

Avaliação dos  
**Serviços *Online***  
Municipais

*e-municípios*  
2009



Meta

Avaliar o grau de maturidade  
dos serviços online

## Objectivos

*Avaliar o grau de sofisticação dos serviços online*

*Promover a partilha de experiências e boas práticas*

*Dinamizar a competitividade entre municípios*

# A. Metodologia

---







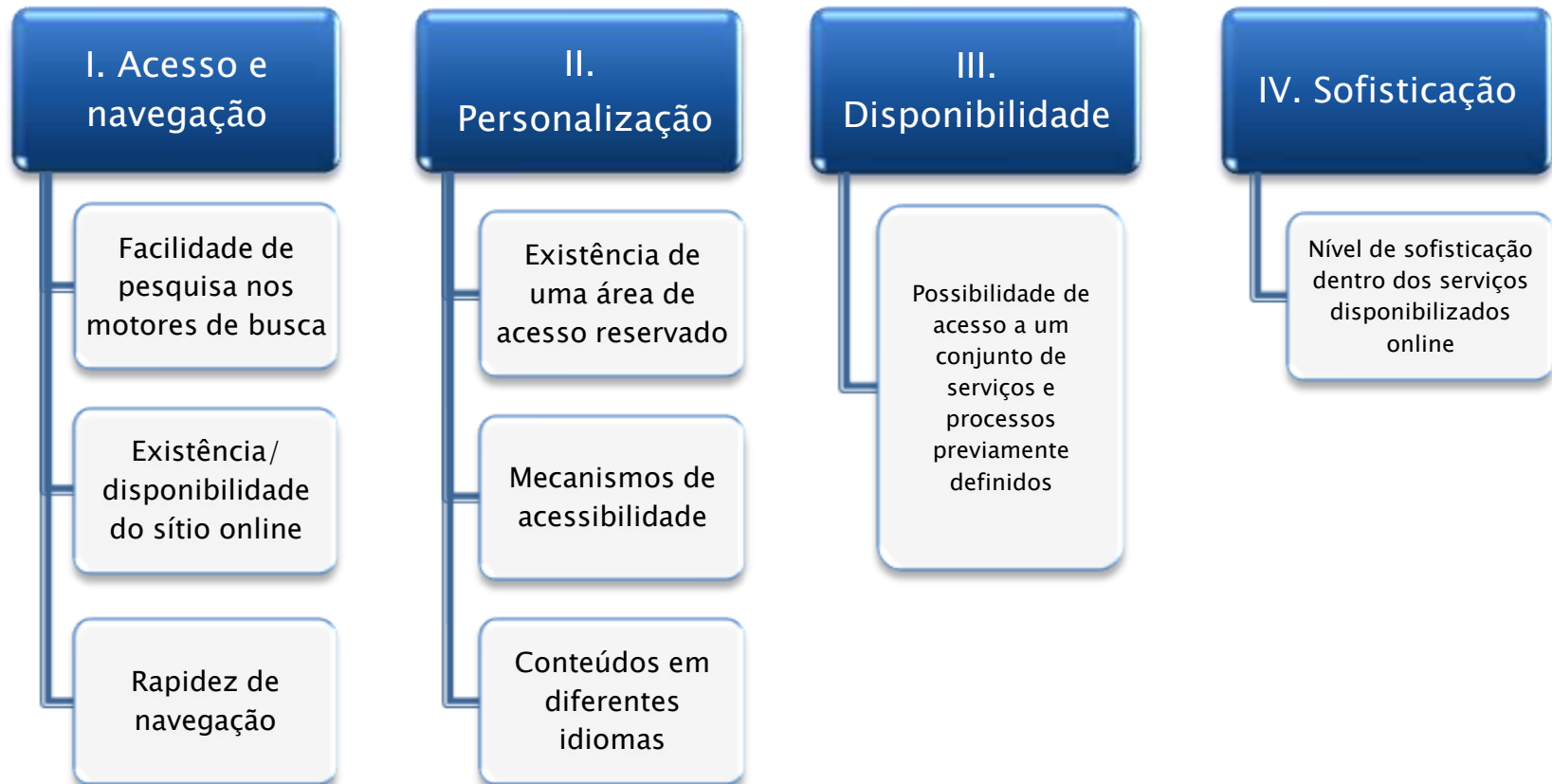


## Serviços a avaliar

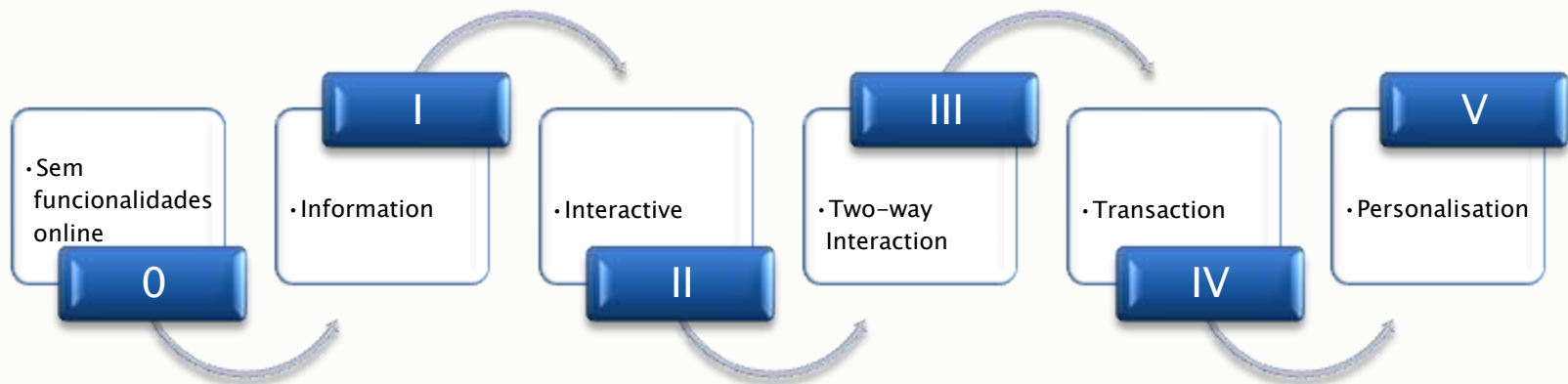
- Feiras e mercados
- Taxas municipais
- Certidão para efeitos de IMI
- Consulta de informação georreferenciada
  - Obras municipais
  - Água e saneamento
  - Execuções fiscais
  - Cultura
- Trânsito, transportes e via pública
  - Democracia participativa







