

**ipic**  
2021

## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



UNITED NATIONS  
UNIVERSITY

**UNU-EGOV**

Operating Unit on Policy-Driven  
Electronic Governance



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### AGENDA

**17h00** | Abertura e Mensagem de Boas Vindas

*João Dias*

Presidente da Agência para a Modernização Administrativa

**17h20** | Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

*João Nuno Oliveira*

CITEVE, Centro Tecnológico Têxtil e Vestuário

**17h40** | IPIC: Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas

*Equipa do projeto IPIC (Delfina Sá Soares; Luís Amaral; Mariana Lameiras; Luís Miguel Ferreira)*

Universidade do Minho – UNU-EGOV

**18h00** | IPIC 2021: Anúncio das Câmaras Municipais melhor classificadas e atribuição de diplomas

**18h30** | Encerramento

The logo for ipic 2021 is centered on the left side of the slide. It features the word "ipic" in a bold, lowercase, green sans-serif font, with "2021" in a smaller, grey, lowercase sans-serif font directly below it. The text is overlaid on a cluster of several overlapping, light grey, diamond-shaped geometric shapes that create a sense of depth and movement.

**ipic**  
2021

# João Dias

Presidente da Agência para a  
Modernização Administrativa

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



The logo for ipic 2021 is centered on the left side of the slide. It features the lowercase letters 'ipic' in a bold, green, sans-serif font. Below 'ipic', the year '2021' is written in a smaller, grey, sans-serif font. The text is overlaid on a cluster of several overlapping, light grey, diamond-shaped geometric shapes that create a sense of depth and movement.

**ipic**  
2021

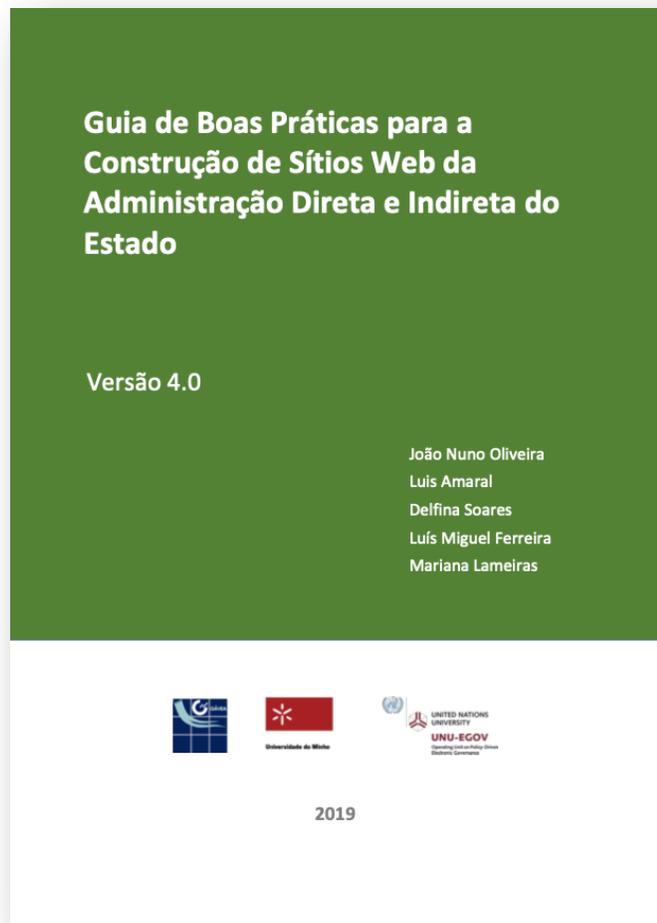
# João Nuno Oliveira

CITEVE, Centro Tecnológico das  
Indústrias Têxtil e do Vestuário de  
Portugal

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado



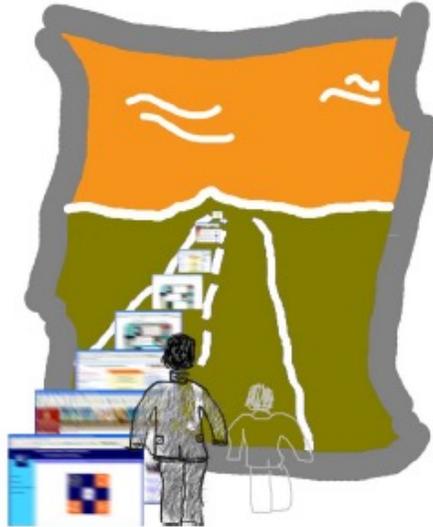
Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado  
Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luis Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras

2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

Guia de Boas Práticas na Construção de *Web Sites* da Administração Directa e Indirecta do Estado

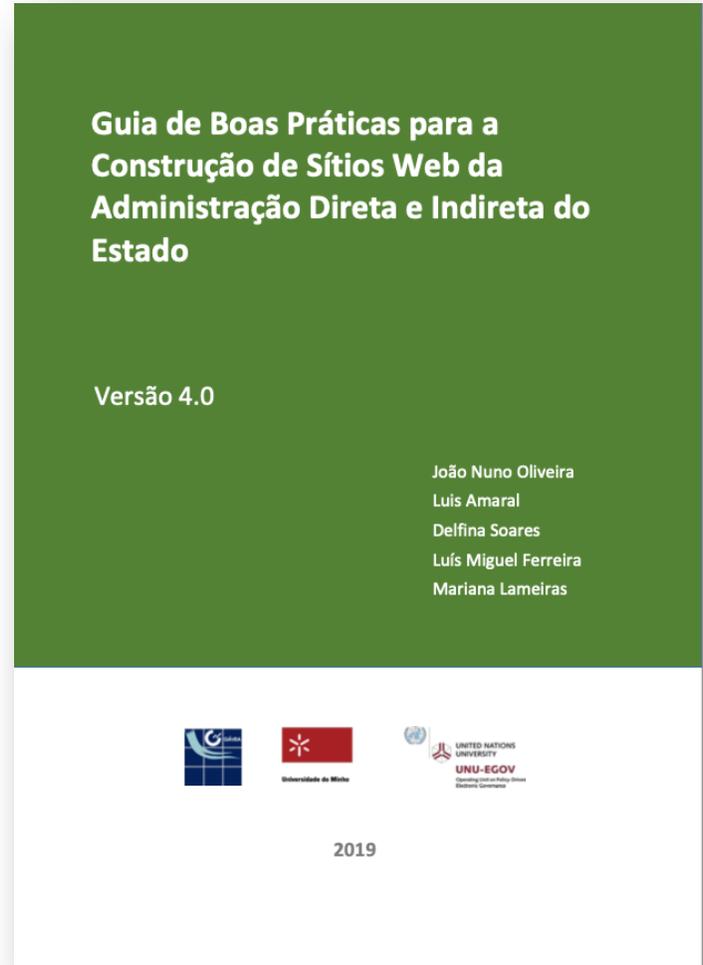


**Versão 3.0**  
**2003**



**Versão 4.0**  
**2019**

**... quase 20 anos ...**



# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

- Promotores
  - UMIC - Unidade de Missão Inovação e Conhecimento / Presidência do Conselho de Ministros
  - Departamento de Sistemas de Informação / Universidade do Minho

