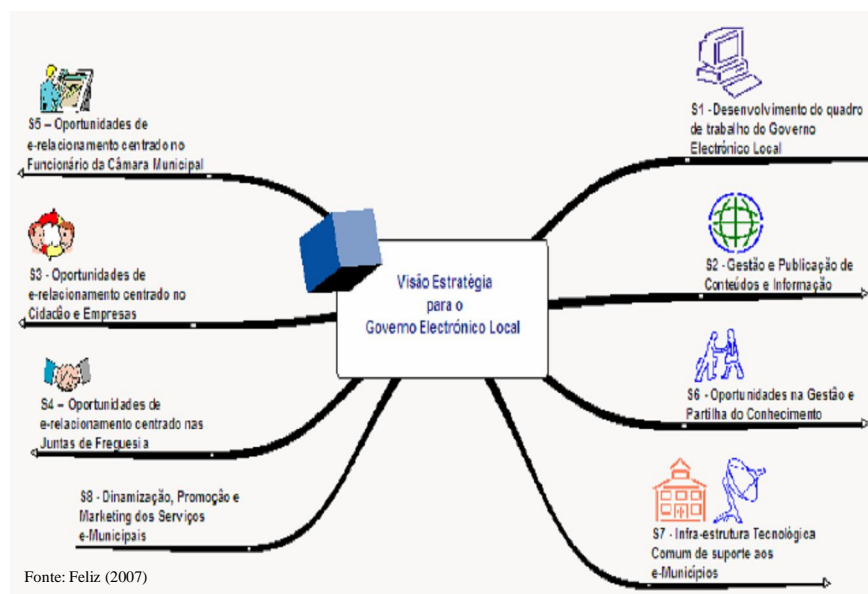


Figura 2.2 – Principais Vectores Estratégicos do *ALO Digital*

O Projecto *ALO Digital* teve a sua homologação em 22 de Dezembro de 2004, tendo sido previsto um custo total aprovado de 10.000.000 € (Quadro 2.1), uma despesa pública total aprovada no mesmo valor e uma comparticipação comunitária de 2.200.654,87 €

Projectos	Investimento Global
Estudos	Valor
1 – Elaboração da Candidatura	170,00 €
2 – Operacionalização do Modelo de Gestão	170,00 €
Sub-Total	340,00 €
Gestão	
Gestão Operacional do Projecto	500.000 €
Sub-Total	500.000 €
Dinamização e Promoção	
Estratégia de Marketing e Plano de Comunicação	100.000 €
Operacionalização da Estratégia de Marketing e Comunicação	600.000 €
Modernização Administrativa dos Serviços de Atendimento	200.000 €
Modernização Administrativa Electrónica dos Serviços de At.	100.000 €
Dinamização de Aplicações BackOffice para as Autarquias	2.000.000 €
Dinamização do Canal <i>Web TV</i>	200.000 €
Estratégia de Desenvolvimento dos Municípios	300.000 €
Sub-Total	3.500.000 €
Tecnologia	
Infra-estrutura do CTU	500.000 €
Gestor de Conteúdos e Portal Dinâmico	300.000 €
Gestor de <i>e-atendimentos</i>	120.000 €
Servidor / Gestor de E-mail	60.000 €
Servidor de Pagamentos	200.000 €
Servidor DNS	15.000 €
Servidor de LBS	135.000 €
Servidor de Informação Geográfica	270.000 €
Comunicações, <i>Housing</i> e <i>Helpdesk</i>	560.000 €
Sub-Total	2.160.000 €
Equipamentos e Outros	
Aquisição de Equipamentos e Meios Tecnológicos	1.500.000 €
Sub-Total	1.500.000 €
Conteúdos	
Conteúdos Temáticos	800.000 €
Conteúdos Território	1.200.000 €
Sub-Total	2.000.000 €
Total	10.000.000 €

Fonte: <http://www.cidadesdigitais.pt>

Quadro 2.1 – Valores Aprovados para o Financiamento do Projecto ALO Digital

De acordo com um estudo realizado por Santos *et al* (2006), o município de Loures, que ocupa a classe correspondente a uma dimensão acima de 100.000 eleitores, foi considerada uma das melhores câmaras municipais a nível nacional em 2005 (Quadro 2.2), tendo alcançado o 2º lugar em termos de publicação de informação e um dos melhores na disponibilização de formulários para *download*, como se pode ver na Quadro 2.3. Relativamente a Vila Franca de Xira situa-se na classe correspondente a uma dimensão de 50.001 a 100.000 eleitores (80º lugar no ranking nacional), tendo sido avaliada como um dos municípios que detém as melhores práticas em termos de disponibilização de formulários para *download* (4º lugar), como se pode ver na Quadro 2.4. Quanto à publicação de informação, ocupa o 100.º lugar entre 268 câmaras avaliadas em 2005 (Santos *et al*, 2006). Por outro lado, quanto ao município de Amadora, a sua posição é francamente mais baixa relativamente aos dois municípios anteriormente referidos (ocupando o 105º lugar geral, o 43º lugar relativo a *download* de formulários e o 184º lugar

em termos de publicação de informação). Não muito distante está o município de Odivelas que ocupa, no geral, o 107º lugar, o 75º lugar no ranking de *download* de formulários e o 104º lugar em termos de publicação de informação.

Global	Câmara Municipal	Dimensão	2003
1	Pombal	C (47.020)	66
2	Grândola	C (12.681)	5
3	Felgueiras	C (45.170)	25
4	Peniche	C (22.798)	6
5	Chaves	C (42.818)	7
6	Loures	A (157.423)	44
7	Loulé	C (48.310)	1
8	Guimarães	A (130.527)	26
9	Palmela	C (42.453)	2
10	Porto	A (233.669)	9

Fonte: Santos *et al* (2006)

Quadro 2.2 – As 10 Câmaras Municipais com Melhor Classificação em 2005

Classe A (mais que 100.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	1	Porto	233.669
2	7	Loures	157.423
3	13	Lisboa	530.742
4	14	Vila Nova de Famalicão	106.314
5	20	Braga	132.882

Fonte: Santos *et al* (2006)

Quadro 2.3 – Posição de Loures na Disponibilização de Formulários

Classe B (de 50.001 a 100.000 eleitores)			
Classificação	Global	Câmara Municipal	Eleitores
1	6	Paredes	65333
2	8	Moita	56050
3	19	Leiria	99458
4	29	Vila Franca de Xira	98873
5	31	Santarém	52795

Fonte: Santos *et al* (2006)

Quadro 2.4 – Posição de Vila Franca de Xira na Disponibilização de Formulários

VIII. Descrição do Problema

A adopção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) veio alterar as formas tradicionais de governo local, pelo que estas ferramentas têm vindo a aumentar a facilidade de interacção entre cidadão e administração local, permitindo a constituição e proliferação

das *Cidades e Regiões Digitais* no território nacional. Nesse sentido, pretende analisar-se qual o impacto do Projecto *ALO Digital*, no âmbito do Programa *Cidades e Regiões Digitais*, nos cidadãos envolvidos, uma vez que pouco ou nada foi feito nesse sentido até ao momento. O facto deste projecto ser ainda recente não se sabe qual o nível de utilização dos seus serviços disponíveis, assim como o nível de concordância com a utilização dos mesmos para os cidadãos. Para o efeito, foi realizado um questionário a uma amostra representativa dos cidadãos residentes nos concelhos integrantes. Tendo como análise de estudo o Projecto *ALO Digital*, pretende-se resposta às seguintes questões:

1. Partindo da ideia de que o Projecto já tem alguns anos de existência, qual o grau de utilização dos cidadãos dos serviços de governo electrónico disponíveis?
2. Quais os serviços electrónicos utilizados pelos cidadãos?
3. Qual o nível de concordância dos cidadãos com a utilização de serviços de governo electrónico local e que factores o influenciam?

Deste modo, foram formuladas as seguintes hipóteses:

H_0 = O nível de concordância com os serviços de governo electrónico dos cidadãos não é influenciado pela utilização e conhecimento dos mesmos.

H_1 = O nível de concordância com os serviços de governo electrónico dos cidadãos é influenciado pela utilização e conhecimento dos mesmos.

IX. Metodologia

9.1. Inquérito por Questionário

Para a prossecução da análise sobre o grau de utilização e concordância com algumas das iniciativas desenvolvidas no âmbito do projecto *ALO Digital*, foi elaborado um questionário constituído por 4 secções principais: (1) a utilização de serviços municipais, (2) a oferta de informação sobre o concelho; (3) a utilização de serviços electrónicos da Administração Local e (4) a caracterização do respondente. O questionário foi elaborado a partir de algumas ideias presentes em estudos aplicados anteriormente (Xavier, 2004; Proença, 2005; Simões, 2007; Phippen, 2007; Tavares, 2008; INE/UMIC, 2008; INE, 2009; e Anes, 2009). Para além disso, antes da sua aplicação, o questionário foi testado em 10 pessoas escolhidas aleatoriamente, tendo o seu contributo sido importante para a definição da estrutura final do questionário (*“Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na*

Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital” - Apêndice I). No questionário foram utilizadas questões de resposta fechada, havendo recurso a escalas do tipo *Likert*. O questionário foi aplicado entre Fevereiro e Abril de 2010. Por limitações de diversa natureza (*e.g.* temporais e orçamentais) foram enviados 800 questionários por e-mail (dos quais apenas foram preenchidos 368 e extraídos para análise 103) e distribuídos 250 questionários impressos (dos quais foram extraídos para análise 179), tendo a amostra incidido num total de 282 inquiridos.

9.2. Tratamento Estatístico dos Dados

Para o tratamento estatístico de dados foi utilizado o SPSS (*PASW Statistics 18*), por ser uma ferramenta de tratamento estatístico aplicada às ciências sociais, de fácil manipulação e simplicidade de tratamento dos dados, tendo sido realizadas análises descritivas univariada, bivariada e multivariada para o efeito (Pestana e Gageiro, 2008; Carvalho, 2008). A análise univariada incidiu sobre resultados estatísticos relacionados com a amostra do estudo (*e.g.* sexo, idade, concelho de residência e habilitações literárias). A análise descritiva bivariada pretendeu explorar a relação entre alguns pares de variáveis para perceber o tipo de serviços utilizados do *Website* da Câmara Municipal em função do concelho de residência. Por último, a análise multivariada pretendeu analisar múltiplas variáveis trabalhadas ao mesmo tempo para encontrar os determinantes do nível de concordância com a utilização de serviços de governo electrónico.

9.3. Amostra

Após o questionário ter sido testado, foi removido da análise um número bastante significativo de respondentes (336 questionários), pelas seguintes razões: (1) os respondentes não pertenciam a um dos concelhos em análise, e (2) os respondentes não preenchiam questões indispensáveis para análise de dados (*e.g.* dados sobre residência).

Deste modo, foi possível extrair um total de $n=282$ respondentes, com idades a partir dos 16 anos, residentes nos concelhos de Vila Franca de Xira, Amadora, Odivelas e Loures. As variáveis utilizadas para analisar a amostra foram de natureza nominal, sendo elas o sexo, a idade, o concelho de residência e as habilitações literárias.

9.4. Identificação e Descrição das Variáveis

9.4.1. Solicitação de Serviços Municipais

A primeira parte do questionário teve como objectivos perceber se os cidadãos tinham solicitado algum serviço da sua Junta de Freguesia ou Câmara Municipal no último ano, assim como o tipo de meio que tinham utilizado. As variáveis utilizadas foram as seguintes: solicitação de serviço da Junta de Freguesia (nominal), meio de comunicação utilizado (nominal, de escolha múltipla), tempo médio dispendido (nominal), resolução do assunto (nominal) e solicitação de serviço da Câmara Municipal (nominal).

9.4.2. Oferta de Informação sobre o Concelho

Na segunda parte do questionário, pretendeu-se perceber qual o meio de comunicação utilizado para a obtenção de informação sobre o concelho de residência e qual a classificação qualitativa relativamente à oferta informativa. Nesse sentido, as variáveis incluídas no questionário foram as seguintes: meio de obtenção de informação sobre o concelho (nominal, de escolha múltipla) e classificação qualitativa da oferta informativa (ordinal, com utilização de escala de *Likert* de 1=muito limitada a 5=muito boa).

9.4.3. Utilização de Serviços Electrónicos da Administração Local

A última secção do questionário incidia sobre questões relacionadas com a utilização da Internet e, mais especificamente, dos serviços electrónicos da Administração Local. Para isso, as variáveis que compuseram esta parte do inquérito foram as seguintes: posse de computador (nominal), acesso à Internet (nominal), hábito de acesso à Internet (nominal), acesso ao *Website* da Câmara Municipal (nominal), grau de concordância relativamente ao *Website* da Câmara Municipal (ordinal, com utilização de escala de *Likert* de 1=discordo plenamente a 5=concordo plenamente), utilização dos serviços disponibilizados no *Website* da Câmara Municipal (nominal), serviços utilizados no *Website* da Câmara Municipal (nominal, de escolha múltipla), vantagens da utilização dos serviços utilizados (nominal, de escolha múltipla), razões para nunca ter utilizado os serviços (nominal, de escolha múltipla), serviços de governo electrónico conhecidos (nominal, de escolha múltipla), serviços de governo electrónico utilizados (nominal, de escolha múltipla), satisfação com

os serviços utilizados (nominal), conhecimento do *Espaço Internet* de acesso gratuito (nominal), utilização do *Espaço Internet* (nominal), frequência de utilização do *Espaço Internet* (ordinal), serviços que gostaria de ver disponibilizados no *Website* da Câmara Municipal (nominal, de escolha múltipla) e o grau de concordância relativamente ao governo electrónico (ordinal, com utilização de escala de *Likert* de 1=discordo plenamente a 5=concordo plenamente).

X. Resultados

A evidência empírica tem vindo a demonstrar que os estudos relacionados com o governo electrónico local se têm mantido em torno de questões centradas na avaliação da maturidade e sofisticação dos serviços on-line e pouco (ou nada) se tem feito para avaliar a utilização, o conhecimento e o impacto dos serviços disponíveis junto dos cidadãos. Deste modo, o questionário aplicado pretendeu explorar essas três preocupações. Para iniciar uma análise mais aprofundada sobre estas questões, torna-se necessário ter uma ideia geral de alguns dados importantes sobre os inquiridos que podem influenciar o conhecimento e a utilização dos serviços de governo electrónico. O Quadro 2.5 (pág. 57 do Apêndice 2) apresenta um resumo dos dados referentes aos inquiridos. De acordo com os dados, a maioria dos inquiridos é do sexo feminino (56,4%), inserindo-se maioritariamente no escalão etário dos 25-32 anos (29,4%). Os concelhos analisados obtiveram um número de inquiridos mais ou menos aproximados em cada um, havendo uma pequena maioria relativa ao concelho de Vila Franca de Xira (28%). No que diz respeito às habilitações literárias, a maioria dos inquiridos possui um grau académico superior (47,9%), seguindo-se o ensino secundário (31,6%). Nesse sentido, importa referir ainda que a grande maioria dos cidadãos possui computador (97,9%), tem acesso à Internet (96,5%) e costuma aceder à Internet (95,4%), mas no entanto desconhece o *Espaço Internet* acessível em cada concelho (54,6%) e raramente o utiliza (17%) (ver pp. 57-59 Apêndice 2 – Figuras 2.3 a 2.7).