## Níveis de sofisticação online





## Nível V

### *Personalisation*

#### Água e Saneamento

- . Alterações ao contrato
- . Comunicação de Leituras
- . Consulta de facturas
- . Consulta de perfil de consumo

#### Mercados e feiras

- . Requerimento e Renovação do contrato de feirante/ vendedor

#### Taxas Municipais

- . Pagamento

#### Cultura

- . Pedido de cartões (leitor, descontos, etc...)

#### Trânsito, transportes e via pública

- . Emissão e renovação de licenças de condução

#### Certidões IMI

- . Pedido de isenção

#### Obras Municipais

- . Concursos públicos (informação, esclarecimentos e submissão)

#### Execuções fiscais

- . Listagem e consulta do detalhe das execuções fiscais
- . Pagamento
- . Prorrogação de prazos

## Nível IV

### *Transaction*

Água e Saneamento

. Contratação de serviços de água

Democracia Participativa

. Submissão de petições, sugestões e reclamações

Cultura

. Reserva e compra de bilhetes, inscrição em actividades

Trânsito, transportes e via pública

. Pedidos de utilização da via pública  
. Pedidos de manutenção/ arranjo  
. Pedidos para lugares de estacionamento/ paragem específicos  
. Recolha de monos

Consulta de informação  
georreferenciada

. Consulta e emissão de plantas e toponímia

## Nível III

### *Two-way Interaction*

Água e Saneamento . Pagamento

Simulação de cálculo . Taxas Municipais

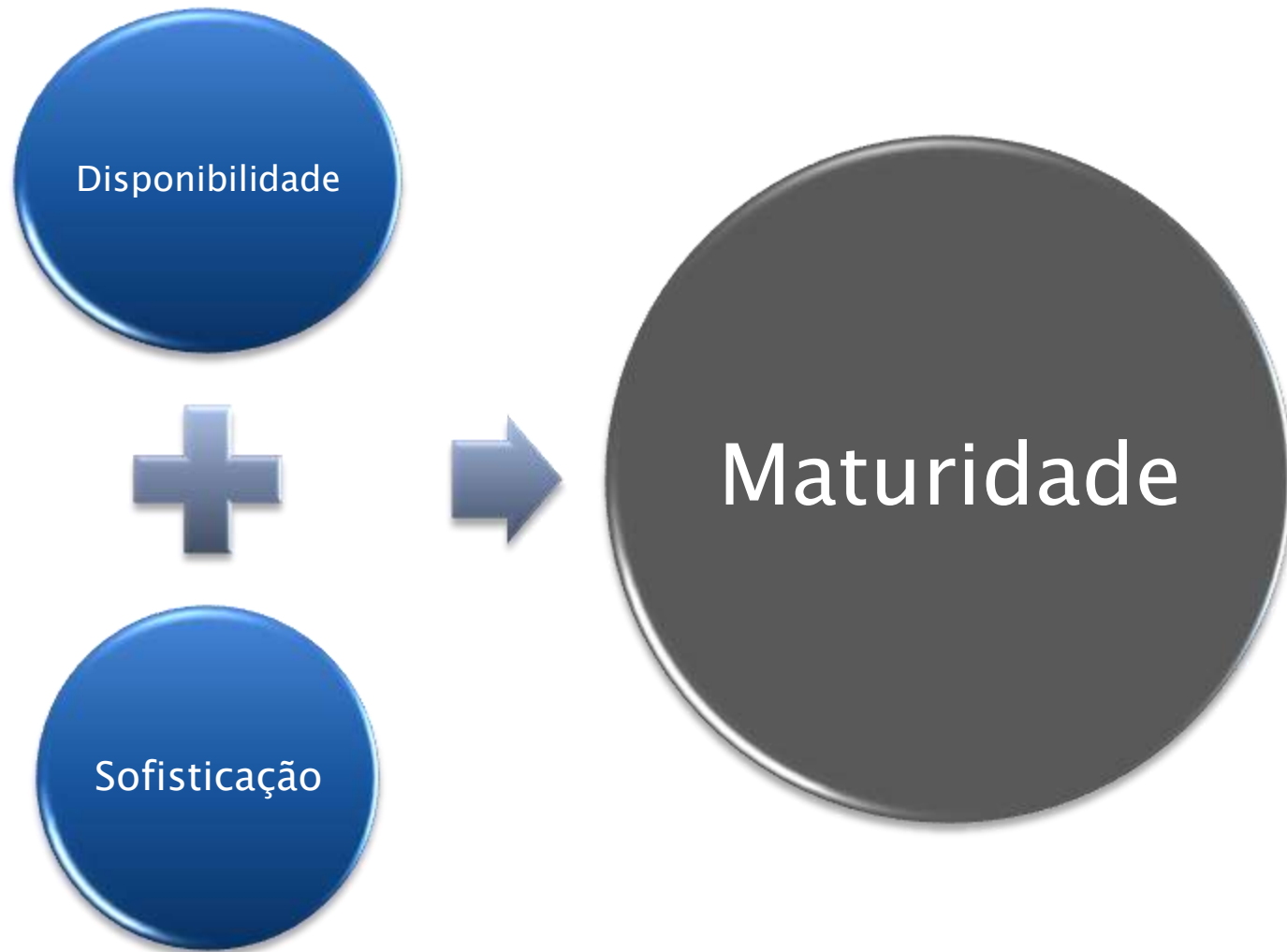
**Nota:**

Para o nível de sofisticação II – *Interactive* não foi atribuído qualquer processo

## Nível I

### *Information*

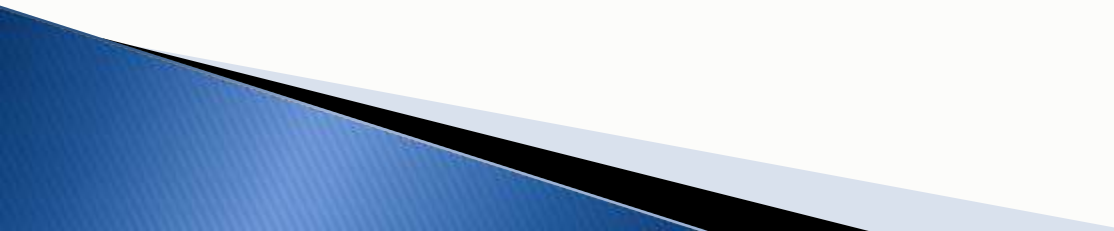
Mercados e Feiras	. Listagem de mercados e ocupação de lugares
Cultura	. Informações
Democracia participativa	. Transmissão da sessão da Assembleia Municipal e outros eventos . Disponibilização de informação (editais, concursos públicos...)
Certidões IMI	. Consulta das plantas de localização e enquadramento
Obras Municipais	. Consulta de obras em curso
Consulta de informação georreferenciada	. Consulta de localização de infra-estruturas





# B. Conclusões

---



*Elevado potencial de melhoria*

Disponibilidade

Sofisticação

---

# I. Acesso e Navegação

---

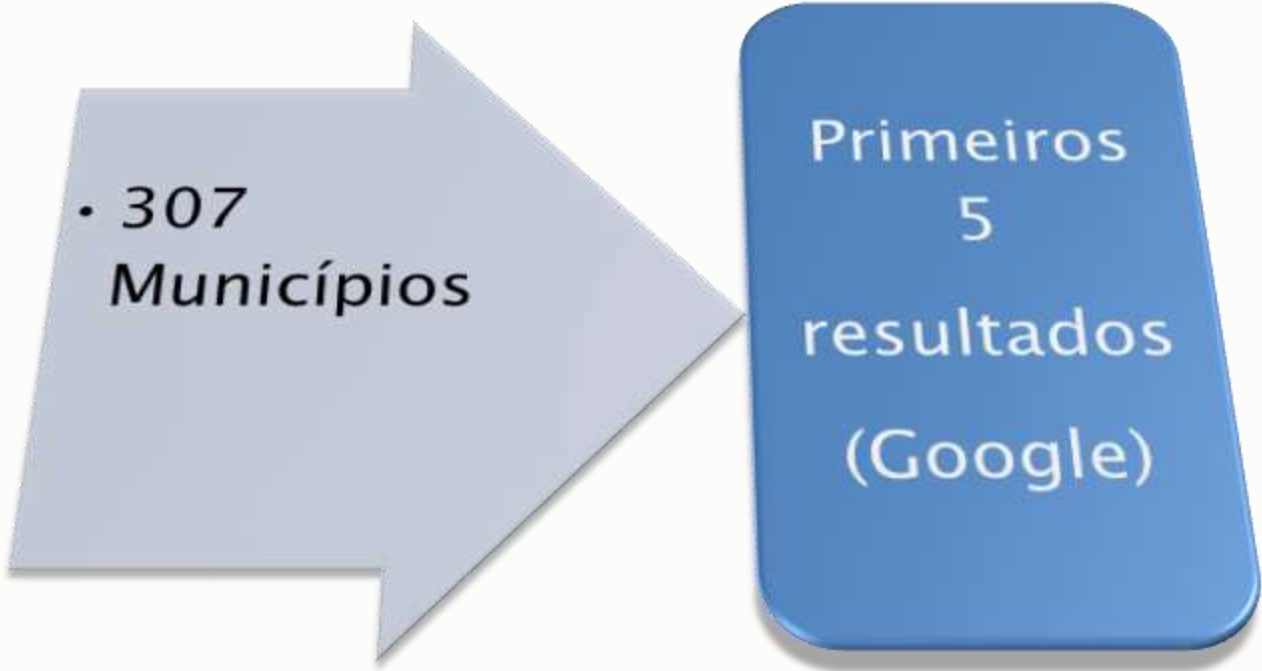
96% dos municípios apresentam  
sítio online disponível<sup>1</sup>