- Objetivo

*“Este documento tem como objectivo **fomentar a melhoria da presença na internet dos organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado**, apresentando-se como complemento do exercício de avaliação periódica em curso, ao abrigo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001 de 27 de Fevereiro.”*



# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

*“Pretende-se transmitir a mensagem que os web sites, sendo uma peça importante na natureza dos serviços prestados ao cidadão, não devem ver a sua estrutura, os seus conteúdos e as suas funcionalidades apenas orientados por necessidades estruturais e internas do organismo, mas **estar centrados nos serviços prestados e no valor acrescentado que estes dão ao cidadão, numa abordagem de melhoria da qualidade e na desburocratização dos serviços.**”*

Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da  
Administração Directa e Indirecta do Estado



# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Directa e Indirecta do Estado

“Como **documento pedagógico** que também pretende ser, ele terá como **destinatários todos os elementos da Administração Directa e Indirecta do Estado que de uma forma ou de outra serão agentes intervenientes nestes processos ou serão afectados por eles**. Apesar das referências técnicas nele presentes, procurou-se que **fosse acessível a todos** e que desta forma constituísse um precioso **auxiliar de formação deste movimento pela modernização**”

Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da  
Administração Directa e Indirecta do Estado





# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

20 anos depois...

- Mobilidade / dispositivo móveis / 4G e 5G ...
- Millennials, Z, nativos digitais, ...
- Infraestruturas de fibra ...
- Tecnologias web ...
- UI/UX ...
- Cibersegurança ...
- Transformação digital ...
- Cidadãos diferentes ...
- Administração pública diferente ...
- .....

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

*“Este “Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado”, na sua quarta versão, **procura ser um contributo para que esta peça importante na estratégia digital da administração pública, o sítio Web, seja um elemento impulsionador de um melhor serviço público**, e que todos os sítios Web possam ser referidos como exemplo de boas práticas.”*

Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

*“É necessário reconhecer que **as tecnologias digitais são apenas uma parte da equação.** Se as tecnologias digitais potenciam a inovação, por outro lado, são apenas ferramentas. Uma adequada exploração do potencial que as tecnologias digitais encerram exige a **criação de contextos inovadores, pautados por um mindset de inovação, de experimentação, de cocriação e de foco no cidadão.**”*

Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

## Eixos principais da versão 4.0

- Os websites como um canal entre outros (*citizen journey*)
- Competências digitais para um envolvimento ativo
- Inclusão do ciclo de vida dos websites
- O website como um artefacto tecnológico/digital
- Qualidade dos conteúdos

Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

O guia não está sozinho....

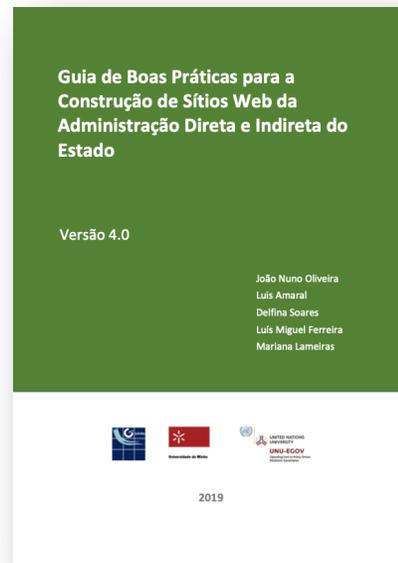
## REGULAMENTO NACIONAL DE INTEROPERABILIDADE DIGITAL (RNID)

1 — O Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) define as especificações técnicas e formatos digitais, abreviadamente designados de especificações

1.1. O Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) define as especificações técnicas e formatos digitais, abreviadamente designados de especificações

Artigo	Assunto
1	Objeto e âmbito de aplicação
2	Princípios
3	Requisitos
4	Formatos
5	Processos
6	Segurança
7	Privacidade
8	Interoperabilidade
9	Arquitetura
10	Monitorização
11	Revisão
12	Finalidade

**10 MEDIDAS PARA PREPARAR A APLICAÇÃO DO REGULAMENTO EUROPEU DE PROTEÇÃO DE DADOS**



## Sobre dados abertos

Dados abertos, de acordo com a Open Definition, são

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

12 grupos / 48 recomendações

## Grupos de recomendações

<b>Ciclo de vida dos sítios Web</b>	Conceber o sítio Web
	Desenvolver o sítio Web
	Explorar o sítio Web
	Desativar o sítio Web
<b>Características dos sítios Web</b>	Navegação
	Conteúdos e design
	Acessibilidade e Usabilidade
	Formatos abertos e interoperabilidade
	Segurança e privacidade
	Software livre e de Código Aberto
Dados abertos	
Interação com o utilizador	

Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

Versão 4.0

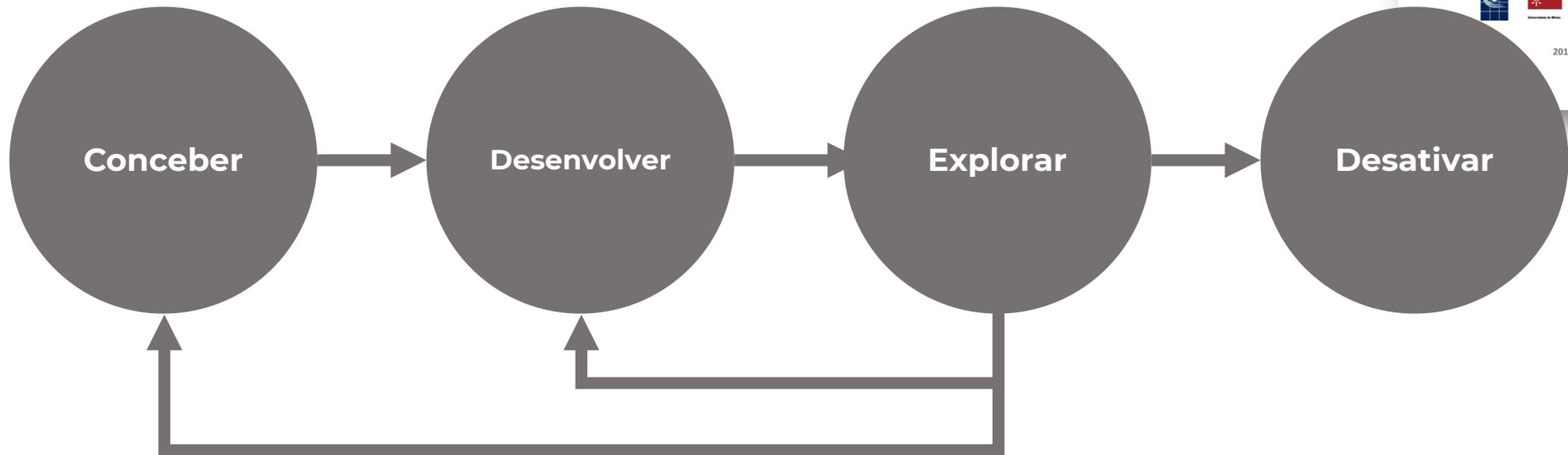
João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

## Gestão do ciclo de vida



Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

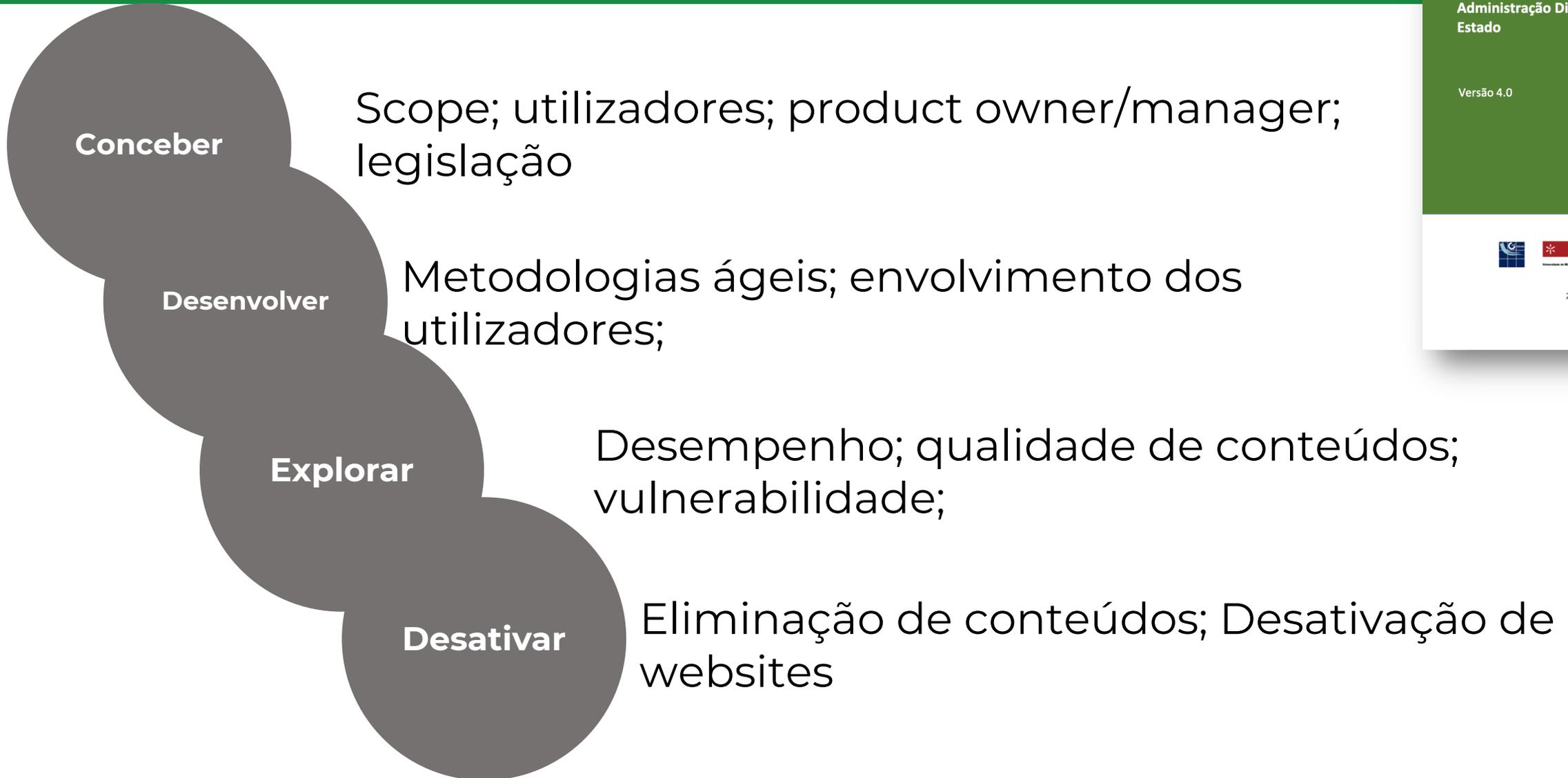
Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado



Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Marilena Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

## Características / Navegação

- Título das páginas
- Legibilidade dos Uniform Resource Locator (URL)
- Links claros e perceptíveis
- Menu principal
- Link direto para a primeira página
- Design responsivo e adaptativo
- Rodapé
- Localização do utilizador
- Pesquisa no seio do sítio Web
- Links inativos
- Pedidos de páginas inexistentes
- Diferentes navegadores e dispositivos

Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

## Características / Conteúdos e design

- Qualidade do conteúdo
- Consistência no design das páginas
- Otimização para motores de busca
- Página inicial de rápido carregamento
- Tipografia adequada
- Utilização adequada de imagens
- Política de *viewers* e outras aplicações

Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

## Características / Acessibilidade e Usabilidade

- Cumprimento do Decreto-Lei n.º 83/2018
- Nível AA na implementação da norma WCAG 2.1
- Selo de Usabilidade e Acessibilidade

Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Marilana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

## Características / Formatos abertos e interoperabilidade

- Requisitos obrigatórios do RNID para formatos abertos
- Requisitos recomendados do RNID para formatos abertos
- Plataforma iAP - Interoperabilidade na Administração Pública

Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Marilana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

## Características / Segurança e privacidade

- Registo de utilizadores e controlo de acessos
- Níveis de segurança para as palavras-passe
- Protocolo HTTPS
- Política de utilização de cookies

Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

## Características / Software Livre e de Código Aberto

- Software livre e de código-aberto

## Características / Dados abertos

- Publicação de datasets em formato aberto

Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras



2019

# Guia de Boas Práticas para a Construção de Sítios Web da Administração Direta e Indireta do Estado

## Características / Interação com o utilizador

- Comunicação por correio eletrónico
- Recolha de informação através de formulários
- Suporte ao utilizador
- Feedback dos utilizadores

Guia de Boas Práticas para a  
Construção de Sítios Web da  
Administração Direta e Indireta do  
Estado

Versão 4.0

João Nuno Oliveira  
Luís Amaral  
Delfina Soares  
Luís Miguel Ferreira  
Mariana Lameiras



2019

A graphic consisting of several overlapping, semi-transparent white diamond shapes of various sizes, arranged in a cluster. The text 'ipic' is written in a bold, lowercase, green sans-serif font across the center of the diamonds, with '2021' in a smaller, grey, lowercase font directly below it.

**ipic**  
2021

# Equipa do projeto **IPIC**

Delfina Sá Soares

Luís Amaral

Mariana Lameiras

Luís Miguel Ferreira

Universidade do Minho – UNU-EGOV

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



The logo for ipic 2021 features the text 'ipic' in a bold, lowercase, green sans-serif font, with '2021' in a smaller, grey sans-serif font below it. The text is centered on a white diamond-shaped background that is part of a larger, abstract geometric design of overlapping white and grey diamonds on a green background.

**ipic**  
2021

# Luis Amaral

GÁVEA – Observatório da Sociedade da  
Informação

Universidade do Minho

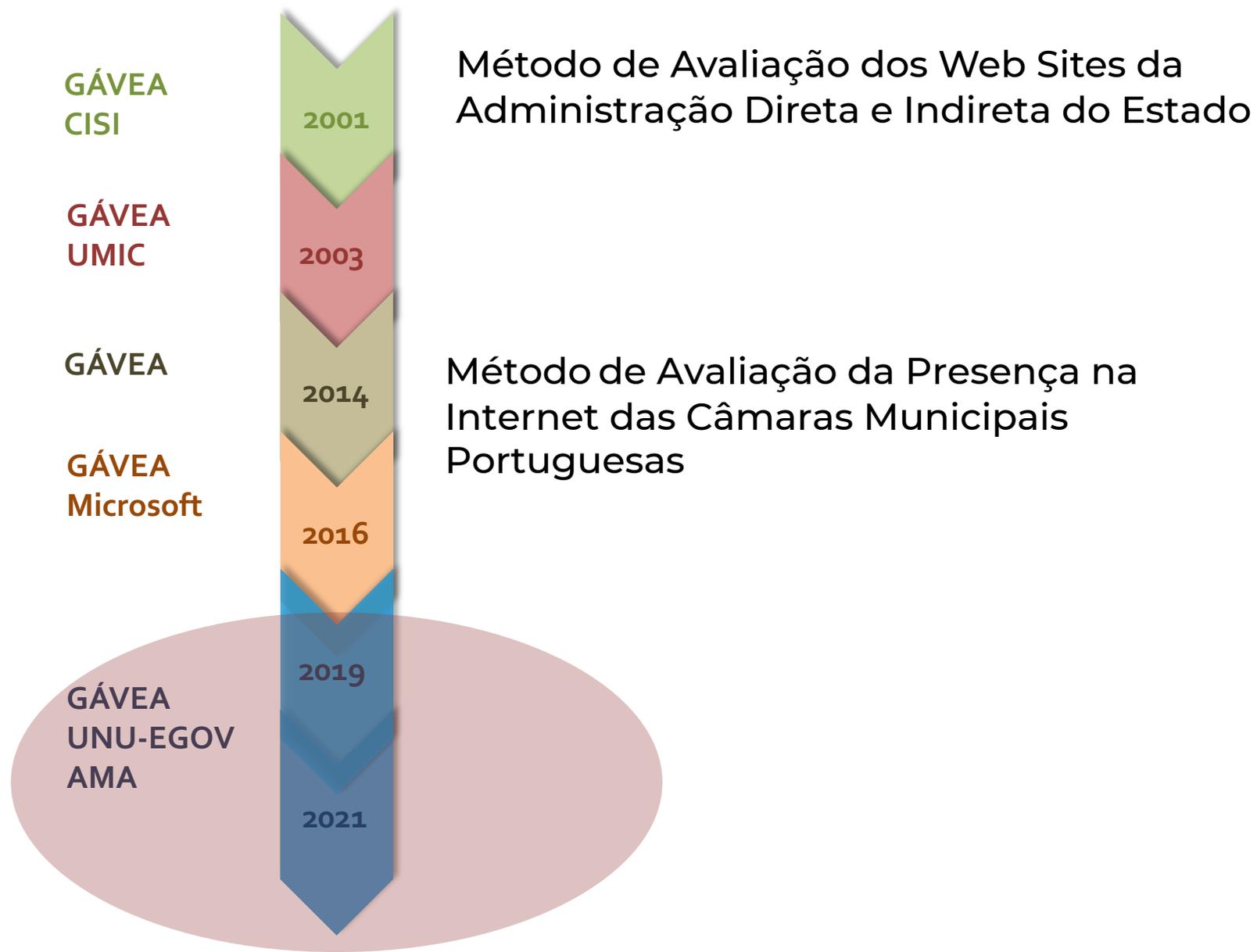
**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



The logo for 'ipic 2021' is centered on a white diamond-shaped graphic. The word 'ipic' is written in a bold, green, lowercase sans-serif font, and the year '2021' is written in a smaller, grey, lowercase sans-serif font directly below it. The background consists of several overlapping white diamond shapes of varying sizes, creating a layered effect.