Segundo os dados recolhidos relativamente à solicitação de serviços com a Junta de Freguesia e Câmara Municipal, foi possível aferir que, quanto à Junta de Freguesia, a maioria dos cidadãos não tinha solicitado nenhum serviço (67%) e daqueles que tinham solicitado algum serviço utilizaram maioritariamente o meio presencial (88,9%), tendo dispendido entre cinco a dez minutos (17,4%) e ficado com o assunto resolvido (30,1%). No que diz respeito à Câmara Municipal, tal como na Junta de Freguesia, a maioria dos

cidadãos não solicitou qualquer serviço no último ano (73,8%). Ainda assim, dos que solicitaram algum serviço (22,7%), 60% das respostas recaiu sobre o meio presencial, registando-se um aumento do tempo dispendido na solicitação do serviço face à Junta de Freguesia para mais de trinta minutos (10,3%), mas continuando a registar-se uma resolução do assunto (16,3%) (ver pp. 59-61 do Apêndice 2 – Figuras 2.8 a 2.15).

No que diz respeito à oferta de informação sobre o concelho, os resultados apurados indicam que os meios através dos quais os cidadãos obtêm informação sobre o concelho são, maioritariamente, a Internet (34,1%) e os jornais (31,4%). Quanto à oferta informativa, as áreas que tiveram melhores classificações foram a cultura e o desporto, com uma classificação boa (4). As restantes áreas (ambiente, comércio e indústria, educação, lazer, qualidade de vida, saúde e serviços municipais) obtiveram uma classificação considerada razoável (3) (ver pág. 62 do Apêndice 2 – Figuras 2.16 e 2.17).

Após estes dados mais genéricos sobre os cidadãos, a utilização da Internet, a solicitação de serviços e a oferta informativa, é possível apresentar os resultados relativos às opiniões dos cidadãos em relação ao *Website* da Câmara Municipal.

10.1. A Utilização dos Serviços de Governo Electrónico do *Website* da Câmara Municipal

De acordo com a Figura 2.18 (pág. 62 do Apêndice 2), dos 282 inquiridos, a maioria afirmou ter acedido ao *Website* da Câmara Municipal (69,1%). No entanto, somente 36,5% utilizou os serviços on-line disponíveis e, dentro de uma possibilidade de respostas de escolha múltipla, os serviços mais utilizados foram a consulta de entidades culturais, desportivas e de lazer (18,5%), o *download* e impressão de formulários (11,4%) e a consulta de indicadores económico-sociais (10,2%) (ver pág. 63 do Apêndice 2 – Figuras 2.19 e 2.20). Quando analisadas as respostas em função do concelho de residência (ver pág. 63 do Apêndice 2 – Figura 2.21), foi possível identificar as diferenças entre os serviços utilizados segundo os concelhos. Deste modo, os cidadãos do concelho de Vila Franca de Xira utilizaram em maioria os dois serviços mais referidos (*i.e.* a consulta de entidades culturais, desportivas e de lazer e o *download* e impressão de formulários). No que diz respeito ao concelho de Odivelas, os serviços que os cidadãos mais utilizaram foram a consulta de entidades culturais, desportivas e de lazer e a consulta de informação sobre serviços de acção social. No que concerne ao concelho de Loures, também a preferência recaiu sobre a consulta de entidades culturais, desportivas e de lazer e o

segundo serviço mais utilizado foi a subscrição de *newsletters*. Por último, mas não menos importante, o concelho de Amadora registou uma maior utilização da consulta de entidades culturais, desportivas e de lazer e de indicadores económico-sociais. Curiosamente, o concelho que registou uma maior utilização de serviços foi o de Odivelas, seguindo-se Vila Franca de Xira, Amadora e com uma menor utilização ficou o concelho de Loures.

Por conseguinte, e continuando a explorar a utilização do *Website* da Câmara Municipal, foi realizada uma questão sobre as vantagens da utilização dos seus serviços (ver pág. 64 do Apêndice 2 – Figura 2.22), com variáveis de resposta múltipla, na qual os cidadãos apontaram como principais vantagens a rapidez (36,9%), a fácil usabilidade (18,3%), a redução de custos (17,8%) e a redução do nível de burocracia (17%). Curiosamente, a resolução efectiva do problema e a melhoria da qualidade do serviço prestado tiveram os valores mais baixos (4,1% e 5,8% respectivamente). Por outro lado, achou-se relevante analisar as razões da não utilização dos respectivos serviços (respostas de escolha múltipla), uma vez que a percentagem de cidadãos que não utilizaram os respectivos serviços (32,6%) foi bastante aproximada dos que responderam afirmativamente (ver pág. 64 do Apêndice 2 – Figura 2.23). A principal razão, e talvez a mais notória, incidiu na falta de necessidade dos cidadãos relativamente à utilização dos serviços (71,8%), tendo sido também apontada alguma preferência para a comunicação face-a-face com a Câmara Municipal (8%) e a dificuldade em encontrar informação relevante sobre os bens ou serviços (5,6%). A este respeito, também foi possível determinar quais os serviços mais apontados pelos cidadãos que desejariam ver disponibilizados no *Website* da Câmara Municipal (ver pág. 64 do Apêndice 2 – Figura 2.24): pedidos de atestados e certidões (19%), serviços/informação de outras entidades públicas (14,9%), divulgação de informação institucional (13,6%) e o pagamento de taxas (13%).

A opinião geral dos cidadãos em relação ao *Website* da Câmara Municipal recaiu sobre duas dimensões principais: a modernização do *Website* e a dificuldade de interacção com o mesmo. Estas duas dimensões foram extraídas após se ter aferido o grau de adequabilidade, através do teste de esfericidade de Bartlett e da estatística de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)¹, numa análise factorial de componentes principais (ACP), que possibilitou a conjugação de sete variáveis diferentes («informação disponível é relevante», «*Website* é moderno», «informação disponível recente e actualizada», «*Website* fácil de utilizar», «é difícil navegar pelo *Website*», «*Website* é desorganizado» e «*Website* tem demasiada informação»), que resultaram na extracção de duas componentes

¹ KMO = 0,688; Teste de esfericidade de Bartlett: $\chi^2 = 502,735, p < 0,001$ (ver pág. 65 do Apêndice 2 – Quadro 2.6).

explicando 66,6% da variância total (Quadro 2.7)². As respostas a estas sete variáveis posicionavam os cidadãos num grau de concordância que tinha como limites uma escala de 1 a 5, em que 1 significa «discordo plenamente» e 5 significa «concordo plenamente».

Quadro 2.7 – Factores que Influenciam a Opinião dos Cidadãos sobre o Website da Câmara Municipal (Outputs do PASW/SPSS)

(Análise de Componentes Principais com Rotação Varimax^a)

	Componentes	
	Modernização	Dificuldade de Interacção
A informação disponível é relevante	,858	-,060
O Website é moderno	,819	-,106
A informação disponível no Website é recente e actualizada	,769	,165
No geral, o Website é fácil de utilizar	,766	-,285
É difícil navegar pelo Website	-,148	,864
O Website é desorganizado	-,306	,767
O Website tem demasiada informação	,325	,635
Variância Explicada (%)	42,04	24,62

Método de Extracção: Análise de Componentes Principais.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.

a. Rotação convergiu em 3 iterações.

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Os resultados desta ACP (com rotação *Varimax* para ordenar aos factores em função dos pesos) permitem perceber que, segundo a opinião dos cidadãos, o *Website* da Câmara Municipal apresenta duas dimensões não manifestas (modernização e dificuldade de interacção), que integram as variáveis com correlações mais fortes entre si, o que significa que estas variáveis apresentam os pesos mais elevados. Deste modo, a modernização é composta pela relevância do *Website*, pela sua modernidade, pela actualização da informação e pela facilidade de utilização. A partir desta extracção, a dimensão passou a ser analisada com as respectivas variáveis sob a forma de variável compósita. Foi então realizado um teste à consistência desta dimensão (Alpha de Cronbach), obtendo um valor de ,829 (ver pág.65 do Apêndice 2 – Quadro 2.9), o que significa que a sua consistência é bastante boa. O mesmo foi feito para a dimensão da dificuldade de interacção com o *Website* (ver pág. 66 do Apêndice 2 – Quadro 2.10), composta pela dificuldade de navegação no *Website*, pela sua desorganização e pela informação em excesso, que obteve

² O Quadro 2.8 da pág. 65 do Apêndice 2 apresenta os dados relativos à Variância Total Explicada.

uma consistência aceitável (,650). A partir daqui foi construído um índice para cada uma das variáveis compósitas (ver pág. 66 do Apêndice 2 – Figuras 2.25 e 2.26). Os resultados da Figura 2.25 demonstram que a mediana não chega a ser 4, o que significa que os primeiros 50% dos inquiridos não chegam a concordar (numa escala de 1= discordo plenamente a 5= concordo plenamente) com a modernização do *Website*, apresentando um índice de modernização abaixo do desejado. Segundo a Figura 2.26, a mediana do índice de dificuldade de interacção não chega a ser 3 (não concordo nem discordo), o que significa que os primeiros 50% não chegam a concordar com o facto deste ser difícil de interagir com o *Website*, tendo um índice de relativamente baixo, correspondendo a uma opinião relativamente favorável dos cidadãos em relação à interacção com o *Website*.

Quando questionados sobre os serviços de governo electrónico nacional que conheciam (respostas de escolha múltipla), os cidadãos apontaram maioritariamente o *Portal das Finanças* (11,9%), a *Segurança Social* (11,4%), a *Direcção-Geral dos Impostos* (10,8%) e a *Loja do Cidadão* (11%), ainda que uma pequena minoria (6%) não conhecesse algum dos serviços mencionados (ver pág. 67 do Apêndice 2 – Figura 2.27). Para além de serem os mais conhecidos, estes serviços também foram apontados como os mais utilizados (ver pág. 67 do Apêndice 2 – Figura 2.28), e a grande maioria dos cidadãos demonstrou estar satisfeito com a utilização dos mesmos (92,6%).

10.2. O Grau de Concordância dos Cidadãos com a Utilização de Serviços de Governo Electrónico

Um dos objectivos deste estudo consiste na determinação do grau de concordância dos cidadãos com a utilização dos serviços de governo electrónico nos concelhos analisados. Para compreender se tal concordância se verificava entre os cidadãos, foi realizado um índice de concordância (variável compósita) que englobava onze afirmações relacionadas com a posição dos cidadãos numa escala de 1 a 5 (1=discordo plenamente e 5=concordo plenamente). As afirmações presentes eram as seguintes: «o *Website* é moderno», «encontrei facilmente o que queria», «os serviços electrónicos são fiáveis, convenientes e rápidos», «consigo a informação ou os serviços que desejo da forma que mais me convém», «o relacionamento com o Estado é mais fácil», «consigo utilizar os serviços on-line onde e quando quiser», «o Estado responde de forma mais rápida às minhas necessidades», «facilmente faço comentários acerca do serviço que me está a ser prestado», «os serviços públicos electrónicos têm condições mais atraentes», «sei que a

minha privacidade está a ser preservada» e «sei que o Governo está a proteger a minha informação pessoal e a entregar os serviços aos destinatários adequados».

Após ter sido apurada a consistência do índice de ,922 (Alpha de Cronbach) (ver pág. 67 do Apêndice 2 – Quadro 2.11), foi realizada a sua média (ver pág. 68 do Apêndice 2 – Figura 2.29). Como se pode ver na Figura 2.29, a mediana não chega a ser 4, o que significa que os primeiros 50% não chegam a concordar com os serviços de governo electrónico, tendo um índice de concordância abaixo do desejado. Apesar de tudo, o nível de concordância é globalmente positivo.

Posteriormente foi testado um modelo de regressão linear múltipla (com apoio do SPSS), que consistia na análise da relação linear entre uma variável dependente (concordância com os serviços de governo electrónico) e onze variáveis independentes (modernização do *Website* da Câmara Municipal, dificuldade de interacção com o *Website* da Câmara Municipal, utilização dos serviços do *Website* da Câmara Municipal, serviços utilizados no *Website* da Câmara Municipal, vantagens da utilização dos serviços utilizados no *Website* da Câmara Municipal, conhecimento dos serviços de governo electrónico nacional, utilização dos serviços de governo electrónico nacional, o sexo feminino e os concelhos de residência de Loures, Amadora e Odivelas)³, com o objectivo de perceber até que ponto as variáveis independentes podiam explicar a variação do grau de concordância com os serviços de governo electrónico (variável dependente). Para se perceber se as variáveis independentes conseguiam explicar a variação da variável dependente foi realizado um teste à qualidade e adequabilidade do modelo (Quadro 2.28) e ao modelo global (ver pág. 72 do Apêndice 2 – Quadro 2.29), no qual foi possível perceber que, quanto à qualidade, as variáveis seleccionadas conseguem explicar cerca de 60% do modelo e, quanto à adequabilidade, o teste de significância (Sig. F) rejeitou a hipótese nula (H_0)⁴, admitindo que o modelo parece ser adequado. Isto significa que 60% da variação do nível de concordância com os serviços de governo electrónico é explicado pelos indicadores.

³ A variável «modernização do Website» diz respeito à primeira dimensão extraída da ACP, tendo sido transformada em índice (ver pág. 66 do Apêndice 2 – Figura 2.25). A variável «dificuldade de interacção com o *Website* da Câmara Municipal» diz respeito à segunda dimensão extraída da ACP, tendo sido transformada em índice (ver pág. 66 do Apêndice 2 – Figura 2.26). A «utilização dos serviços do *Website* da Câmara Municipal» foi transformada em variável *Dummy* (i.e. as respostas positivas passaram a ser analisadas com o valor 1 – ver pág. 68 do Apêndice 2, Quadros 2.12 e 2.13). Os «serviços utilizados no *Website* da Câmara Municipal» foram transformados num índice de contagem (ver págs. 68 e 69 do Apêndice 2 – Quadros 2.14 e 2.15). As «vantagens da utilização dos serviços utilizados no *Website* da Câmara Municipal» foram igualmente transformadas em índice de contagem (ver pág. 69 do Apêndice 2 – Quadros 2.16 e 2.17). O mesmo aconteceu com o «conhecimento dos serviços de governo electrónico nacional» (ver pág. 70 do Apêndice 2 – Quadros 2.18 e 2.19) e para a «utilização dos serviços de governo electrónico nacional» (ver pág. 71 do Apêndice 2 – Quadros 2.20 e 2.21). Para a variável «sexo» foi construída uma variável *Dummy* (i.e. o sexo feminino passou a ser analisado com o valor 1 – ver pág. 71 do Apêndice 2, Quadros 2.22 e 2.23). No que se refere à variável respeitante aos quatro concelhos, também elas foram transformadas em variáveis *Dummy* (i.e. a categoria de referência passou a ser o concelho de Vila Franca de Xira – ver pág. 72 do Apêndice 2, Quadros 2.24 a 2.27).

⁴ Significância: <0,05 (rejeita-se a H_0).

Quadro 2.28 – Qualidade e Adequabilidade do Modelo de Regressão (Outputs do PASW/SPSS)
(Sumário do Modelo^b)

Modelo	Change Statistics								
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,787 ^a	,619	,596	,46468	,619	26,999	11	183	,000

a. Preditores: (Constant), Concelho Odivelas, Sexo feminino, Índice da Utilização Serviços de Governo Electrónico Nacional, Dificuldade de Interação com o Website, Modernização do Website, Utilização dos Serviços do Website, Concelho Amadora, Concelho Loures, Índice Vantagens Utilização dos Serviços no Website, Índice Conhecimento Serviços de Governo Electrónico Nacional, Índice de Serviços Utilizados no Website.

b. Variável Dependente: Nível de Concordância com os Serviços de Governo Electrónico.