Rapidez de utilização adequada  
em 76% dos Serviços

**Legenda:**

<sup>1</sup>) No momento da análise existiam 11 sítios online indisponíveis:  
Alfândega da Fé, Alijó, Ansião, Sabrosa, São João da Pesqueira, Vila Flor,  
Serpa, Tarouca, Murça, Cuba e Vila Franca de Xira





• 307  
Municípios

Primeiros  
5  
resultados  
(Google)

---

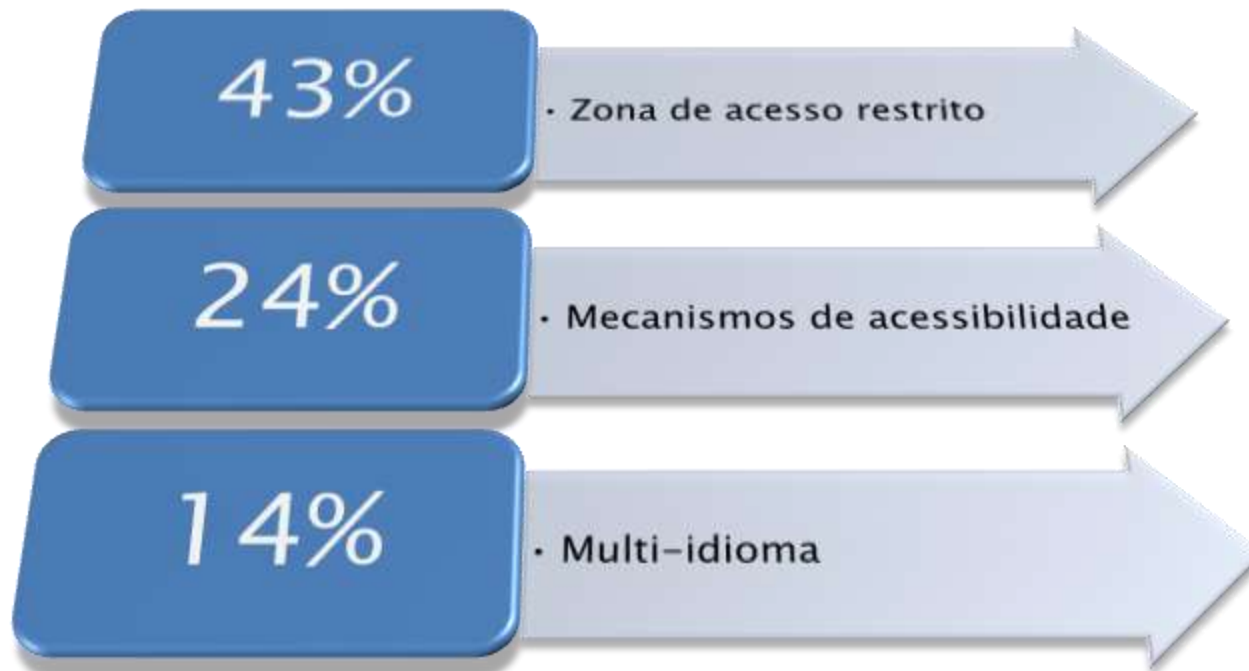
## II. Personalização

---

*Reduzida*

Personalização dos  
sítios em função do  
perfil do visitante





Baixa

Uniformização  
entre os sítios dos  
municípios

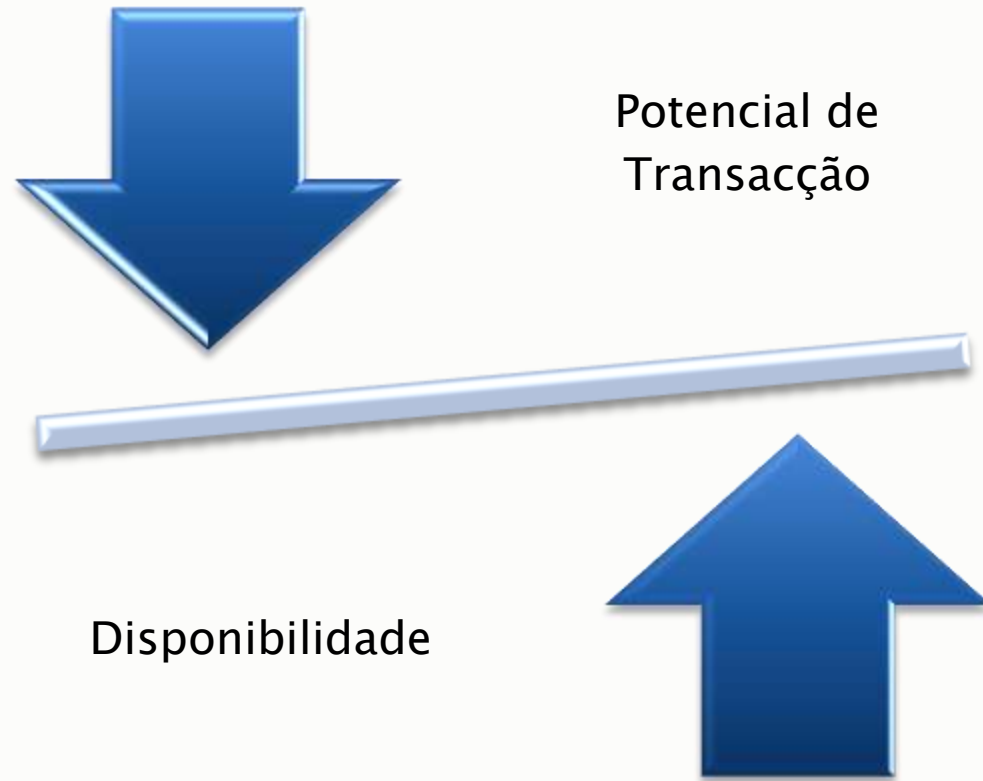
---

## III. Disponibilidade

---

**Maioria**

Cariz informativo



> disponibilidade



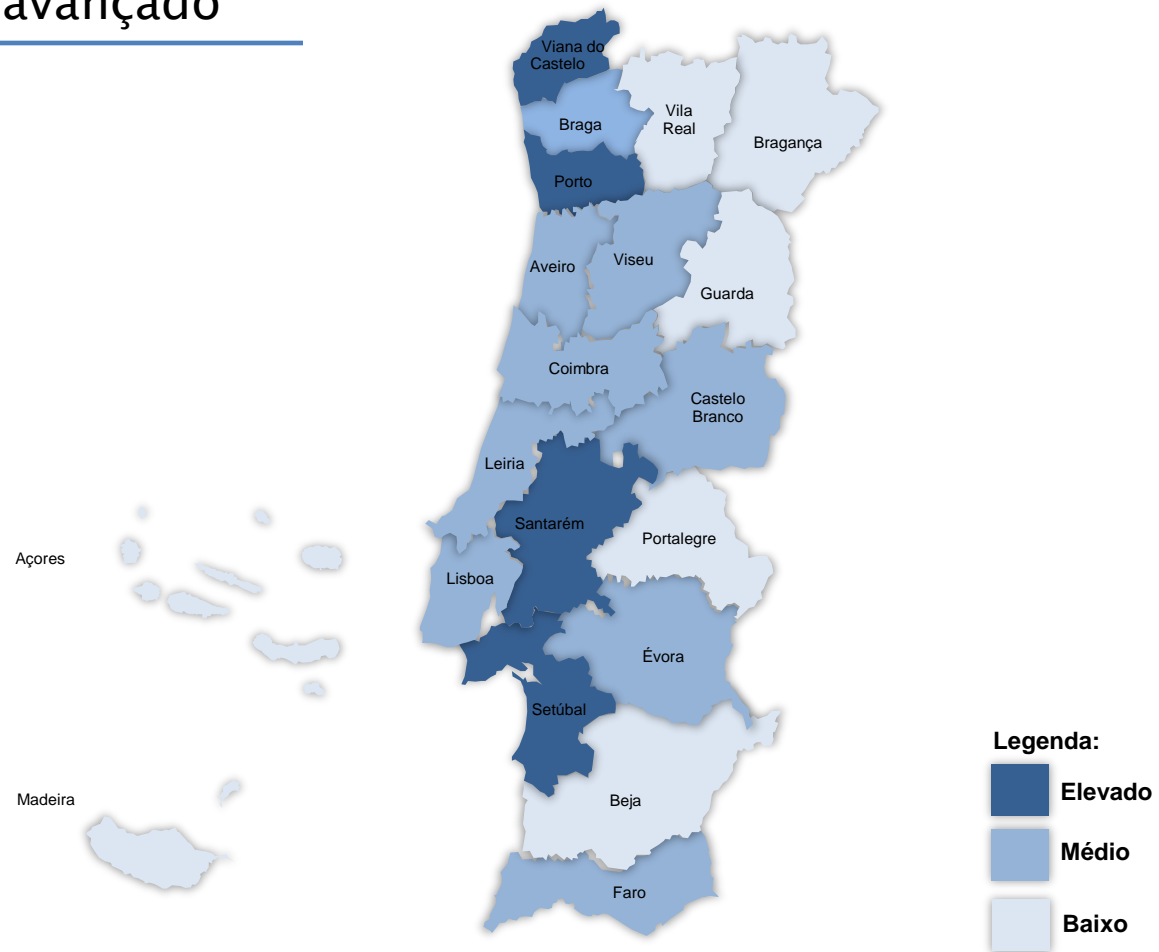
< disponibilidade

---

## Execuções Fiscais

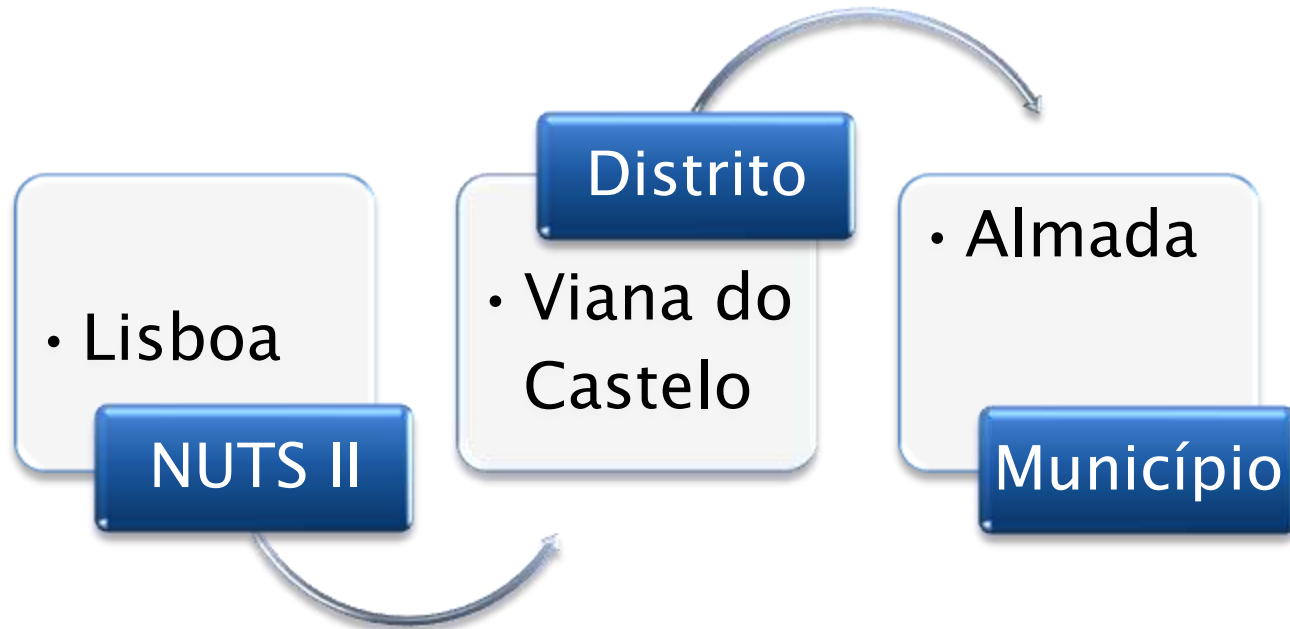
Pagamento e Prorrogação de  
prazos

## Litoral: estágio + avançado





Disponibilidade média  
estágio + avançado



## Melhores “Boas Práticas”

### Serviço

Democracia Participativa

Cultura

Trânsito, Transportes e Via Pública

Execuções Fiscais

Consulta de informação geo-referenciada

Certidões IMI

Água e Saneamento

Mercados e Feiras

Obras Municipais

Taxas Municipais

### Distrito

Santarém

Portalegre

Setúbal

Évora

Setúbal

Madeira

Braga

Aveiro

Viana do Castelo

Castelo Branco

Setúbal detém as  
melhores práticas  
em 2 dos serviços  
analizados

## Top 10 Disponibilidade

1.º	75,0 %	- Almada
2.º	72,2%	- Águeda
3.º	63,9%	- Pombal
4.º	61,1%	- Porto
5.º	58,3%	- Funchal
6.º	58,3%	- Abrantes
7.º	55,6%	- Coimbra
8.º	55,6%	- Portalegre
9.º	55,6%	- Reguengos de Monsaraz
10.º	52,8%	- Oeiras