ipic  
2021

-  Introdução e contexto da série de estudos
-  Metodologia
-  Principais resultados





Princípio 1: **Atualidade** da grelha de avaliação

Princípio 2: **Desenvolvimento colaborativo e participativo** do método de avaliação

Princípio 3: **Independência/imparcialidade** do método de avaliação

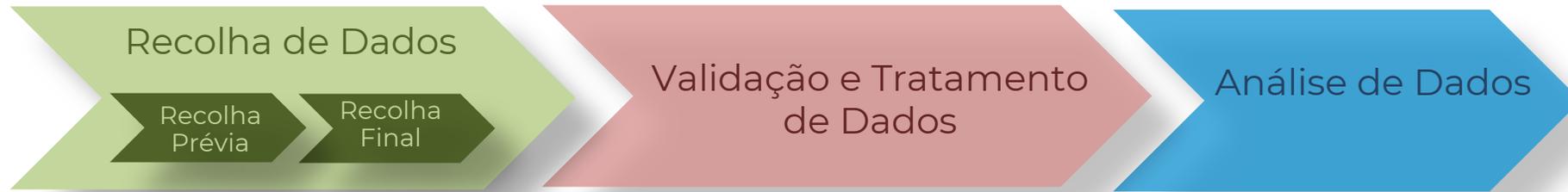
Princípio 4: **Transparência** do **método** de avaliação

Princípio 5: Transparência dos **dados**

Princípio 6: **Consistência** das observações/avaliações realizadas **num estudo**

Princípio 7: Consistência das observações/avaliações **entre estudos**

Princípio 8: **Relevância** dos resultados



- Observação direta dos websites dos 308 municípios...  
... realizada por 3 equipas de avaliação (de 3 avaliadores), sob coordenação de uma equipa de “auditores”
- Recolha Prévia
  - Para confirmar a correção do URL e a disponibilidade do website
  - Para obter endereços email
  - Para identificar existência de área de acesso restrito no website
- Recolha Final
  - Envio dos emails
  - Observação e avaliação do conjunto de indicadores e subindicadores para cada critério

Critério → Indicador → Subindicador

**C1**  
**Conteúdos**  
*(Tipo e Atualização)*

**C2**  
**Acessibilidade, Navegabilidade  
e Facilidade de utilização**

**C3**  
**Serviços Online**

**C4**  
**Participação**

**C1**  
**Conteúdos**  
*(Tipo e Atualização)*

**C2**  
Acessibilidade, Navegabilidade  
e Facilidade de utilização

**C3**  
Serviços Online

**C4**  
Participação

C1.i1. **Informação da autarquia**

*Missão; Constituição da câmara; Organograma; Horário; Contactos; Empresas municipais; ...*

C1.i2. **Informação do município**

*História; Geografia; Demografia; Cultura; Turismo; ...*

C1.i3. **Informação de gestão da autarquia**

*Plano de atividades; Relatório de atividades; Relatório e contas; Planos plurianuais de investimento; Orçamento; Taxas municipais; Dívidas a fornecedores; ...*

C1.i4. **Informação sobre os serviços municipais**

*Responsável; Horário; Local; ...*

C1.i5. **Instrumentos de gestão territorial**

*Plano Diretor Municipal; planos de pormenor; ...*

C1.i6. **Datas de realização de reuniões da Câmara**

C1.i7. **Outra informação**

*Novidades; Avisos; FAQs; Calendário; Legislação; Política de privacidade; política de copyright; ...*

**C1**  
**Conteúdos**  
*(Tipo e Atualização)*

**C2**  
**Acessibilidade, Navegabilidade  
e Facilidade de utilização**

**C3**  
**Serviços Online**

**C4**  
**Participação**

- C2.i1. **Conformidade com browsers**
- C2.i2. **Indexação nos motores de busca**
- C2.i3. **Tempo de carregamento da página principal**
- C2.i4. **Acesso a partir de canais móveis**
- C2.i5. **Mapa do site**
- C2.i6. ***Links* na página principal**
- C2.i7. ***Links* nas restantes páginas**
- C2.i8. **Qualidade do motor de busca interno**
- C2.i9. ***Links* inativos**
- C2.i10. **Acessibilidade Web**
- C2.i11. **Conteúdos multimédia**
- C2.i12. **Sofisticação tecnológica**  
*Utilização de serviços universais; informação disponibilizada por terceiros (web services; APIs; ...)*
- C2.i13. **Línguas utilizadas**
- C2.i14. **Estrutura e linguagem visual**
- C2.i15. **Tratamento de erros**

**C1**  
**Conteúdos**  
*(Tipo e Atualização)*

**C2**  
**Acessibilidade, Navegabilidade  
e Facilidade de utilização**

**C3**  
**Serviços Online**

**C4**  
**Participação**

**C3.i1. Serviços ao cidadão:**

C3.i1.1 Autorização para inumação de cadáver

C3.i1.2 Licenciamento de pequenas obras

C3.i1.3 Autorização para ocupação de espaço público  
*(publicidade na via pública)*

C3.i1.4 Licenciamento para instalação de bomba de gasolina

C3.i1.5 Cartografia – Requerer planta de PDM

C3.i1.6 Requerer licença de habitabilidade

**C3.i2 Autenticação**

**C3.i3 Sofisticação dos meios de pagamento online**

**C3.i4 Email**

*Elementos analisados para cada serviço:*

- *Informação detalhada sobre o serviço*
- *Download e upload de formulários*
- *Preenchimento e submissão de formulários online*
- *Monitorização da execução de serviço*
- *Pagamento online do serviço*
- *Existência de apoio à execução do serviço via contact center*

**C1**  
**Conteúdos**  
*(Tipo e Atualização)*

**C2**  
**Acessibilidade, Navegabilidade**  
**e Facilidade de utilização**

**C3**  
**Serviços Online**

**C4**  
**Participação**

**C4.i1. Canais de contacto diretos para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários/sugestões**

*Serviços, Presidente, Vice-Presidente e Vereadores*

**C4.i2. Espaços Web 1.0 para discussão e auscultação de opinião**

*Fora; chats; blogs; questionários; ...*

**C4.i3. Presença nas redes sociais**

**C4.i4. Transparência e Dados Abertos**

**C4.i5. Contexto específico de participação:**

*Participação de ocorrências*

**C4.i6. Contexto específico de participação:**

*Orçamento participativo*

**C4.i7. Contexto específico de participação:**

*Processo de revisão de PDM*

**C4.i8. Informação acerca de processos participativos a decorrer**

*Para cada contexto específico de participação:*

- Disponibilidade
- Necessidade de autenticação
- Regras de conduta/moderação
- Papel do cidadão (e-enabling, e-consultation, e-active participation, e-empowerment)