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Tendo a aprovação do modelo, foi possível analisar o efeito das variáveis independentes na variável dependente (ver pág. 73 do Apêndice 2 – Quadro 2.30). Nesse sentido, as variáveis que apresentam um maior peso na explicação da variável dependente são a modernização e a dificuldade de interação com o *Website*, a utilização do serviços do *Website*, os serviços utilizados no *Website*, a utilização dos serviços de governo electrónico nacional, o sexo feminino e os concelhos de residência⁵. A partir desta informação é possível retirar algumas conclusões.

⁵ Todas as variáveis independentes para as quais o teste t tem associada uma Sig. $\leq 0,05$ são estatisticamente significativas para explicar a variável dependente.

Quadro 2.31 – Determinantes do Nível de Concordância com os Serviços de Governo Electrónico
(Outputs do PASW/SPSS)
 (Regressão Linear Hierárquica)

Variáveis Independentes	Nível de Concordância com o Serviços de Governo Electrónico			
	Beta	ΔR^2	F	gl
Modernização do Website	,531**			
Dificuldade de Interação com Website	,297**			
Utilização dos Serviços do Website da Câmara Municipal	,309**			
Índice de Serviços Utilizados no Website	-,259**			
Índice de Vantagens da Utilização dos Serviços Utilizados no Website	n.s.			
Índice de Conhecimento dos Serviços de Governo Electrónico Nacional	n.s.			
Índice da Utilização dos Serviços de Governo Electrónico Nacional	,274**			
Sexo Feminino	n.s.			
Concelho Loures	-,189*			
Concelho Amadora	-,111***			
Concelho Odivelas	-,181*			
		,619	26,999	(11, 183)
	R^2 Ajustado	,596		

* $p < 0,05$ ** $p < 0,001$ *** $p < 0,01$ n.s.: não significativo

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Consultando o Quadro 2.31, que apresenta um resumo dos dados relativos aos determinantes do nível de concordância com os serviços de governo electrónico⁶, 59,6% da variabilidade do nível de concordância com os serviços de governo electrónicos é explicada pela variabilidade destas variáveis. Deste modo, quanto maior for a modernidade e a facilidade de interação com o *Website* e quanto maior for a utilização dos serviços de governo electrónicos maior será o nível de concordância com os serviços de governo electrónico. Isto significa que, por um lado, a experimentação dos serviços se torna fundamental para uma aceitação do governo electrónico e, por outro lado, a interação e a modernidade desses mesmos serviços tendem a causar uma melhor impressão nos cidadãos utilizadores e, conseqüentemente, a aderir à utilização dos serviços de governo electrónico. Relativamente aos serviços mais utilizados no *Website*, o seu índice de utilização não

⁶ Os valores Beta que não apresentam *, não são variáveis com efeito significativo na variável dependente.

obteve valores muito elevados (um índice de utilização baixo) correspondendo a uma influência negativa no nível de concordância com os serviços de governo electrónico. Quando confrontados o índice de utilização dos serviços electrónico do *Website* em função dos concelhos de residência, os resultados apontaram para diferenças pouco significativas relativamente aos cidadãos residentes nesses concelhos, o que aponta para um índice de utilização de serviços mais ou menos equitativo. Isto poderá reflectir que o aumento do número de serviços utilizados não conduzirá a um aumento do nível de concordância com os serviços de governo electrónicos.

Os testes aos resíduos comprovaram que os erros apresentaram uma distribuição normal, assim como a distribuição dos resíduos se manteve a uma distância mais ou menos constante em torno de 0, existindo homocedasticidade (ver pp.74-76 do Apêndice 2 – Quadro 2.32 e Figuras 2.30, 2.31, 2.32, 2.33 e 2.34).

XI. Limitações do Estudo

Apesar dos esforços realizados para a implementação de um estudo com uma entrevista integrada dos responsáveis pelo Projecto *ALO Digital*, tal não foi possível, devido à ausência de respostas por parte dos responsáveis em proceder à realização dessa mesma entrevista. Por outro lado, a realização de um estudo mais aprofundado implicaria um alargamento do prazo dedicado ao estudo empírico para, no mínimo, de seis meses, nomeadamente ao nível da realização de questionários junto dos cidadãos.

O estudo teve também como limitação o facto de ter sido dedicado à análise de apenas um Projecto, uma vez que existem vários a nível nacional que necessitariam da obtenção de resultados deste tipo, considerando a ausência de estudos sobre os cidadãos.

Apesar da validade comprovada dos resultados, este estudo apresenta limitações ao nível do número de inquiridos, uma vez que se poderia ter melhorado a representação dos cidadãos dos concelhos em análise.

CONCLUSÃO

XII. Principais Conclusões

Neste estudo, através dos dados apresentados na literatura, foi possível concluir que se tem

vindo a assistir a um aumento muito relevante do número de utilizadores de Internet em Portugal, apesar de, na sua maioria, o nível de escolaridade dos utilizadores não atingir o nível de ensino secundário, ainda que os jovens com apetência para as novas tecnologias tenha vindo a aumentar consideravelmente.

O *e-Government* tem vindo a sofrer tendências bastante positivas em Portugal, nomeadamente ao nível da Administração Local, que se modernizou e tem vindo a utilizar as Tecnologias de Informação e Comunicação para se relacionar com outras entidades (públicas e privadas) e com os cidadãos. Consequentemente, a posição de Portugal nos rankings de serviços públicos on-line foi, nos últimos anos, uma das melhores, alcançando os 3º e 4º lugares em termos de disponibilidade e sofisticação (Campos e Marques, 2006). A este respeito, a maioria dos serviços disponibilizados on-line é o correio electrónico, o *download* e impressão de formulários, a subscrição de *newsletters*, a consulta pública pela Internet e os inquéritos aos cidadãos.

O desejo de uma Administração Pública orientada para o cidadão e em tempo real parece estar na base das linhas estratégicas do Governo. É neste âmbito que as Tecnologias de Informação e Comunicação parecem ganhar sentido, baseadas nos conceitos de rede e interoperabilidade. Dentro das estratégias para o incremento do *e-Government* em Portugal, as cidades digitais foram criadas com o intuito de actuar ao nível do *e-Government* local, baseando-se na utilização imperativa das Tecnologias de Informação e Comunicação. Nesse sentido, as Câmaras Municipais têm um papel central, tendo vindo a modernizar-se e a apresentar os níveis de penetração digitais mais elevadas da Administração Pública (Gouveia e Gouveia, 2002c).

O estudo de caso, assente no âmbito do Projecto *ALO Digital*, teve como principais conclusões, em termos de utilização de serviços on-line, uma notável posição tímida desta região face a outras a nível nacional (como a de Aveiro, do Algarve ou de Gaia (Gouveia e Gouveia, 2002b; Santos e Amaral, 2006). A sua entrada ainda recente não permitiu estabelecer níveis de excelência ao nível da efectiva utilização e interactividade dos serviços. Os resultados relativos aos respondentes vêm reforçar dados anteriores (INE, 2009), uma vez que este estudo obteve uma grande percentagem de inquiridos utilizadores da Internet, com ensino superior e secundário e, maioritariamente, com idades compreendidas entre os 25-32 anos.

Dentro dos objectivos apresentados para este projecto, pode concluir-se que todos eles foram alcançados (*i.e.* verificou-se que todas as autarquias disponibilizam de *Website*, pontos de acesso à Internet em espaços públicos, ou serviços aos cidadãos, quer através de

formulários, quer de processos de licenciamento ou pagamentos de taxas on-line). No entanto, após a realização do estudo empírico, a utilização dos serviços electrónicos por parte dos cidadãos ainda é relativamente baixa, o que permite responder à primeira questão colocada como objectivo deste estudo. Dentro dos cidadãos que mais utilizaram os serviços de governo electrónico do *Website* da Câmara Municipal, destacam-se os residentes nos concelhos de Odivelas e Vila Franca de Xira. No entanto, uma vez que se apresenta como o concelho mais bem posicionado a nível nacional em termos de publicação de informação e um dos melhores na disponibilização de formulários para *download* (Santos e Amaral, 2006), estranhamente, o concelho de Loures registou o valor mais baixo de utilização entre os concelhos.

Comparando este estudo com alguns resultados de estudos anteriores (Simões, 2007), pode concluir-se que, em termos de informação disponível no *Website* da Câmara Municipal, este Projecto consegue situar-se em níveis de disponibilização de informação acima do registado. Relativamente à reacção dos cidadãos em relação ao *Website*, apesar do reduzido número de utilizadores (verificado igualmente noutros estudos (Phippen, 2007)), para além de ter correspondido às suas expectativas, a rapidez foi apontada como a maior vantagem da sua utilização, observando-se uma diminuição do tempo de espera e uma melhoria na qualidade de serviço prestado aos cidadãos. Isto vem ultrapassar os resultados obtidos em estudos anteriores (Phippen, 2007), uma vez que nesses estudos a opinião dos cidadãos sobre o *Website* se verificou altamente negativa, nomeadamente ao nível da modernização do *Website* e da dificuldade de interacção observada. Curiosamente, os serviços que os cidadãos consideram ser os mais importantes a serem disponibilizados vão ao encontro da opinião das Câmaras (Simões, 2007), particularmente no que se refere à disponibilização de pedidos de atestados e certidões. Posto isto, relativamente ao *Website* das Câmaras Municipais dos concelhos envolvidos, denota-se que apesar da oferta diversificada de informação disponível aos cidadãos, se verifica uma ausência da orientação dos serviços para as suas necessidades assente em “fases da vida” ou em “grupos segmentados” (Molnár, 2008).

Tendo como referência os objectivos estipulados, pode dizer-se que a resposta à segunda questão relacionada com os serviços electrónicos mais utilizados pelos cidadãos aponta para um tipo de serviços mais relacionados com a consulta de informação e o *download* e impressão de documentação e não tanto com serviços que conduzam a uma maior interactividade (*e.g.* mapa interactivo ou fóruns de discussão). Isto vem de certa forma contrariar as expectativas de utilização de serviços interactivos afectas a um nível de

interacção bidireccional do eixo de sofisticação de serviços on-line (Mulgan, 2006; Wauters *et al*, 2007; Molnár, 2008). Em termos de maturidade e sofisticação de serviços, pode dizer-se que o *ALO Digital* se encontra no nível 3 (*i.e.* disponibilização de formulários para *download*), tal como no distrito de Bragança (Anes, 2009). No entanto, as actividades realizadas em organismos públicos on-line (INE/UMIC, 2008) também vêm ao encontro destes resultados, uma vez que a obtenção de informação e o *download* de formulários se apresentam em maior percentagem. Além disso, as Câmaras Municipais apresentam razões para a criação do seu *Website* que em nada contrariam estes resultados e os seus serviços on-line falham em termos de fóruns de discussão entre executivos camarários e cidadãos (15%), de utilização personalizada do *Website* (0%) ou de visionamento de dados pessoais em bases de dados administrativas (0%). Por outro lado, as razões apontadas por uma parte dos cidadãos para a não utilização dos serviços vêm ao encontro de estudos relacionados com utilizadores de governo e comércio electrónico (INE, 2009), que apontam a preferência pelo contacto pessoal e a ausência de necessidade de utilização dos serviços como as mais indicadas.

A última questão que se pretendia analisar incidia sobre o nível de concordância com os serviços de governo electrónicos e que factores o poderiam influenciar. Respondendo a esta questão, por um lado, foi possível perceber que o nível de concordância com os serviços é globalmente positivo, implicando a concordância com aspectos relativos ao aspecto moderno do *Website*, à facilidade de encontrar a informação que se pretende, à fiabilidade, conveniência e rapidez dos serviços, à facilidade de relacionamento com o Estado, à rapidez de resposta do Estado às necessidades dos cidadãos, à facilidade de realização de comentários sobre os serviços prestados, à preservação da privacidade e protecção da informação pessoal dos cidadãos, bem como à entrega dos serviços aos destinatários mais adequados. Da mesma forma que se puderam constatar estes resultados, também foi possível determinar que os factores que mais influenciam a opinião dos cidadãos são a modernidade, a facilidade de interacção ou a utilização dos serviços electrónicos tanto do *Website* da Câmara Municipal como nacionais.

Conclui-se igualmente que se torna impensável, pelo menos a curto/médio prazo, descrever o *ALO Digital* como um projecto assente na ATR, uma vez que a automatização dos processos é, ainda, baseada em grande parte na intervenção humana. Nesse sentido, a criação de valor público (Mulgan, 2006), baseada nas necessidades e exigências dos cidadãos, nos resultados, serviços e confiança ainda não foi possível de se alcançar com este Projecto, esperando-se que este estudo possa consciencializar os seus responsáveis e

que no futuro se dê um maior destaque a estes factores.

Em jeito de conclusão, e considerando que este Projecto se encontra ainda numa fase inicial de sofisticação, parece surgir a necessidade de uma mudança de *focus* e de direcção do *e-Government* local, ou seja, tornar a administração eficiente e eficaz através da colocação de serviços on-line já não é suficiente. Começa, assim, a falar-se de *empowerment* (OCDE, 2008). Por um lado, defende-se que se deve “criar um ambiente no qual as empresas possam lutar juntamente com o apoio do governo, sem o impedimento do mesmo” (OCDE, 2008:05). Por outro lado, surge também a necessidade de melhorar o conhecimento sobre os cidadãos e as suas necessidades, nomeadamente ao nível da entrega do serviço. A este respeito, parece ser evidente que, para além de não haver uma divulgação efectiva entre os cidadãos sobre a oferta de serviços on-line nas câmaras envolvidas, a falta de necessidade de utilização dos mesmos apresenta-se como um factor negativo. Deste modo, é importante e crucial que os cidadãos possam ser ouvidos e participar no desenvolvimento do sector público – começa a falar-se de “*Governo 2.0*” (OCDE, 2008). Para isso, é fundamental desenvolver uma colaboração transversal e de cooperação dentro do próprio sector público. Continua, portanto, a ser um desafio para os próximos anos a procura do *e-Government* como (1) uma poderosa ferramenta genérica para a política global (*i.e.* envolvida em todas as áreas da Sociedade), (2) um aumento da eficiência e eficácia das funções do governo assim como a sua standardização e (3) a diminuição do fosso digital em inúmeros países (OCDE, 2008). Além disso, a OCDE (2008) afirma que os desafios futuros deverão compreender as seguintes tendências: (1) da redução de custos a um governo melhor, (2) da racionalização à facilitação do crescimento económico, (3) do central ao local e (4) do governo orientado para o cidadão (G2C) à centralidade no cliente (“*client-centricity*”).

XIII. Sugestões para Futura Investigação

Pretendeu-se com este estudo analisar o Projecto *ALO Digital* em termos de utilização de serviços governo electrónico local e do nível de concordância com os mesmos por parte dos cidadãos envolvidos, tendo-se determinado igualmente os factores que mais influenciam esse nível de concordância. Nesse âmbito, procurar-se-á futuramente apresentar, por um lado, os resultados às Câmaras Municipais envolvidas e torná-las conscientes da opinião dos cidadãos em relação a este Projecto e, por outro lado, demonstrar a importância que este tipo de estudos, junto dos cidadãos, se apresenta como

uma mais valia para a realização, implementação e sucesso de projectos semelhantes no futuro.