## TOP 3 Disponibilidade

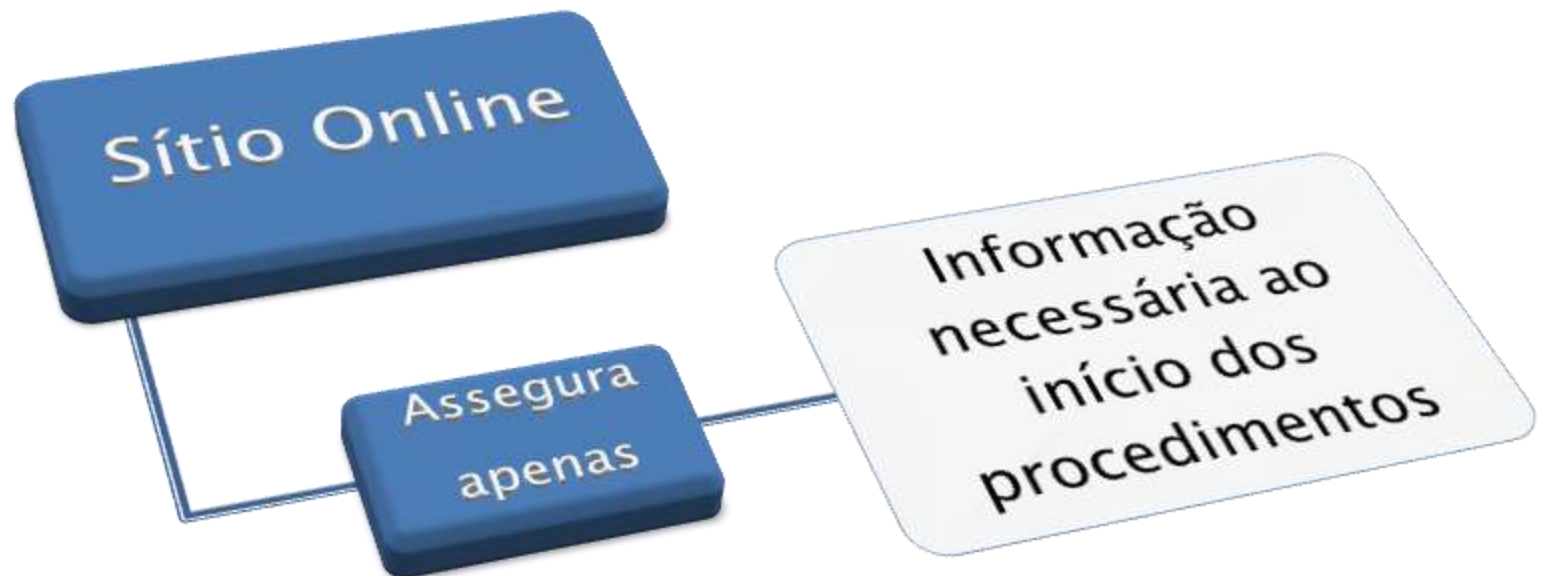
---

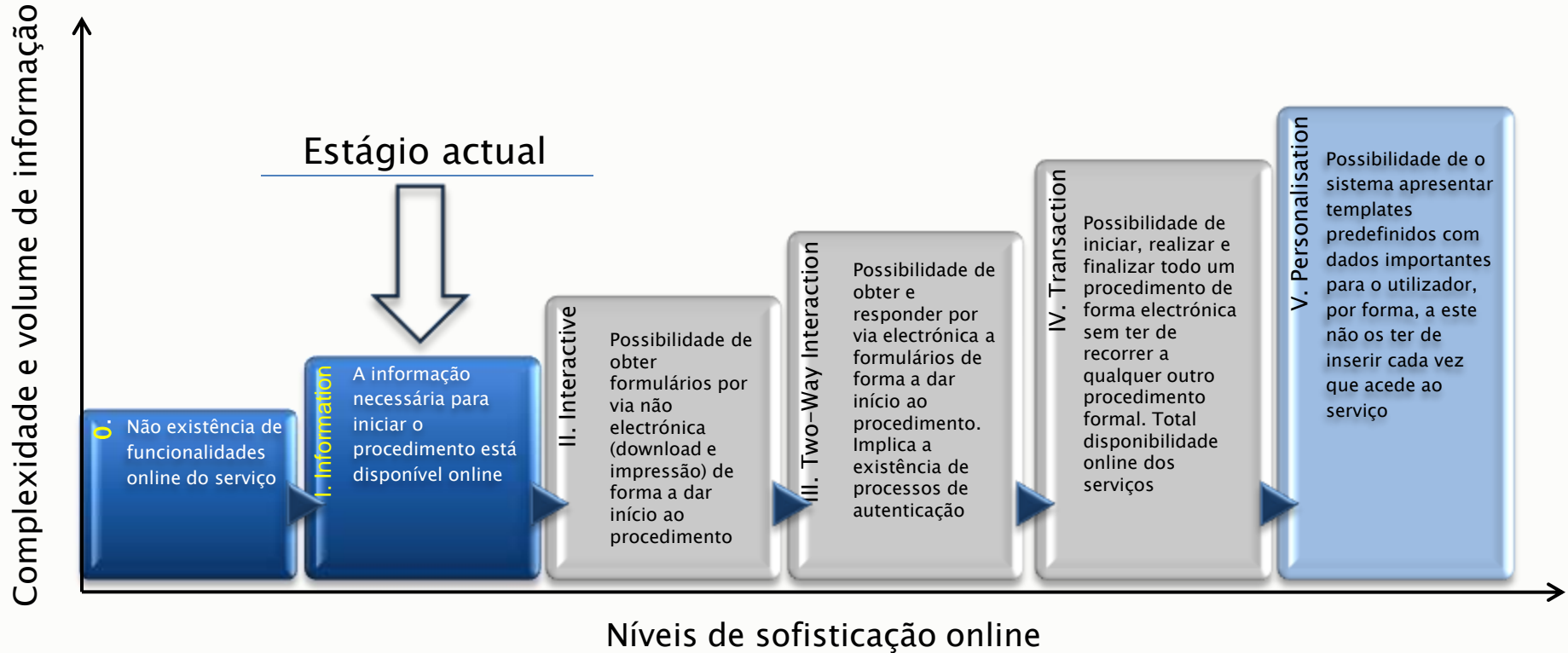


---

## IV. Sofisticação dos Serviços

---









• Nível de  
sofisticação  
actual

• Potencial  
máximo

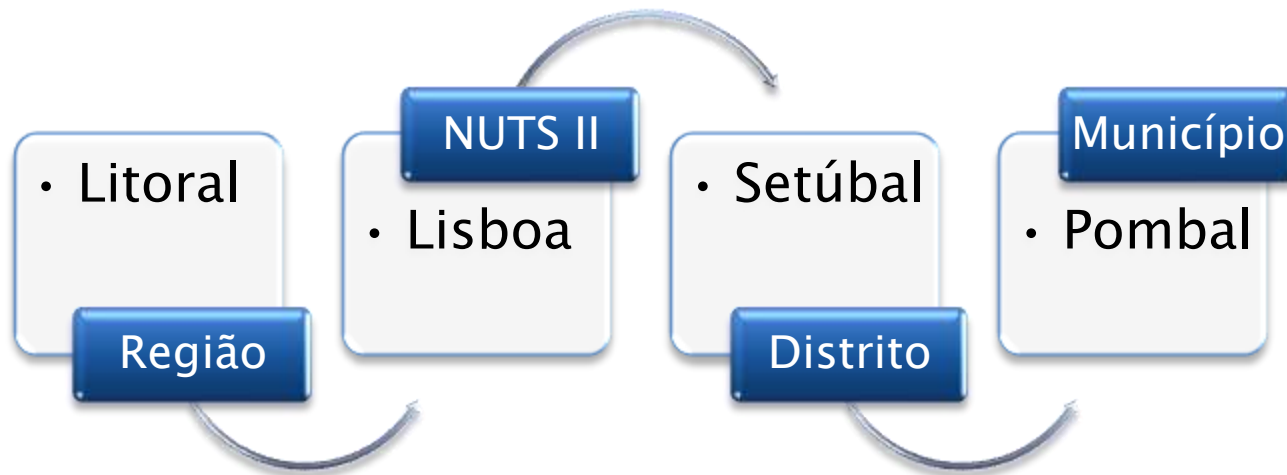
Elevado *Gap*



The diagram consists of two light gray rounded rectangular boxes. The left box contains the text '• Nível de sofisticação actual' and the right box contains '• Potencial máximo'. A blue rounded rectangular box with the text 'Elevado *Gap*' is positioned between them, overlapping the bottom of the left box. A curved blue arrow points from the bottom of the 'Elevado *Gap*' box towards the right box, indicating the distance between the two levels.