- **Comparação** dos dados recolhidos pelas **3 equipas de avaliadores**



diferenças são analisadas e reavaliadas pela **equipa de “auditoria”**

- Processamento de emails
  - Análise dos **tempos de resposta**
  - Análise da **qualidade das respostas**

*Falta de resposta*

*Resposta não adequada*

*Resposta adequada mas inútil*

*Resposta útil*

- Conversão de cada observação para um valor numérico entre 0 e 1
- Aplicação do “peso”

<b>Critério</b>	<b>Peso do critério</b>	<b>Indicador</b>	<b>Peso do indicador</b>
<b>C1 Conteúdos (Tipo e atualização)</b>	25%	C1.i1. Informação da autarquia	20%
		C1.i2. Informação do município	10%
		C1.i3. Informação de gestão da autarquia	25%
		C1.i4. Informação sobre os serviços municipais	20%
		C1.i5. Instrumentos de gestão territorial	15%
		C1.i6. Datas da realização de reuniões de Câmara	5%
		C1.i7. Outra informação	5%
<b>C2 Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de utilização</b>	25%	C2.i1. Conformidade com browsers	5%
		C2.i2. Indexação nos motores de busca	5%
		C2.i3. Tempo de carregamento da página principal	5%
		C2.i4. Acesso a partir de canais móveis	10%
		C2.i5. Mapa do site	5%
		C2.i6. Links na página principal	5%
		C2.i7. Links nas restantes páginas	5%
		C2.i8. Qualidade do motor de busca interno	10%
		C2.i9. Links inativos	10%
		C2.i10. Acessibilidade web	15%
		C2.i11. Conteúdos multimédia	5%
		C2.i12. Sofisticação tecnológica do site	5%
		C2.i13. Línguas utilizadas	5%
		C2.i14. Estrutura e linguagem visual	5%
		C2.i15. Tratamento de erros	5%

<b>Critério</b>	<b>Peso do critério</b>	<b>Indicador</b>	<b>Peso do indicador</b>
<b>C3 Serviços Online</b>	25%	C3.i1. Serviços ao cidadão	45%
		C3.i1.1 <i>Autorização para inumação de cadáver</i>	10%
		C3.i1.2 <i>Licenciamento de pequenas obras</i>	20%
		C3.i1.3 <i>Autorização para ocupação de espaço público – publicidade na via pública</i>	20%
		C3.i1.4 <i>Licenciamento para instalação de bomba de gasolina</i>	10%
		C3.i1.5 <i>Cartografia – Requerer planta de PDM</i>	20%
		C3.i1.6 <i>Requerer licença de habitabilidade</i>	20%
		C3.i2 Serviço de autenticação	15%
		C3.i3 Sofisticação dos meios de pagamento online	5%
<b>C4 Participação</b>	25%	C3.i3 Email	35%
		C4.i1. Canais de contacto direto para dúvidas e envio de comentários/sugestões	10%
		C4.i2. Espaços Web1.0 para discussão e auscultação de opinião	15%
		C4.i3. Presença nas redes sociais	10%
		C4.i4. Transparência e Dados Abertos	20%
		C4.i5. Contexto específico de participação: <i>Participação de ocorrências</i>	10%
		C4.i6. Contexto específico de participação: <i>Orçamento participativo</i>	10%
		C4.i7. Contexto específico de participação: <i>Processo de revisão do PDM</i>	10%
		C4.i8. Informação acerca de processos participativos a decorrer ou que decorreram	15%



*i<sub>pic</sub>* – Índice da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas



*Rankings*

*Ranking* Global da presença online

*Ranking* por Critério

Análise por Região: ILI | NUTS II | Distrito

Análise por Dimensão: n.º de habitantes

- **Melhor desempenho global em termos médios no universo das câmaras municipais portuguesas** - Subida na média dos valores do  $i_{pic}$
- Melhoria dos valores máximo e mínimo do  $i_{pic}$
- Subida nos valores médios dos Critérios 1, 2 e 4
- Ainda assim, **a pontuação média permanece aquém do ideal!**

Ano	Valor médio do $i_{pic}$	% Câmaras com $i_{pic}$ superior ou igual à média	Valor máximo do $i_{pic}$	Valor mínimo do $i_{pic}$
<b>2021</b>	<b>0,545</b>	<b>54%</b>	<b>0,751</b>	<b>0,336</b>
2019	0,427	49%	0,668	0,207
2016	0,439	49%	0,626	0,180
2014	0,410	47%	0,609	0,181
2012	0,363	51%	0,618	0,092

**As câmaras municipais apresentam ritmos distintos de progresso**

**Min: 0,336**

**Max:0,751**

**C1**  
**Conteúdos**  
*(Tipo e Atualização)*

- **Total de 21 CMP em posição ex aequo!** Em 2019, apenas uma CMP tinha alcançado a pontuação máxima...
- Melhoria do valor médio (de **0,652** em 2019 para **0,833** em 2021)
- Mais 19 CMP alcançaram pontuações superiores à média neste critério (uma percentagem de 59% ).
- Valor médio máximo obtido - C1.i7 Outra informação

**C2**  
**Acessibilidade, Navegabilidade**  
**e Facilidade de utilização**

- Subida dos valores médio, mínimo e máximo neste critério
- Em termos globais, regista-se um **melhor desempenho das CMP**
- Indicador com valor médio mais baixo
  - C2.i13. Línguas utilizadas
- Indicador com valor médio mais elevado
  - C2.i2. Indexação nos motores de busca

### C3 Serviços Online

- Critério com um **histórico de desempenho global menos satisfatório das CMP**
- O **acesso às áreas reservadas continua muito difícil** na maioria dos casos
  - Não obstante o pedido de acesso temporário e excepcional por e-mail antes do período da avaliação
- A prática mais comum continua a ser a **disponibilização de formulários** para serem descarregados pelo cidadão...