Espera-se, igualmente, que as Câmaras Municipais tomem consciência da necessidade de orientar os serviços para um nível de sofisticação mais interactivo e bidireccional, uma vez que se apresenta ainda num nível unidireccional. Desse modo, seria necessário o desenvolvimento de uma investigação no sentido de aprofundar mais essa necessidade e aferir as estratégias que melhor serviriam para alcançar tais níveis de sofisticação entre organismos locais e cidadãos.

Para manter um nível de informação mais correcto sobre a opinião dos cidadãos, seria relevante a elaboração periódica de estudos dedicados especialmente à aferição da opinião e necessidades dos mesmos sobre os serviços de governo electrónico local em cada concelho, para melhor se adaptarem às necessidades locais futuras acções de melhoria dos serviços. Tais estudos poderiam ser publicados anualmente e disponibilizados livremente nos *Websites* das Câmaras Municipais.

Referências Bibliográficas

- Abdulmohsen, A. e Pam, M. (2007), “Government-to-Citizens Relationship: Evaluating the Quality of Information on Saudi Ministries’ Websites”, *Proceedings of the 7th European Conference on e-Government*, Haagse Hogeschool, Den Haag, The Netherlands, 21-22 June, pp.1-8.
- Al-Adawi, Z., Yousafzai, S. e Pallister, J. (2005), “Conceptual Model of Citizen Adoption of E-Government”, *The Second International Conference on Innovations in Information Technology (IIT’05)*, 26-28 de Setembro, Dubai, consultado a 14 de Janeiro de 2010 em <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewauth/summary?aid=32772>.
- Amaral, L. (2007), “A Sociedade da Informação”, in *Sociedade da Informação: O Percorso Português – Dez Anos de Sociedade de Informação: Análise e Perspectivas*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda, pp.85-108.
- Anes, A. (2009), “Estado de Maturidade do e-Government Municipal no Distrito de Bragança”, Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Instituto Politécnico de Bragança.
- Aykut, A. (2007), “Turkish Local e-Governments: A Longitudinal Study”, *Proceedings of the 7th European Conference on e-Government*, Haagse Hogeschool, Den Haag, The Netherlands, 21-22 June, pp. 31-42.
- Bertot, J.C., Jaeger, P.T., e McClure, C.R. (2008), “Citizen-Centered E-Government Services: Benefits, Costs, and Research Needs”, *Proceedings of the 9th Annual International Digital Government Research Conference*: 137-142. Montreal, Canada, May 18-21, 2008.
- Bilhim, J. e Neves, B. (2007), “O Governo Electrónico em Portugal – O Caso das Cidades e Regiões Digitais”, in *Sociedade da Informação: O Percorso Português – Dez Anos de Sociedade de Informação: Análise e Perspectivas*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda, pp.369-383.
- Birch, D. (2003), “Local e-Government Process Evaluation of the Implementation of Electronic Local Government in England”, *Local and Regional Government Research Programme, Centre for Urban and Regional Development Studies*, University of Newcastle upon Tyne, Reino Unido. Consultado a 23 de Dezembro de 2009 em <http://www.local.odpm.gov.uk/research/crosscut/rprtegov.pdf>.
- Campos, R. e Marques, C. (2006), “O Governo Electrónico e os Sistemas de Informação Públicos em Portugal”, *Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação (CISTI)*, Ofir, Portugal, 21 - 23 Julho. ISBN:978-989-20-0271-2.

- Carneiro, R. e Rodrigues, N. (2007), “A Sociedade da Informação e a Desigualdade – Um Retrato Português”, in *Sociedade da Informação: O Percorso Português – Dez Anos de Sociedade de Informação: Análise e Perspectivas*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda, pp.293-318.
- Carvalho, Helena (2008), *Análise Multivariada de Dados Qualitativos. Utilização da Análise de Correspondências Múltiplas com o SPSS*, Lisboa, Edições Sílabo.
- Castells, M. (2001), “Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business, and Society”, Oxford Press.
- Castells, M. e Cardoso, G. (2005), “A Sociedade em Rede – Do Conhecimento à Acção Política”, Conferência promovida pelo Presidente da República, 4 e 5 de Março de 2005, Centro Cultural de Belém, Imprensa Nacional – Casa da Moeda.
- Chiolas, C. (2008), “Governo Electrónico em Portugal: Estratégia & Implementação”, Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro, SA de Ciências Sociais, Jurídicas e Políticas.
- Cidades Cigtais (2010), disponível on-line em www.cidadesdigitais.pt [Janeiro, 2010].
- CMA – Câmara Municipal de Amadora (2010), disponível on-line em <http://www.cm-amadora.pt/> [Janeiro, 2010].
- CML – Câmara Municipal de Loures (2010), disponível on-line em <http://www.cm-loures.pt/> [Janeiro, 2010].
- CMO – Câmara Municipal de Odivelas (2010), disponível on-line em <http://www.cm-odivelas.pt/> [Janeiro, 2010].
- CMVFX – Câmara Municipal de Vila Franca de Xira (2010), disponível on-line em <http://www2.cm-vfxira.pt/> [Janeiro, 2010].
- Coelho, J. (2007), “De Bangemann ao Plano Tecnológico”, in *Sociedade da Informação: O Percorso Português – Dez Anos de Sociedade de Informação: Análise e Perspectivas*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda, pp.225-245.
- Comissão das Comunidades Europeias (2003), “Communication From The Commission to The Council, The European Parliament, The European Economic And Social Committee and The Committee of The Regions - The Role of eGovernment for Europe’s Future”, Bruxelas, 26 de Setembro.
- Comissão Europeia (2002), “Para uma Europa do Conhecimento – A União Europeia e a Sociedade da Informação”, Série: *A Europa em Movimento*, Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, ISBN 92-894-4426-6.
- Comissão Europeia (2007), “Breaking Barriers to eGovernment: Case Study Report”, DG Information Society and Media, consultado a 14 de Novembro de 2009 em http://www.egovbarriers.org/downloads/deliverables/casestudy/Case_study_report.pdf

- Cook, M., LaVigne, M., Pagano, C., Dawes, S. e Pardo, T. (2002), “Making a Case for Local e-Government: The New York Experience”, *Proceedings of the 2002 Annual National Conference on Digital Government Research*, Los Angeles, California, pp. 01-23.
- Feliz, L. (2007), “Cidades Regiões Digitais: ALO Digital – Modernização Autárquica ao Serviço dos Cidadãos”, disponível online em http://www.idc.pt/resources/PPTs/2007/eGovernment&eHealth/08_Estudo_Caso_Alo_Digital.pdf.
- Figueiredo, A. (2007), “A Dimensão Crítica da Sociedade da Informação em Portugal”, in *Sociedade da Informação: O Percorso Português – Dez Anos de Sociedade de Informação: Análise e Perspectivas*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda, pp.139-214.
- Fountain, J. (2006), “Questões Centrais no Desenvolvimento Político do Estado Virtual”, in Conferência promovida pelo Presidente da República *A Sociedade em Rede – Do Conhecimento à Acção Política*, pp. 149-174.
- Freed, L. (2009), “American Customer Satisfaction Index - E-Government Satisfaction Index”, *ACSI E-Government Satisfaction Index Q1 2009, ForeSee Results*, 28 de Abril de 2009. Consultado a 13 de Fevereiro de 2010 em http://www.foreseeresults.com/_downloads/acsicommentary/ACSI_EGov_Report_Q1_2009.pdf.
- Gouveia, J. e Gouveia, L. (2002a), “Cidades Digitais”, *Magazine centroatlântico.pt*, Outubro 2002, pp. 14-16.
- Gouveia, L. e Gouveia, J. (2002b), “Digital Cities: The Gaia Digital Approach”, *Proceedings of the IADIS International Conference WWW/Internet 2002*. Lisbon, Portugal, 13-15 November.
- Gouveia, L. (2004a), “A Administração Pública Local de Base Electrónica: Questões e Desafios”, *2ª Conferência do Instituto Nacional de Administração*, INA. Lisboa, 4 – 5 de Novembro.
- Gouveia, L. (2004b), “O local e-Government: A Governação Digital na Autarquia”, *Livro V – Coleção Inovação e Governância nas autarquias*, Dezembro de 2004, SPI – Principia. ISBN: 972 8589 41 7.
- Gouveia, L. (2005), “Cidades e Regiões Digitais: No Limiar da Maioridade”, Artigo de opinião publicado na revista e-Ciência, nº 039 de 16 de Junho de 2005, pp 34-35.
- Gouveia, L. (2006), “O Contributo das Cidades e Regiões Digitais para o Aproximar das Regiões”, Contribuição para o grupo de interesse da APDSI: *O Papel da Sociedade da Informação no aproximar das Regiões*, Associação Portuguesa para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação.

- Gouveia, L. B. (2007), “Uma Perspectiva Orientada ao Território para o Local e-Government”, *Painel as Autarquias na Era da Informação: O Governo Electrónico Local, 12º CLAD*, Santo Domingo, República Dominicana.
- Gouveia, L. B. (2008), “Intelligent Cities: From Digital to Social Analogic”, *Contemporary Architectural Challenges 08*, CAC 2008, 24 Setembro, Porto – FA, UP.
- Gouveia, L. B. (2009), “Modelos de Governação na Sociedade da Informação e do Conhecimento”, estudo APDSI, Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, Abril de 2009, consultado a 18 de Novembro de 2009 em <http://ufp.academia.edu/documents/0011/4874/modelos.pdf>.
- Gouveia, L. e Gaio, S. (org.) (2004), “Sociedade da Informação: Balanço e Implicações”, Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Gouveia, L. e Gouveia, J. (2002c), “Connecting the Real and the Virtual World: A Discussion on Measuring Digital Cities Impact”, Workshop sobre Abordagens Sócio-Técnicas em SI, 3ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação, 20-22 Novembro, Universidade de Coimbra, Portugal, Actas em CD-ROM ISBN 972-97548-7-X.
- Gouveia, L. e Gouveia, J. (2008), “Território e Oportunidades de Desenvolvimento com Recurso a Práticas de Local eGovernment”, 14º Congresso da APDR, *Desenvolvimento, Administração e Governança Local*, Instituto Politécnico de Tomar, 4 e 5 de Julho de 2008, Tomar.
- Graafland, I. (2003), “Citizens and e-Government: An International Comparison of the Demand-side of e-Government”, *Electronic Government: Second International Conference EGOV03*, Prague, 5 September 2003, ISBN 3-540-40485-2 Springer-Verlag Berlin Heidelberg New York, pp. 448-451.
- Hashim, R. (2006), “Electronic Procurement (e-Procurement) Implementation Issues in the Selangor Local Government”, *Proceedings of the 6th European Conference on e-Government*, Philipps-Universität Marburg, Germany, 27-28 April, pp.215-223.
- INE (2007), “Anuário Estatístico da Região de Lisboa”, 2007, disponível on-line em http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=42948574&PUBLICACOESmodo=2.
- INE (2009), “Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias”, 2009. Consultado e 13 de Fevereiro de 2010 em http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=56910276&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt.

- INE/UMIC (2008), *Inquéritos sobre as TIC na Administração Pública 2008*, disponível online em http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3172&Itemid=161.
- Liautaud, P. (2007), “The Regional and International Dimensions”, 4.^a Conferência Ministerial de eGovernment, 19-21 Setembro de 2007, Lisboa, consultado a 12 de Outubro de 2009 em <http://www.egov2007.gov.pt/>.
- Lopes, E. e Santos, L. (2006), “Estratégias de e-Procurement na Administração Pública: Uma Revisão de Literatura”, Actas da 1.^a Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, Ofir, Portugal, 21 a 23 de Junho de 2006, ISBN 978-989-20-0271-2, Volume I, pp. 439-454.
- Machado J. (2003), “Governo Electrónico – Modernização da Administração Pública”, texto de apoio, Universidade do Minho, Departamento de Informática, Braga, Portugal.
- Macintosh, A. (2004), “Characterizing E-Participation in Policy-Making”, Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences, ISBN 0-7695-2056-1/04, IEEE.
- Magalhães, L. (2007), “O Desafio de Hoje para a Sociedade da Informação – Estimular a Procura de Serviços Baseados em TIC”, in *Sociedade da Informação: O Percurso Português – Dez Anos de Sociedade de Informação: Análise e Perspectivas*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda, pp.279-291.
- Molnár, S. (2008), “eGovernment in the European Union”, *Information Society – From Theory to Political Practice*, Coursebook, ed. Róbert Pintér, pp. 146-170.
- Montargil, F. (2007), “A Sociedade da Informação e a Política em Portugal”, in *Sociedade da Informação: O Percurso Português – Dez Anos de Sociedade de Informação: Análise e Perspectivas*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda, pp.247-278.
- Móran, Francisco (2007), “The challenges of Interoperability in delivering European eGovernment Services”, 4th Ministerial Conference eGovernment Conference, Lisbon, 19-21 September.
- Mulgan, G. (2006), “Moldar de Novo o Estado e a sua Relação com os Cidadãos: O Potencial das Tecnologias de Comunicação e Informação no Curto, Médio e Longo Prazo”, in Conferência promovida pelo Presidente da República *A Sociedade em Rede – Do Conhecimento à Acção Política*, pp. 205-214.
- OCDE (2008), “The Future of e-Government – Agenda 2020”, OECD e-Government Studies, OECD E-Leaders Conference 2008, 6-7 Março 2008, The Hague, The Netherlands.
- Osimo, D., Centeno, C. e Burgelman, J.C. (2007), “Web 2.0 for eGovernment: Why and How?”, 4.^a Conferência Ministerial de eGovernment, 19-21 Setembro de 2007, Lisboa, consultado a 12 de Outubro de 2009 em <http://www.egov2007.gov.pt/>.

- Paruolo, G. (2007), “eGovernment: The Local and Regional Dimension”, 4.^a Conferência Ministerial de eGovernment, 19-21 Setembro de 2007, Lisboa, consultado a 12 de Outubro de 2009 em <http://www.egov2007.gov.pt/>.
- Pedroso, A. (2007), “Multi-Channel Delivery of Integrated Services”, 4.^a Conferência Ministerial de eGovernment, 19-21 Setembro de 2007, Lisboa, consultado a 12 de Outubro de 2009 em <http://www.egov2007.gov.pt/>.
- Pestana, M. H. e Gageiro, J.(2008), “Análise de Dados para Ciências Sociais – A complementaridade do SPSS”, 5^a Edição, Ed. Sílabo, ISBN: 978-972-618-498-0.
- Phippen, A. (2007), “Evaluating Citizen Attitudes towards Local E-Government and a Comparison of Engagement Methods in the UK”, *International Journal of Cases on Electronic Commerce*, IGI Global, Volume 3, Issue 3, pp. 55-71.
- Posch, R. (2007), “eIDM - The Key to Interoperable eServices”, 4.^a Conferência Ministerial de eGovernment, 19-21 Setembro de 2007, Lisboa, consultado a 12 de Outubro de 2009 em <http://www.egov2007.gov.pt/>.
- POSI (2003), “Sociedade de Informação e Conhecimento como Instrumento de Desenvolvimento Regional”, *Portugal Digital*, Presidência de Ministros, 12 de Novembro de 2003, consultado a 18 de Novembro de 2009 em http://www.leader.pt/sem_apresent/apres_posi.pdf.
- Proença, J. (2005), “E-Government in Portugal: The Case Study of Porto City Council”, *International Review on Public and Non Profit Marketing*, vol. 2, nº 2, December, pp. 87-97.
- Santos, L., e Amaral, L. (2006), “Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas”, UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, Lisboa.
- Santos, S, Mendes, S. e Amaral, L. (2006), “e-Government e Outras Políticas Públicas para o Fomento de Participação Pública”, NEAPP Working Paper. Consultado a 29 de Dezembro de 2009 em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/8266>.
- Santos, S. (2006), “Política de e-Government e Participação Política nos Municípios Portugueses”, Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga.
- Serrano, A. (coord.) (2007), “O Papel da Sociedade da Informação no Aproximar das Regiões”, *Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação*, Fundação Portugal Telecom.
- Simões, A. (2007), “E-Government: Caso de Estudo aos Municípios de Leiria”, Dissertação de Mestrado, ISCTE.
- Streib, G. e Navarro, I. (2006), “Citizen Demand for Interactive E-Government: The Case of Georgia Consumer Services”, *The American Review of Public Administration*, Vol. 36, No. 3, pp. 288-300.

- Tavares, S. (2008), “Avaliação da Maturidade da Adopção e Difusão das Tecnologias e Sistemas de Informação na Administração Pública local: Caso dos municípios do Vale do Ave”, Dissertação de Mestrado, Departamento de Sistemas de Informação Universidade do Minho Guimarães, Setembro de 2008.
- Teixeira, P. e Gouveia, L. (2005), “Local e-government: A situação das Juntas de Freguesia do concelho de Vila Nova de Gaia”, *Revista da Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Fernando Pessoa*, nº2, Dezembro de 2005, pp. 108-133.
- UMIC (2003), “Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos: Plano de Acção para o Governo Electrónico”, *Unidade de Missão Inovação e Conhecimento*, Porto Salvo.
- Undheim, T. e Blakemore, M. (2007), “A Handbook for Citizen-Centric eGovernment”, *eGovernment unit, DG Information Society and Media, European Commission*, consultado a 20 de Novembro de 2009 em http://www.ccegov.eu/downloads/Handbook_Final_031207.pdf.
- Veiga, P. (2006), “A Reforma Organizacional e Modernização Tecnológica no Sector Público em Portugal”, in Conferência promovida pelo Presidente da República *A Sociedade em Rede – Do Conhecimento à Acção Política*, pp. 215-223.
- Vidigal, L. (2007), “Governação para um «Estado na Hora» – A Esperança ainda Está dentro da «Caixa da Pandora»”, in *Sociedade da Informação: O Percurso Português – Dez Anos de Sociedade de Informação: Análise e Perspectivas*, Lisboa, Edições Sílabo, Lda, pp.109-138.
- Virant, G. (2007), “Improving Interaction between Administrations and Citizens”, 4.ª Conferência Ministerial de eGovernment, 19-21 Setembro de 2007, Lisboa, consultado a 12 de Outubro de 2009 em <http://www.egov2007.gov.pt/>.
- Wauters, P., Nijsskens, M. e Tiebout, J. (2007), “The User Challenge, Benchmarking the Supply of Online Public Services”, *Capgemini for European Commission Directorate General for Information Society and Media* disponível online em http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2007.pdf.
- Wessels, B. (2008), “Creating a Regional Agency to Foster eInclusion: The Case of South Yorkshire, UK”, *European Journal of ePractice*, Nº 3 · May 2008 · ISSN: 1988-625X, consultado a 14 de Janeiro de 2010 em <http://www.epractice.eu/files/3.1.pdf>.
- Xavier, D. (2005), “Administração Pública 2020”, in Cardoso, G. (org.), *20 Ideias para 2020: Inovar Portugal*, Ed. Campo das Letras S.A., Março.
- Xavier, J. (2004), “O Impacto das Cidades Digitais na Sociedade da Informação – O Caso Português”, Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro.

APÊNDICE 1

QUESTIONÁRIO

Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local
entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto *ALO Digital*

Contacto: neuzamccti@gmail.com

Questionário nº

Obs.: O presente questionário tem objectivos académicos e a confidencialidade das respostas será naturalmente garantida. O documento termina com a expressão “*Fim do Questionário*”.

Instruções de Preenchimento:

Correcto: ☒

Incorrecto: ■ ☑

I. Utilização de Serviços Municipais

1. No último ano solicitou algum serviço da sua Junta de Freguesia?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não Sabe
- Não Responde

(Se respondeu *Não* ou *NS/NR*, por favor siga para a questão 5)

2. Qual(ais) o(s) meio(s) de comunicação que utilizou?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Presencial
- Telefone
- Internet
- Outro ()

3. Em média, quanto tempo demorou(am) o(s) contacto(s) efectuado(s)?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Menos de 5 minutos
- Entre 5 e 10 minutos
- Entre 11 e 30 minutos
- Mais de 30 minutos

4. O assunto ficou totalmente resolvido?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não Sabe
- Não Responde

5. No último ano tratou de algum assunto com a sua Câmara Municipal?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não Sabe
- Não Responde

(Se respondeu *Não* ou *NS/NR*, por favor siga para a questão 9)

6. Qual(ais) o(s) meio(s) de comunicação que utilizou?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Presencial
- Telefone
- Internet
- Outro ()

7. Em média, quanto tempo demorou(am) o(s) contacto(s) efectuado(s)?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Menos de 5 minutos
- Entre 5 e 10 minutos
- Entre 11 e 30 minutos
- Mais de 30 minutos

8. O assunto ficou totalmente resolvido?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não Sabe
- Não Responde

II – Oferta de Informação sobre o Concelho

9. Por norma, como obtém informação sobre o Concelho?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Presencial
- Telefone
- Internet
- Rádio
- Televisão
- Jornais
- Outro ()

10. Em função das diferentes áreas, como classifica qualitativamente a oferta informativa no seu Concelho?

(Assinale a resposta da sua preferência para cada item, considerando uma escala de 1 a 5 (1= muito limitada e 5= muito boa)).

① ② ③ ④ ⑤

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ambiente |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Comércio e Indústria |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Cultura |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Desporto |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Educação |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Lazer |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Qualidade de Vida |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Saúde |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Serviços Municipais |

III – Utilização de Serviços Electrónicos da Administração Local

11. Tem computador?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não Sabe
- Não Responde

12. Tem acesso à Internet?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não Sabe
- Não Responde

13. Costuma aceder à Internet?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não Sabe
- Não Responde

14. Alguma vez acedeu ao *Website* da sua Câmara Municipal?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não Sabe
- Não Responde

(Se respondeu *Sim*, por favor siga para a questão 15)

(Se respondeu *Não* ou *NS/NR*, por favor siga para a questão 19)

15. Numa escala de 1 a 5 (1= discordo plenamente e 5= concordo plenamente), qual a sua opinião relativamente às seguintes afirmações, após ter acedido ao *Website*?

(Assinale as respostas da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

① ② ③ ④ ⑤

- O *Website* é moderno
- O *Website* é desorganizado
- É difícil “navegar” pelo *Website*
- A informação disponível no *Website* é recente e actualizada
- O *Website* tem demasiada informação
- A informação disponível é relevante
- No geral, o *Website* é fácil de utilizar

16. Alguma vez utilizou algum dos serviços disponibilizados no *Website* da sua Câmara Municipal?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não Sabe
- Não Responde

(Se respondeu *Sim*, por favor siga para a questão 17)

(Se respondeu *Não* ou *NS/NR*, por favor siga para a questão 19)

17. Qual(s) dos seguintes serviços já utilizou?

(Assinale as respostas da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Correio Electrónico
- Download e impressão de formulários
- Subscrição de newsletters
- Preenchimento e submissão de formulários on-line
- Utilização de Mapa Interactivo
- Consulta de anúncios de concursos públicos
- Consulta de actas e deliberações
- Consulta sobre processos de licenciamento de obras
- Consulta de indicadores económico-sociais do concelho
- Consulta de entidades culturais, desportivas e de lazer
- Consulta de informação sobre serviços de acção social
- Outro (Qual?)

18. Quais as vantagens que decorreram da sua utilização dos serviços electrónicos da Administração Local?

(Assinale as respostas da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Rapidez
- Redução de custos
- Resolução efectiva do problema
- Redução do nível de burocracia
- Fácil usabilidade
- Melhoria na qualidade de serviço prestado
- Outro (Qual?)

(Por favor siga para a questão 20)

19. Quais as razões para nunca ter utilizado os serviços on-line da administração local?

(Assinale as respostas da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Porque não tive necessidade
- Porque não sei utilizar ou não me sinto preparado
- Porque não me inspiram segurança (ex. recepção do serviço, transacção concluída)
- Porque tenho relutância quanto à privacidade (ex. protecção de dados pessoais)
- Por dificuldades de acesso De que tipo?
- Porque prefiro a comunicação face-a-face
- Por dificuldades em encontrar nos websites informação relevante sobre os bens ou serviços
- Porque os serviços de que necessito não estão disponíveis na Internet
- Porque o tempo de resposta não foi inferior ao presencial
- Porque o processo é complicado
- Outra Qual?

20. Quais os serviços de governo electrónico que conhece?

(Assinale as respostas da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Acesso ao Ensino Superior
- Loja do Cidadão
- Diário da República Electrónico
- Direcção-Geral dos Impostos
- Portal das Finanças
- Empresa na Hora
- Portal do Governo
- Segurança Social
- Biblioteca do Conhecimento
- Instituto de Apoio a Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento
- Portal do Cidadão
- Direcção-Geral dos Registos e Notoriedade
- Inspeção-Geral da Administração Pública
- Instituto de Gestão da Administração Pública
- Iniciativa Cidades e Regiões Digitais
- Outro Qual?
- Nenhum

(Se respondeu *Nenhum*, por favor siga para a questão 23)

21. Qual desses serviços já utilizou?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Acesso ao Ensino Superior
- Loja do Cidadão
- Diário da República Electrónico
- Direcção-Geral dos Impostos
- Portal das Finanças
- Empresa na Hora
- Portal do Governo
- Segurança Social
- Biblioteca do Conhecimento
- Instituto de Apoio a Pequenas e Médias Empresas e ao Investimento
- Portal do Cidadão
- Direcção-Geral dos Registos e Notoriedade
- Inspecção-Geral da Administração Pública
- Instituto de Gestão da Administração Pública
- Iniciativa Cidades e Regiões Digitais
- Nenhum
- Outro Qual?

(Se respondeu *Nenhum*, por favor siga para a questão 23)

22. De um modo geral, sente-se satisfeito com o(s) serviço(s) utilizado(s)?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não sabe
- Não Responde

23. Tem conhecimento do *Espaço Internet* de acesso gratuito no seu concelho?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não
- Não sabe
- Não Responde

(Se respondeu *Não* ou *NS/NR*, por favor siga para a questão 26)

24. Alguma vez utilizou esse *Espaço Internet*?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Sim
- Não

(Se respondeu *Não*, por favor siga para a questão 26)

25. Com que frequência o utiliza?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Raramente
- 1 Vez por semana
- Várias vezes por semana
- 1 Vez por mês
- Várias vezes por mês
- Diariamente

26. Que tipo de serviços gostaria de ver disponibilizados no *Websíte* da sua Câmara Municipal?

(Assinale as respostas da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Serviços/informação de outras entidades públicas
- Serviços/informação de entidades privadas
- Divulgação de informação institucional
- Pagamento de taxas
- Inscrição/consulta dos cadernos eleitorais
- Pedido de atestados e certidões
- Questionários ao cidadão
- Venda de senhas de alimentação escolar

27. Numa escala de 1 a 5 (1= discordo plenamente e 5= concordo plenamente), quando pensa em governo electrónico, qual a sua opinião relativamente às seguintes afirmações?

(Assinale as respostas da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

① ② ③ ④ ⑤

O Website é moderno

Encontrei facilmente o que queria

Os serviços electrónicos são fiáveis, convenientes e rápidos

Consigo a informação ou os serviços que desejo da forma que mais me convém

O relacionamento com o Estado é mais fácil

Consigo utilizar os serviços on-line onde e quando quiser

O Estado responde de forma mais rápida às minhas necessidades

Facilmente faço comentários acerca do serviço que me está a ser prestado

Os serviços públicos electrónicos têm condições mais atraentes

Sei que a minha privacidade está a ser preservada

Sei que o Governo está a proteger a minha informação pessoal e a entregar os serviços aos destinatários adequados

IV – Caracterização do Respondente

28. Qual o seu género?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

Feminino

Masculino

29. Em que grupo etário se insere?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

Menos de 16 anos

16 - 24 anos

25 - 50 anos

Mais de 50 anos

30. Qual o seu concelho de residência?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Vila Franca de Xira
- Loures
- Amadora
- Odivelas
- Lisboa
- Outro Qual?

31. Quais as suas habilitações literárias?

(Assinale a resposta da sua preferência, cumprindo as normas de preenchimento).

- Ensino Primário Incompleto
- Ensino Primário Completo
- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Ensino Superior

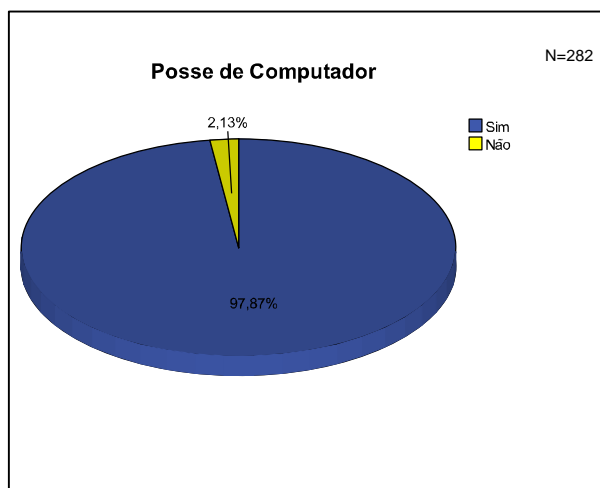
Fim de Questionário
Muito Obrigado pela sua Colaboração! 😊

APÊNDICE 2

Quadro 2.5 – Caracterização dos Inquiridos Residentes no Âmbito do ALO Digital

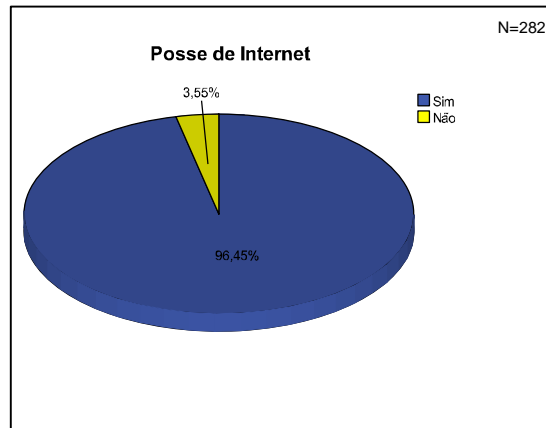
		Amostra	
		N	%
Sexo	Feminino	159	56,4
	Masculino	123	43,6
	Total	282	100,0
Idade	16-24	74	26,2
	25-32	83	29,4
	33-40	77	27,3
	41-50	22	7,8
	51-65	24	8,5
	65-90	2	,7
	Total	282	100,0
	Residência	Vila Franca de Xira	79
Loures		66	23,4
Amadora		72	25,5
Odivelas		65	23,0
Total		282	100,0
Habilitações		Ens. Primário Incompleto	2
	Ens. Primário Completo	17	6,0
	Ensino Básico	39	13,8
	Ensino Secundário	89	31,6
	Ensino Superior	135	47,9
	Total	282	100,0

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.