### C3 Serviços Online

- A **autenticação sem registo** - isto é, diretamente através do Cartão de Cidadão ou da Chave Móvel Digital - apenas é possível em 26 câmaras (8%)
- Nos casos de autenticação com registo prévio, **predomina o registo totalmente baseado em dados pedidos ao cidadão** (33%)!

## Envio de email

- Falha na entrega do email... As situações de caixa cheia ou erro no endereço eletrónico ainda se verificam
- Apenas uma pequena parte das CMP (345) enviou mensagens de confirmação da receção do email em tempo útil!
- Maior número de respostas recebidas
  - pedido simples dirigido aos serviços (260)
  - email dirigido ao Presidente (222)
  - email dirigido ao Vice-presidente (197)
  - pedido complexo dirigido aos serviços (174)
  - email dirigido ao Primeiro Vereador da Oposição (156)

Qualidade das respostas

**No global, todos os destinatários forneceram respostas úteis ou muito úteis.**

Tempo das respostas

**Tendência mantém-se!**

Tempo médio menor - pedido simples dirigido aos serviços

Tempo médio maior - pedido complexo dirigido aos serviços

Em média, demoram cerca de 3 dias e meio a responder



## Principais resultados

	Valor Médio 2021 2019 2016 2014 2012	Mediana 2021 2019 2016 2014 2012	Valor Mínimo 2021 2019 2016 2014 2012	Valor Máximo 2021 2019 2016 2014 2012	
<b>Destinatário</b>	<b>Serviço camarário (pedido simples)</b>	18 16 33 49 52	2 2 8 21 4	0 0,02 0,03 0,08 1	342 387 242 796 693
	<b>Serviço camarário (pedido complexo)</b>	82 252 113 159 228	27 100 76 113 117	0 0,05 0,27 0,07 1	505 2833 505 863 1495
	<b>Presidente</b>	63 59 41 29 72	21 22 21 19 19	0 0,08 0,02 0,07 1	380 1727 485 212 1582
	<b>Vice-presidente</b>	46 74 27 54 38	8 13 6 18 19	0 0,03 0,03 0,03 1	482 2640 335 504 334
	<b>Primeiro Vereador da oposição</b>	55 82 40 32 108	7 9 14 4 25	0 0,13 0,30 0,10 1	457 2374 300 603 691

## C4 Participação

- Subida do valor médio face a 2019, apesar de em 2014 e em 2016 o valor médio se ter aproximado ao atual.
- **Critério que revela maior “estabilidade”...**
  - Percentagem de câmaras com valor igual ou superior à média semelhante desde 2016
- **Realidades muito distintas!**

Min: 0,038 → Max: 0,850
- Iniciativas sazonais e iniciativas que dependem da proatividade e iniciativa da câmara...

**C4**  
**Participação**

- Face a 2019...

- ➔ **Indicador com maior descida:** disponibilidade de canais de contacto direto para o Presidente de Câmara, para os membros eleitos e para os serviços da autarquia  
prática indesejável, principalmente no contexto de pandemia...
- ➔ **Indicador com maior subida:** avalia a existência de informação acerca de processos participativos futuros e sobre resultados de processos participativos e os seus efeitos na determinação de novas políticas, regulamentações ou serviços

# ipic

2021

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



OBSERVATÓRIO DA  
SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



Universidade do Minho



UNITED NATIONS  
UNIVERSITY

**UNU-EGOV**

Operating Unit on Policy-Driven  
Electronic Governance

The logo for ipic 2021 is centered on the left side of the slide. It features the word "ipic" in a bold, lowercase, green sans-serif font, with the year "2021" in a smaller, grey font directly below it. The text is set against a background of several overlapping, light grey, diamond-shaped geometric shapes that create a sense of depth and movement.

**ipic**  
2021

# **Câmaras Municipais com melhor classificação no ranking global e nos rankings sectoriais**

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



The logo for ipic 2021 is centered on the left side of the slide. It features the word "ipic" in a bold, lowercase, green sans-serif font, with "2021" in a smaller, grey font directly below it. The text is set against a background of several overlapping, light grey, diamond-shaped geometric shapes that create a sense of depth and movement.

**ipic**  
2021

# Critério 1

## Conteúdos: Tipo e Atualização

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA





## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Torres Novas



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Setúbal



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Estremoz



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Vimioso



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Vila do Bispo



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Castro Marim



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Alpiarça



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Fafe



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Figueiró dos Vinhos



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal da Moita



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Évora



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal da Amadora



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Borba



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Azambuja



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Espinho



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Palmela



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Arouca



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

## Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Cantanhede



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal da Figueira da Foz



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 1

Conteúdos: Tipo e  
Atualização



## Câmara Municipal de Odemira

The logo for ipic 2021 is centered on the left side of the slide. It features the word "ipic" in a bold, lowercase, green sans-serif font, with "2021" in a smaller, grey, lowercase sans-serif font directly below it. The text is overlaid on a cluster of several overlapping, light grey, diamond-shaped geometric shapes that create a sense of depth and movement.