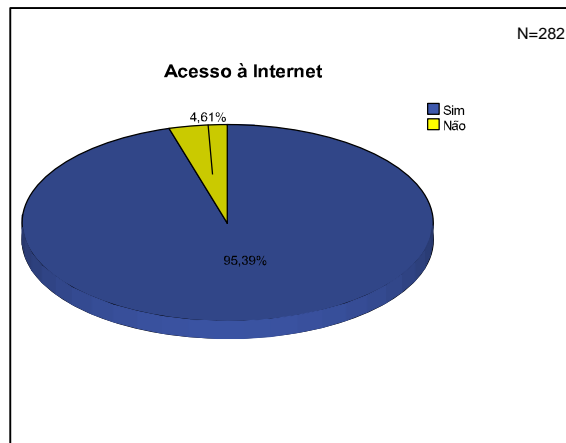
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.3 – Percentagem dos Inquiridos que Possuem Computador



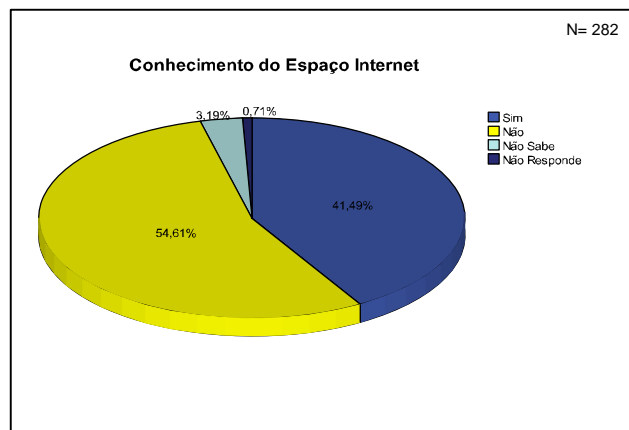
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.4 – Percentagem dos Inquiridos que têm Acesso à Internet



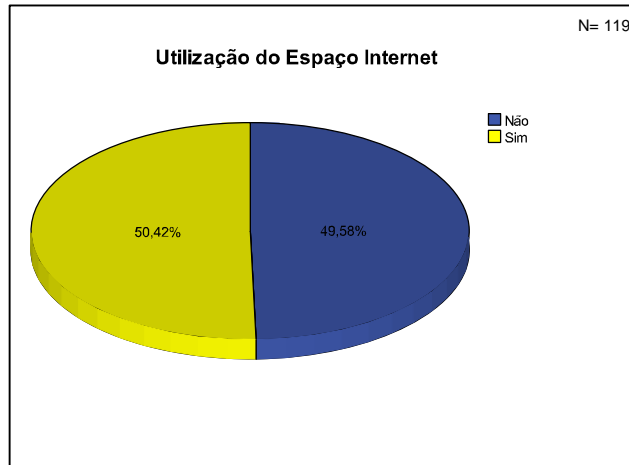
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.5 – Percentagem dos Inquiridos que Costumam Aceder à Internet



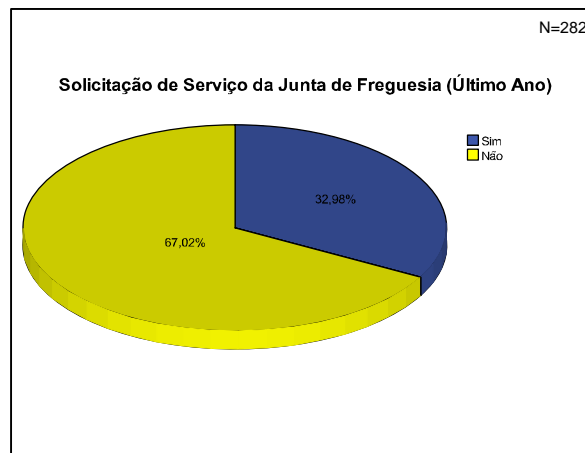
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.6 – Percentagem dos Inquiridos que têm Conhecimento do Espaço Internet



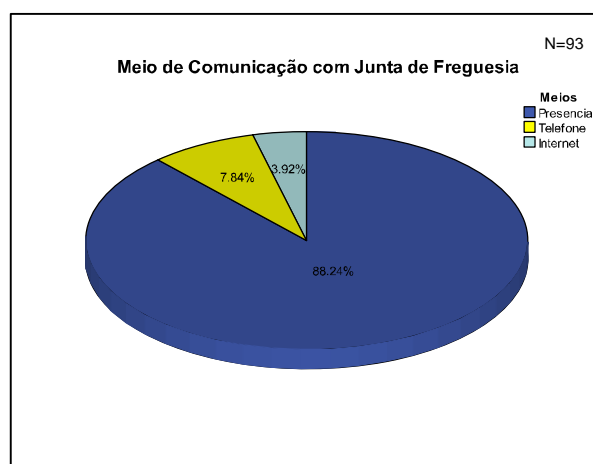
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.7 – Percentagem dos Inquiridos que Utilizam o Espaço Internet



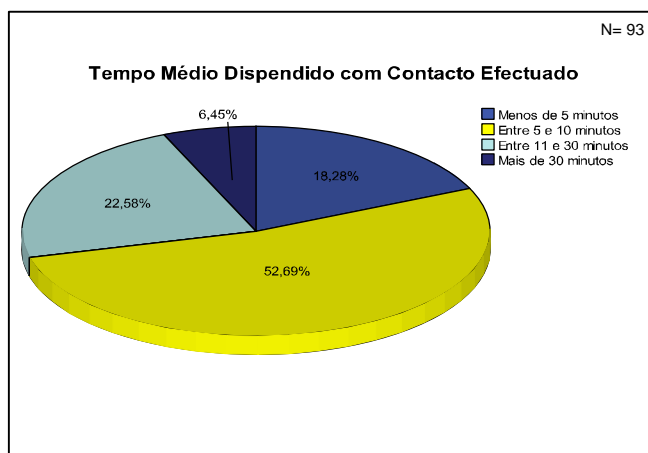
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.8 – Inquiridos que Solicitaram os Serviços da Junta de Freguesia no Último Ano



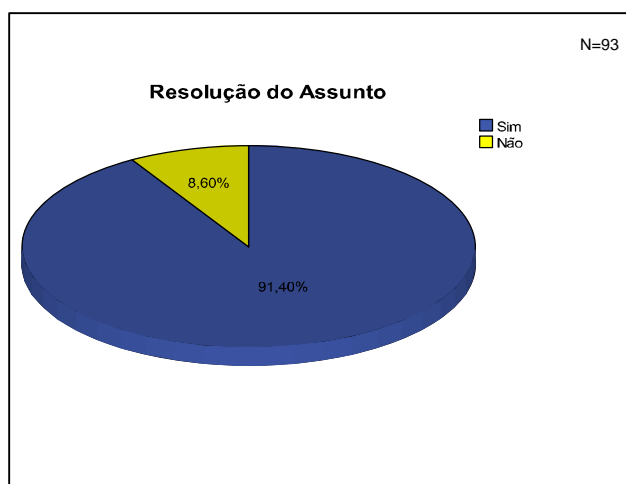
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.9 – Meios de Comunicação Utilizados com a Junta de Freguesia



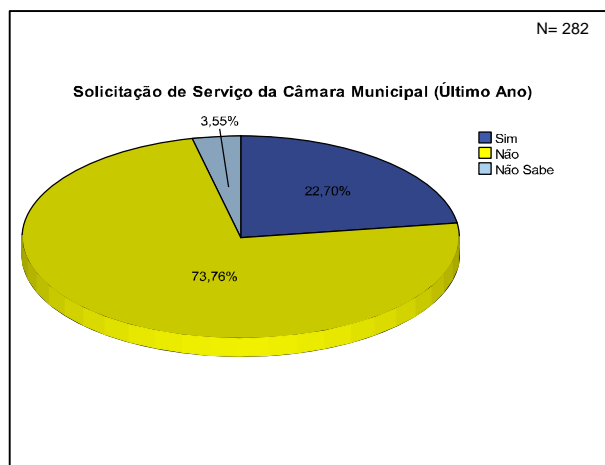
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.10 – Tempo Médio Dispendido com a Junta de Freguesia



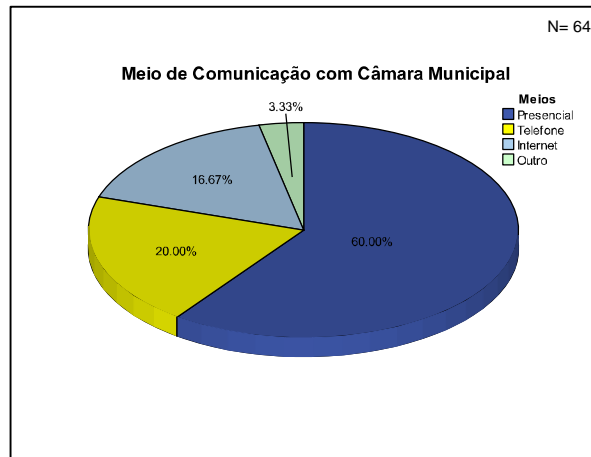
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.11 – Resolução do Assunto com a Junta de Freguesia



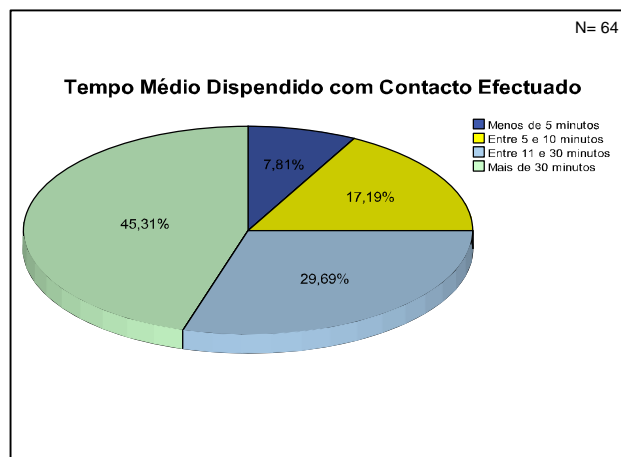
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.12 – Inquiridos que Solicitaram os Serviços da Câmara Municipal no Último Ano



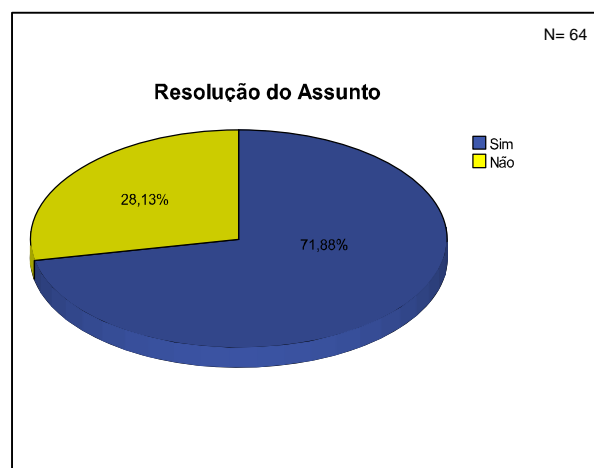
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.13 – Meios de Comunicação Utilizados com a Câmara Municipal



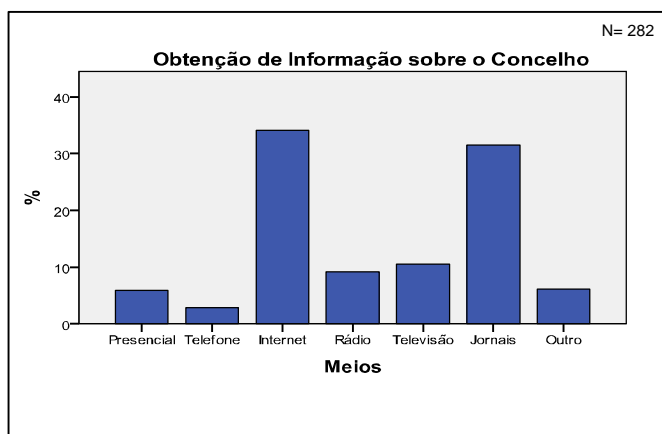
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.14 – Tempo Médio Dispendido com a Câmara Municipal

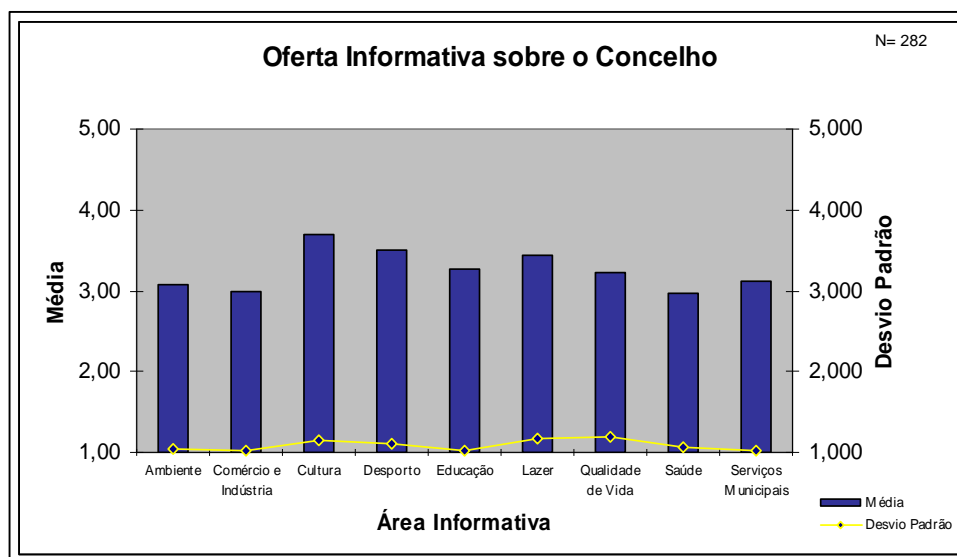


Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

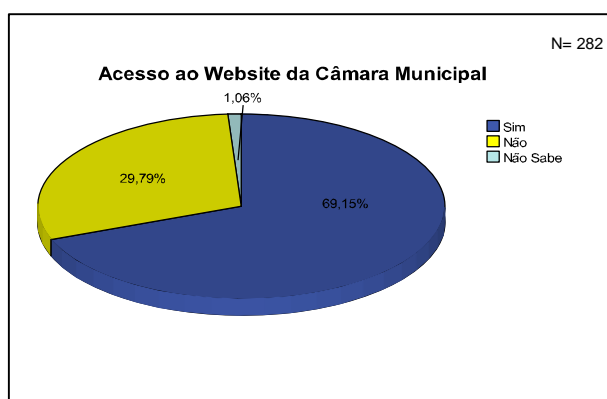
Figura 2.15 – Resolução do Assunto com a Câmara Municipal



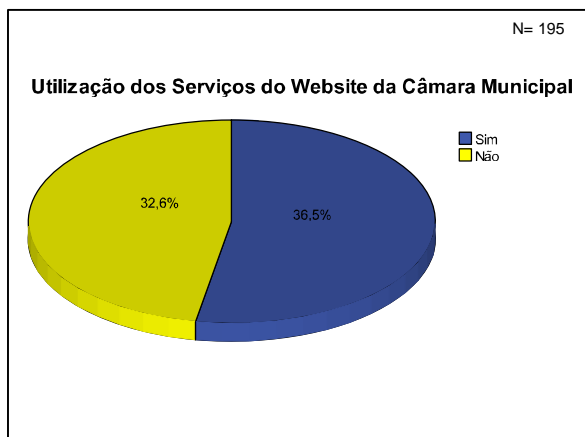
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.
Figura 2.16 – Meios Através dos Quais os Cidadãos Obtêm Informação sobre o Concelho



Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.
Figura 2.17 – Classificação Qualitativa da Oferta Informativa no Concelho

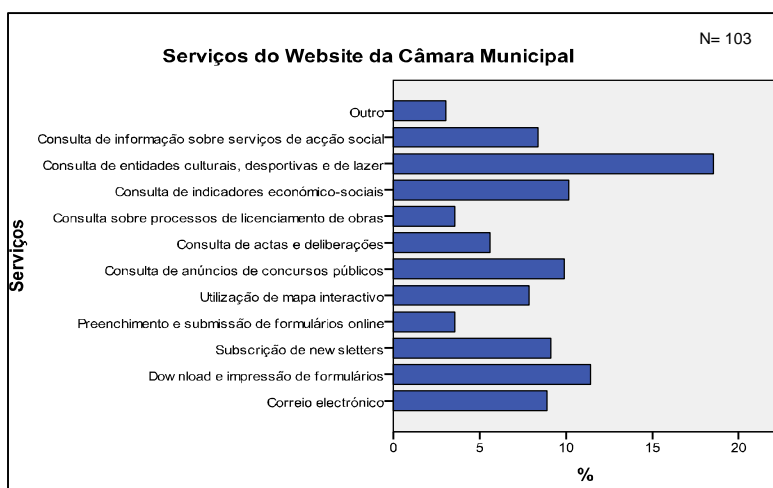


Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.
Figura 2.18 – Percentagem de Inquiridos que Acedeu ao Website da Câmara Municipal



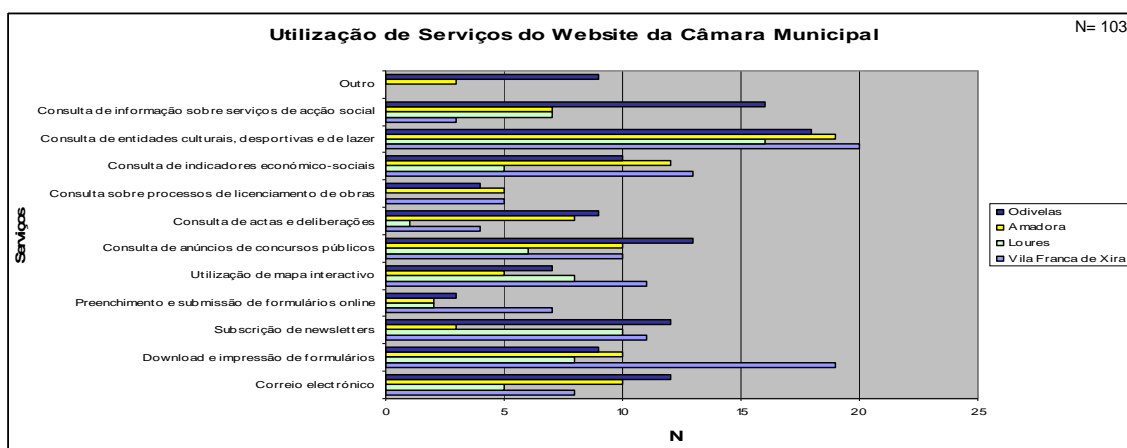
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.19 – Percentagem de Inquiridos que Utilizou os Serviços do Website da Câmara Municipal



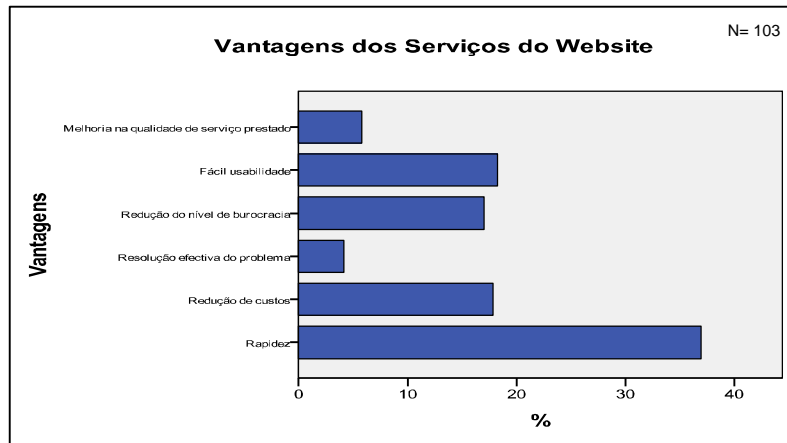
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.20 – Serviços Mais Utilizados no Website da Câmara Municipal



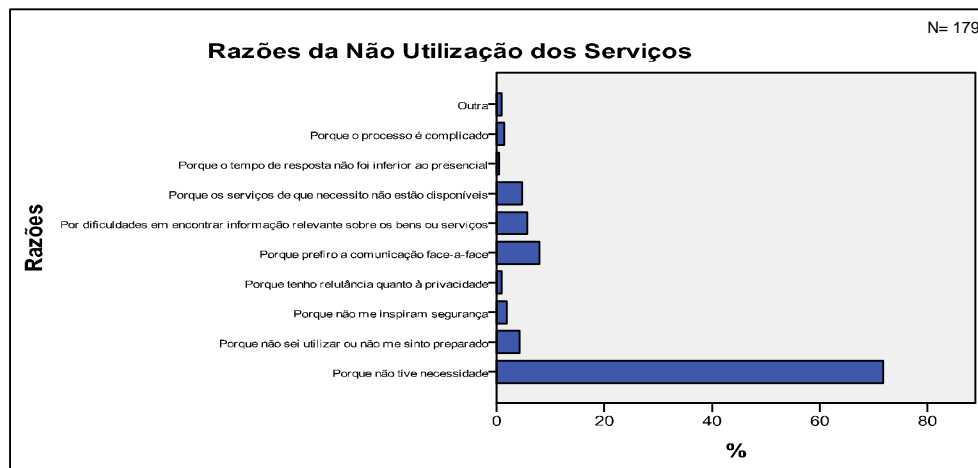
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.21 – Diferenças entre os Serviços Utilizados no Website da Câmara Municipal em Função do Concelho de Residência



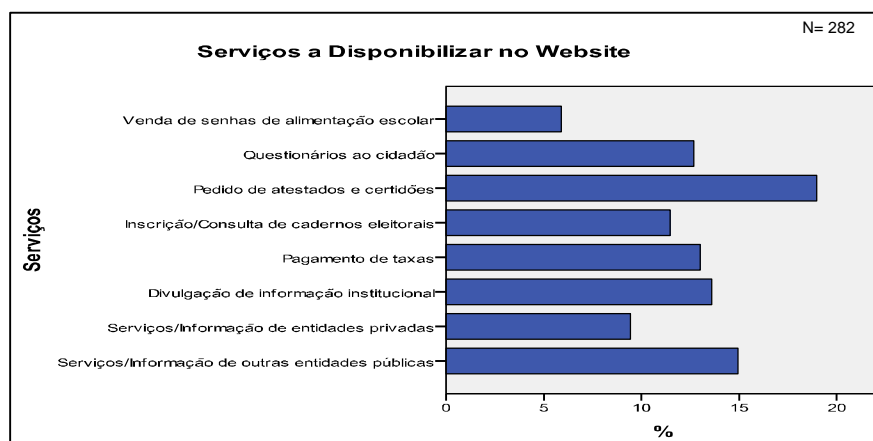
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.22 – Vantagens da Utilização dos Serviços Electrónicos do Website da Câmara Municipal



Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.23 – Razões da Não Utilização dos Serviços Electrónicos do Website da Câmara Municipal



Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.24 – Serviços que Gostariam de Ver Disponíveis no Website da Câmara Municipal

Quadro 2.6 – Opinião sobre o Website da Câmara Municipal

Teste de Bartlett e KMO		
Estatística de Kaiser-Meyer-Olkin.		,688
Teste de Esfericidade de Bartlett	Approx. Chi-Square	502,735
	df	21
	Sig.	,000

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Quadro 2.8 – Opinião sobre o Website da Câmara Municipal

(Variância Total Explicada)

Componentes	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,943	42,043	42,043	2,943	42,043	42,043	2,805	40,077	40,077
2	1,724	24,623	66,666	1,724	24,623	66,666	1,861	26,588	66,666
3	,755	10,784	77,450						
4	,608	8,688	86,138						
5	,395	5,637	91,775						
6	,357	5,099	96,875						
7	,219	3,125	100,000						

Método de Extração: Análise de Componentes Principais.

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Quadro 2.9 – Teste à Consistência da Dimensão da Modernização do Website da CM

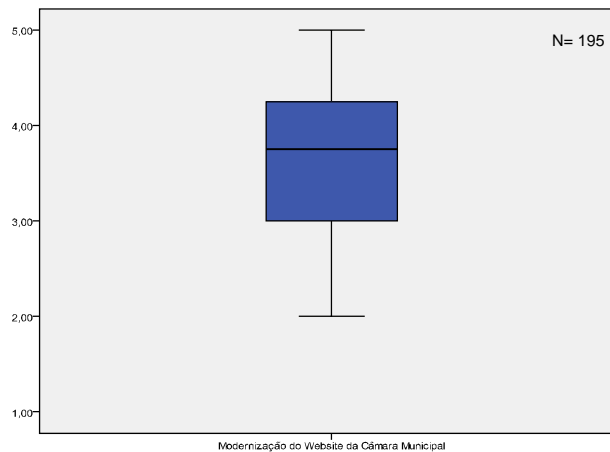
Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		
Alpha	Items	N of Items
,829	,831	4

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Quadro 2.10 – Teste à Consistência da Dimensão da Dificuldade de Interação com Website da CM

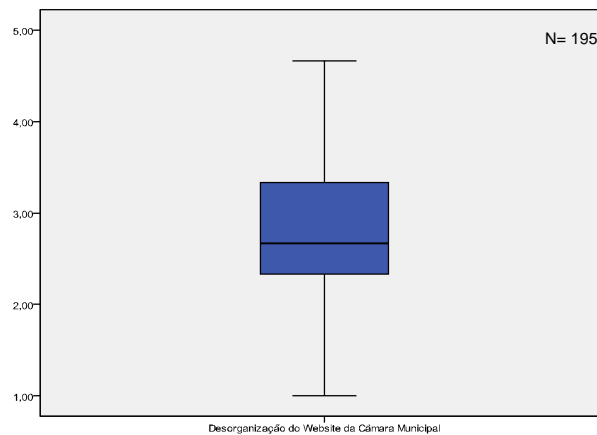
Cronbach's Alpha Based on Cronbach's		
Alpha	Standardized Items	N of Items
,650	,643	3

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.



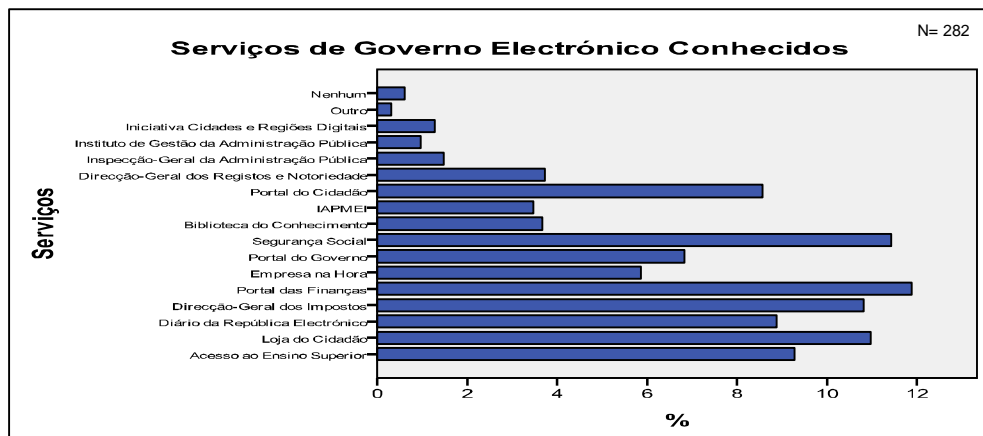
Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

Figura 2.25 – Média do Índice de Modernização do Website da Câmara Municipal



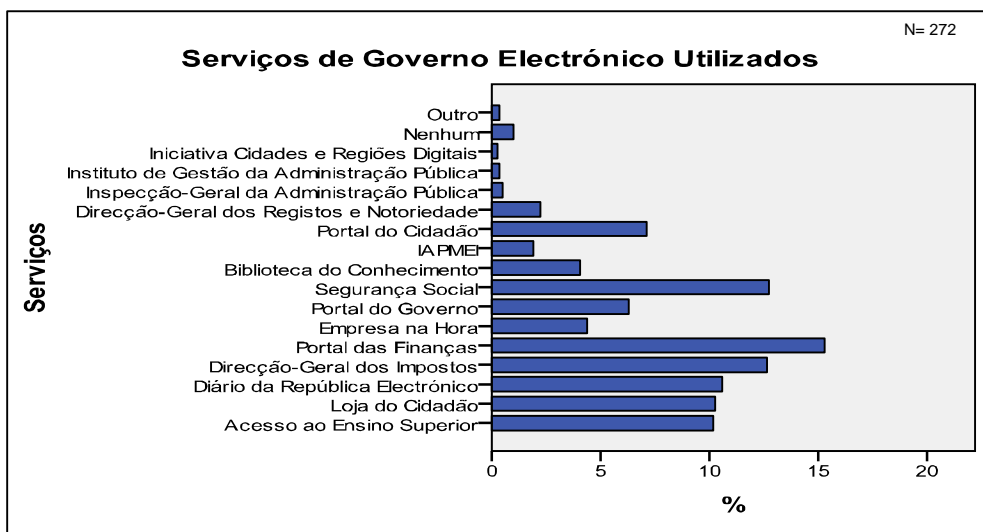
Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

Figura 2.26 – Média do Índice de Dificuldade de Interação com o Website da Câmara Municipal



Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.27 – Serviços de Governo Electrónico Nacional Mais Conhecidos



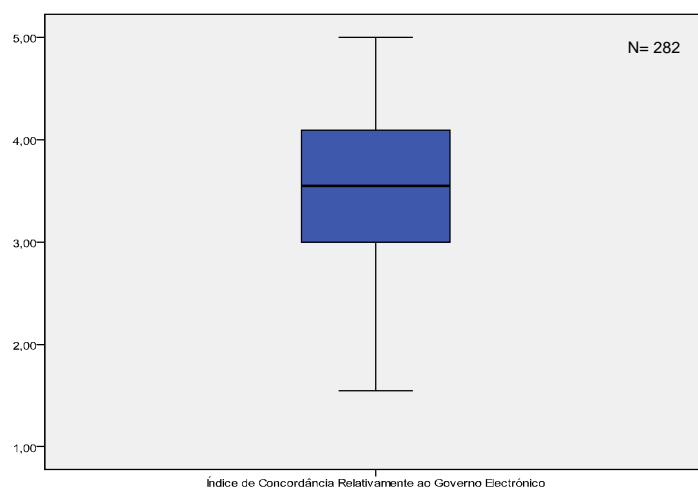
Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.28 – Serviços de Governo Electrónico Nacional Mais Utilizados

**Quadro 2.11 – Teste à
Consistência do Índice de
Concordância com os Serviços
de Governo Electrónico**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,922	11

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.



Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Figura 2.29 – Média do Índice de Concordância com os Serviços de Governo Electrónico

Quadro 2.12 – Utilização dos serviços do Website da CM (Variável Original)			
		Frequency	Percent
Valid	Sim	103	36,5
	Não	92	32,6
	Total	195	69,1
Missing	System	87	30,9
Total		282	100,0

Quadro 2.13 – Utilização dos Serviços do Website da CM (Transformação em Dummy)			
		Frequency	Percent
Valid	,00	92	32,6
	1,00	103	36,5
	Total	195	69,1
Missing	System	87	30,9
Total		282	100,0

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Quadro 2.14 – Teste à Consistência do índice de Serviços Utilizados

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,619	7

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Quadro 2.15 – Índice de Serviços Utilizados no Website da CM
(Índice de Contagem - Função *Count*)

		Count	Column N %
Índice da Utilização de	0	190	67
Serviços do Website da	1	22	8
Câmara Municipal	2	24	9
	3	23	8
	4	11	4
	5	6	2
	6	1	0
	7	5	2
	Total	282	100

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Quadro 2.16 – Teste à
Consistência do Índice das
Vantagens dos Serviços

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,572	4

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Quadro 2.17 – Índice das Vantagens dos
Serviços Utilizados no Website da CM
(Índice de Contagem - Função *Count*)

		Count	Column N %
Índice das Vantagens da	0	210	74
Utilização dos Serviços	1	32	11
Utilizados no Website da	2	19	7
Câmara Municipal	3	16	6
	4	5	2
	Total	282	100

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

**Quadro 2.18 – Teste à
Consistência do Índice de
Conhecimento dos Serviços**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,816	14

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

**Quadro 2.19 – Índice do Conhecimento dos Serviços de
Governo Electrónico Nacional
(Índice de Contagem – Função Count)**

	Count	Column N %
Índice do Conhecimento dos	0	4
Serviços de Governo	1	4
Electrónico Nacional	2	4
	3	10
	4	9
	5	9
	6	12
	7	12
	8	12
	9	8
	10	10
	11	2
	12	0
	13	3
	14	1
Total	282	100

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

**Quadro 2.20 – Teste à
Consistência do Índice de
Utilização dos Serviços**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,708	11

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

**Quadro 2.21 – Índice da Utilização dos Serviços de Governo
Electrónico Nacional
(Índice de Contagem – Função Count)**

	Count	Column N %
Índice da Utilização dos	0	35
Serviços de Governo	1	47
Electrónico Nacional	2	34
	3	43
	4	51
	5	27
	6	27
	7	6
	8	7
	9	2
	10	3
Total	282	100

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

Quadro 2.22 – Sexo (Variável Original)

	Frequency	Percent
Valid Feminino	159	56,4
Masculino	123	43,6
Total	282	100,0

Quadro 2.23 – Sexo

(Transformação em Dummy)

	Frequency	Percent
Valid ,00	123	43,6
1,00	159	56,4
Total	282	100,0

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

Quadro 2.24 – Concelho de Residência

(Variável Original)

		Frequency	Percent
Valid	Vila Franca de Xira	79	28,0
	Loures	66	23,4
	Amadora	72	25,5
	Odivelas	65	23,0
	Total	282	100,0

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

Quadro 2.25 – Concelho de Loures

(Transformação em Dummy)

		Frequency	Percent
Valid	Não	216	76,6
	Sim	66	23,4
	Total	282	100,0

Quadro 2.26 – Concelho de Amadora

(Transformação em Dummy)

		Frequency	Percent
Valid	Não	210	74,5
	Sim	72	25,5
	Total	282	100,0

Quadro 2.27 – Concelho de Odivelas

(Transformação em Dummy)

		Frequency	Percent
Valid	Não	217	77,0
	Sim	65	23,0
	Total	282	100,0

Quadro 2.29 – Teste ao Modelo Global do Nível de Concordância com os Serviços de Governo Electrónico(ANOVA^b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	64,128	11	5,830	26,999	,000^a
	Residual	39,515	183	,216		
	Total	103,643	194			

a. Preditores: (Constant), Concelho Odivelas, Sexo feminino, Índice da Utilização Serviços de Governo Electrónico Nacional, Dificuldade de Interação com o Website, Modernização do Website, Utilização dos Serviços do Website, Concelho Amadora, Concelho Loures, Índice Vantagens Utilização dos Serviços no Website, Índice Conhecimento Serviços de Governo Electrónico Nacional, Índice de Serviços Utilizados no Website

b. Variável Dependente: Nível de Concordância com os Serviços de Governo Electrónico

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

Quadro 2.30 – Efeito das Variáveis Independentes no Nível de Concordância com os Serviços de Governo Electrónico

(Coeficientes^a)

Model	Unstandardized		Standardized		Collinearity Statistics			
	Coefficients		Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	,751	,262			2,866	,005		
Modernização do Website	,491	,045	,531		10,981	,000	,892	1,121
Dificuldade de Interação com Website	,269	,047	,297		5,745	,000	,781	1,280
Utilização dos Serviços do Website	,452	,103	,309		4,369	,000	,416	2,405
Índice de Serviços Utilizados no Website	-,108	,029	-,259		-3,660	,000	,416	2,405
Índice de Vantagens da Utilização dos Serviços Utilizados no Website	,071	,042	,107		1,685	,094	,517	1,932
Índice de Conhecimento dos Serviços de Governo Electrónico Nacional	,018	,016	,074		1,173	,242	,525	1,904
Índice da Utilização dos Serviços de Governo Electrónico Nacional	,092	,021	,274		4,361	,000	,527	1,899
Sexo Feminino	-,113	,067	-,077		-1,671	,096	,973	1,027
Concelho Loures	-,322	,097	-,189		-3,307	,001	,638	1,569
Concelho Amadora	-,179	,093	-,111		-1,921	,056	,620	1,612
Concelho Odivelas	-,324	,104	-,181		-3,113	,002	,615	1,625

a. Variável Dependente: Nível de Concordância com os Serviços de Governo Electrónico

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

Quadro 2.32 – Média dos Resíduos do Nível de Concordância com os Serviços de Governo Electrónico

(Estatísticas Residuais^a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,6860	5,3124	3,6816	,57494	195
Residual	-1,27437	,95942	,00000	,45132	195
Std. Predicted Value	-1,732	2,837	,000	1,000	195
Std. Residual	-2,742	2,065	,000	,971	195

a. Variável Dependente: Nível de Concordância com os Serviços de Governo Electrónico

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

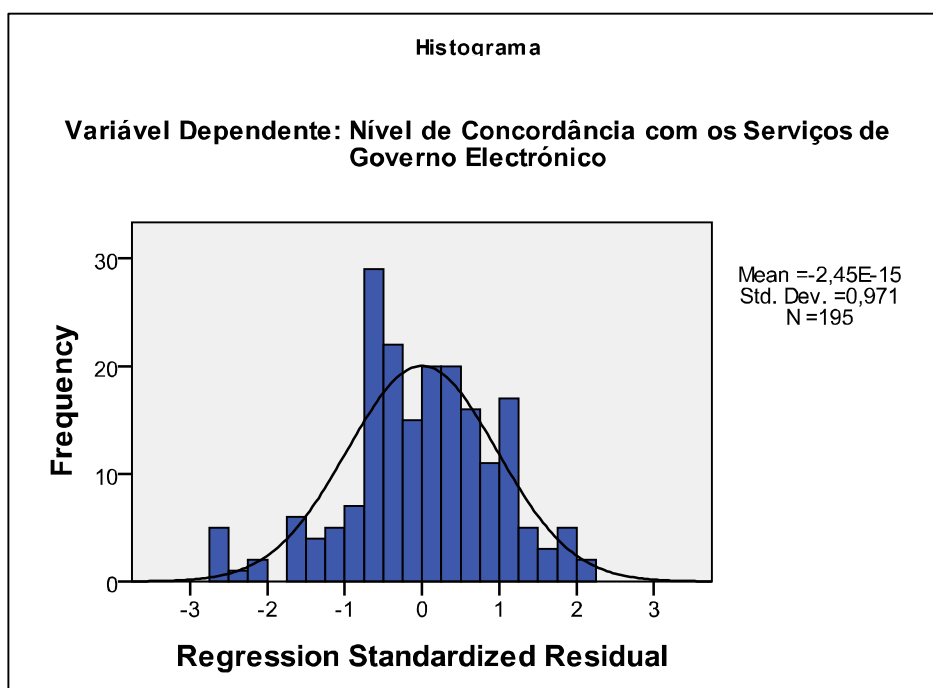


Figura 2.30 – Resíduos Estandarizados da Regressão

Fonte: Questionário "Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital", 2010.

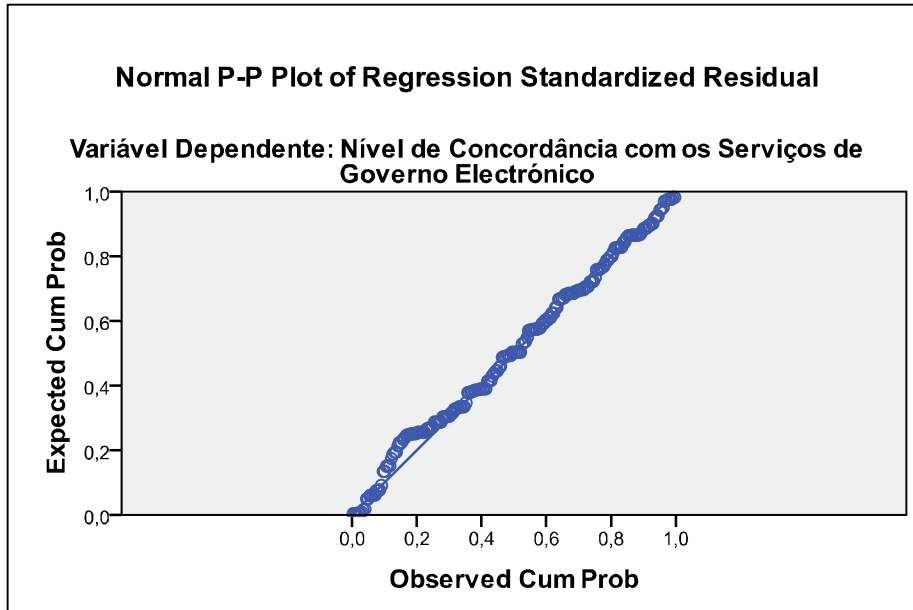


Figura 2.31 – Probabilidade Acumulada Observada em Função da Esperada (Normal P-P)

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

Testes de Normalidade ^a			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	,074	195	,011

a. Lilliefors Significance Correction

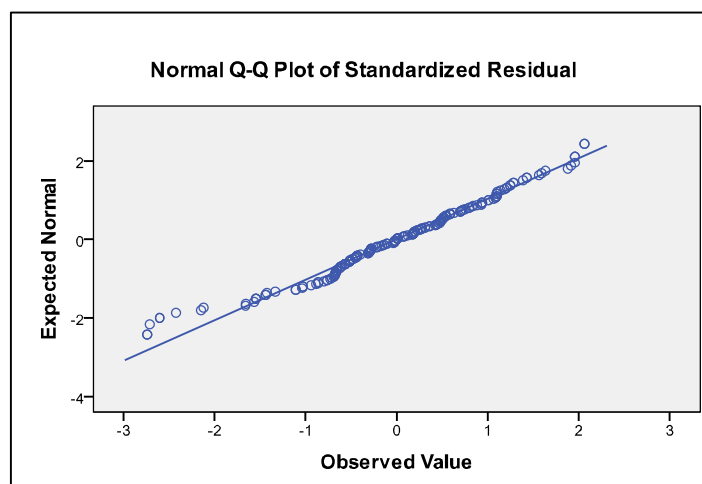


Figura 2.32 – Probabilidade Esperada em Função dos Resíduos (Normal Q-Q)

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

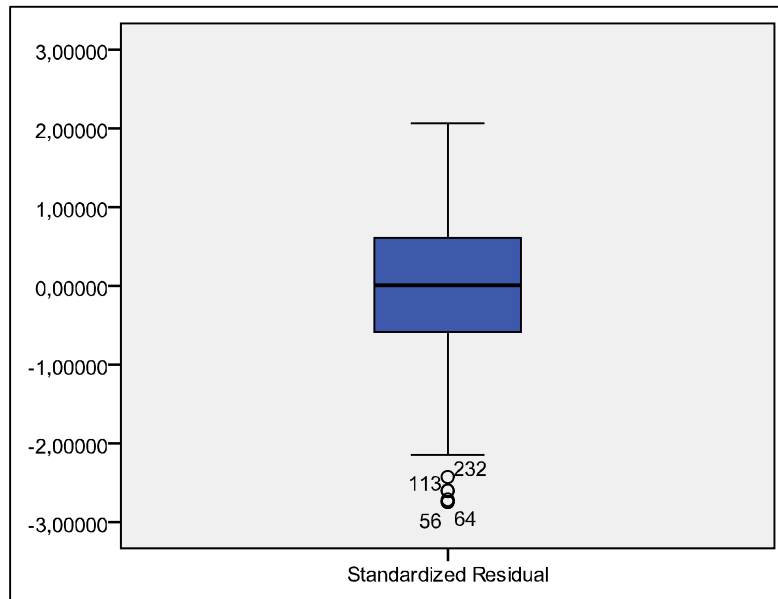


Figura 2.33 – Teste à Normalidade dos Resíduos (Representação Gráfica)

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.

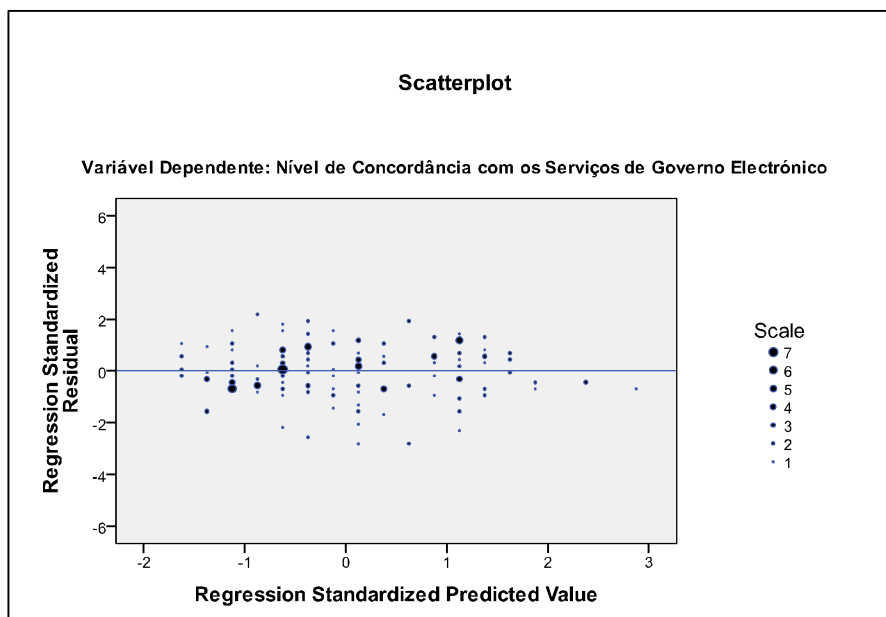


Figura 2.34 – Homogeneidade das Variâncias dos Resíduos

Fonte: Questionário “Grau de Disseminação dos Serviços Electrónicos na Administração Local entre os Cidadãos envolvidos pelo Projecto ALO Digital”, 2010.