**ipic**  
2021

# Critério 2

## Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de acesso

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA





## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 2

Acessibilidade,  
Navegabilidade e Facilidade  
de acesso



**Câmara Municipal  
de  
Carraceda de Ansiães**



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 2

Acessibilidade,  
Navegabilidade e Facilidade  
de acesso



## Câmara Municipal de Ponte de Lima



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 2

Acessibilidade,  
Navegabilidade e Facilidade  
de acesso



## Câmara Municipal de Alijó



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 2

Acessibilidade,  
Navegabilidade e Facilidade  
de acesso



## Câmara Municipal de Pombal



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 2

Acessibilidade,  
Navegabilidade e Facilidade  
de acesso



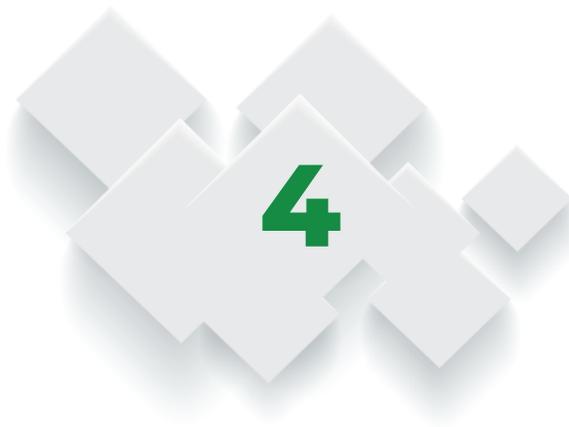
## Câmara Municipal de Peso da Régua



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 2

Acessibilidade,  
Navegabilidade e Facilidade  
de acesso



## Câmara Municipal de Leiria



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 2

Acessibilidade,  
Navegabilidade e Facilidade  
de acesso



## Câmara Municipal de Oliveira do Bairro



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 2

Acessibilidade,  
Navegabilidade e Facilidade  
de acesso



## Câmara Municipal de Murça



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 2

Acessibilidade,  
Navegabilidade e Facilidade  
de acesso



## Câmara Municipal de Matosinhos



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

### Critério 2

Acessibilidade,  
Navegabilidade e Facilidade  
de acesso



## Câmara Municipal da Nazaré

The logo for ipic 2021 is centered on the left side of the slide. It features the word "ipic" in a bold, lowercase, green sans-serif font, with "2021" in a smaller, grey, lowercase sans-serif font directly below it. The text is overlaid on a cluster of several overlapping, light grey, diamond-shaped geometric shapes that create a sense of depth and movement.

**ipic**  
2021

# Critério 3

## Serviços Online

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA

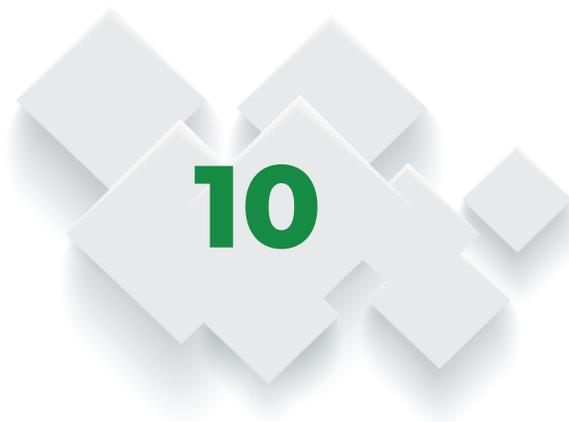




## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 3

Serviços Online



## Câmara Municipal de Arruda dos Vinhos



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 3

Serviços Online



## Câmara Municipal de Miranda do Corvo



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 3

Serviços Online



## Câmara Municipal de São Pedro do Sul



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 3

Serviços Online



## Câmara Municipal de Montalegre



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 3

Serviços Online



## Câmara Municipal de Castelo de Paiva



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 3

Serviços Online



## Câmara Municipal de Águeda



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 3

Serviços Online



## Câmara Municipal do Porto



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 3

Serviços Online



## Câmara Municipal de Coimbra



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 3

Serviços Online



## Câmara Municipal de Cantanhede



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 3

Serviços Online



## Câmara Municipal de Lagoa

The logo for ipic 2021 features the text 'ipic' in a bold, lowercase, green font, with '2021' in a smaller, grey font below it. The text is centered on a white diamond-shaped background that is part of a larger, overlapping geometric pattern of white diamonds on a green background.

**ipic**  
2021

# Critério 4

## Participação

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA





## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 4

Participação



## Câmara Municipal da Mealhada



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 4

Participação



## Câmara Municipal da Nazaré



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 4

Participação



## Câmara Municipal de Mogadouro



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 4

Participação



## Câmara Municipal de Cascais



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 4

Participação



## Câmara Municipal de Angra do Heroísmo



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 4

Participação



## Câmara Municipal de Loulé



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 4

Participação



## Câmara Municipal de Murça



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 4

Participação



## Câmara Municipal de Odemira



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 4

Participação



## Câmara Municipal de Oeiras



## Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

Critério 4

Participação



## Câmara Municipal de Guimarães

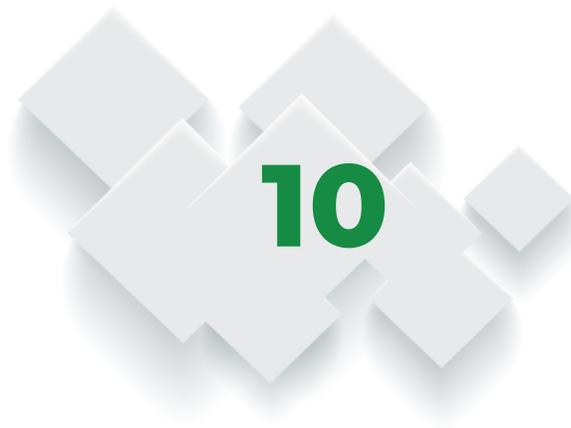


# Ranking global



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021



**Câmara Municipal  
de  
Mogadouro**



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021



**Câmara Municipal  
de  
Cantanhede**



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021



**Câmara Municipal  
de  
Montalegre**



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021



**Câmara Municipal  
da  
Figueira da Foz**



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021



## Câmara Municipal de Guimarães



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021



## Câmara Municipal de Águeda



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021

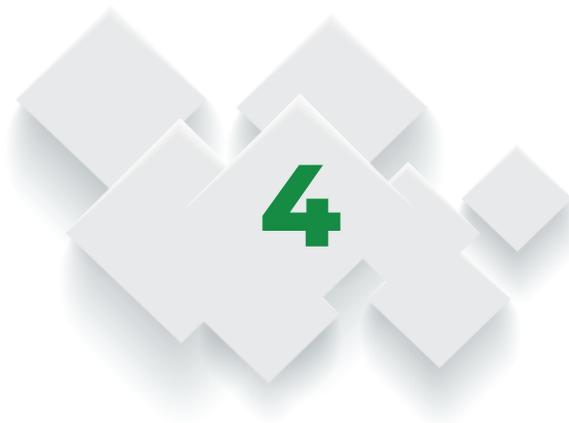


**Câmara Municipal  
de  
Braga**



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021



## Câmara Municipal de Oeiras



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021



**Câmara Municipal  
da  
Nazaré**



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021



**Câmara Municipal  
de  
Murça**



# Sessão de Apresentação Pública Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais

RANKING  
GLOBAL  
IPIC 2021



## Câmara Municipal de Odemira



**ipic**  
2021

Sessão de Apresentação Pública  
**Índice de Presença na Internet  
das Câmaras Municipais**

**OBRIGADO**

**ama** AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



UNITED NATIONS  
UNIVERSITY  
**UNU-EGOV**  
Operating Unit on Policy-Driven  
Electronic Governance