Sofisticação dos serviços  
Nível + elevado



> sofisticação

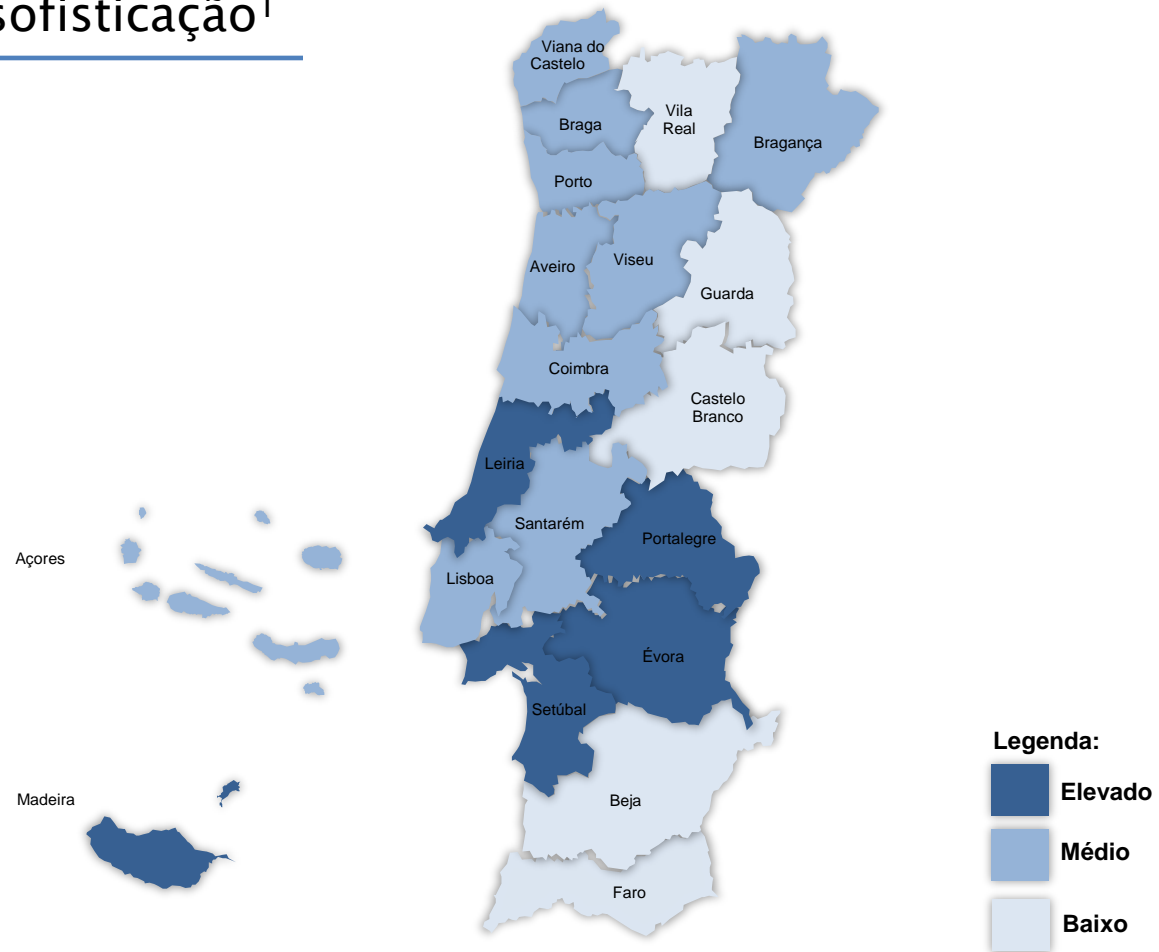


< sofisticação

## Taxas Municipais

Simulação de cálculo e  
Pagamento

## Mapa Regional de avaliação dos serviços por sofisticação<sup>1</sup>



Legenda: 1) Ajustado ao potencial de sofisticação (valor da avaliação/ valor potencial) tendo em conta que os municípios disponibilizam mais de 50% dos serviços analisados

## Melhores “Boas Práticas”



1.º	71,3 %	- Pombal
2.º	67,7%	- Portalegre
3.º	59,5%	- Almada
4.º	58,6%	- Porto
5.º	57,3%	- Reguengos de Monsaraz
6.º	55,8%	- Arruda dos Vinhos
7.º	54,1%	- Águeda
8.º	53,0%	- Abrantes
9.º	52,5%	- Redondo
10.º	52,1%	- Funchal

## Top 10 Sofisticação





## TOP 3 Sofisticação

---



---

## V. Maturidade dos Serviços

---

## Principais características

---

Usabilidade	• Elevada usabilidade de acesso
Disponibilidade do Serviço	• Número significativo de serviços disponíveis online
Personificação	• Possibilidade de acesso à área reservada
Proximidade	• Elevada proximidade com o cidadão

## Top 10 Maturidade

1.º	67,5 %	– Pombal
2.º	67,3%	- Almada
3.º	63,2%	- Águeda
4.º	61,7%	- Portalegre
5.º	59,9%	- Porto
6.º	56,5%	- Reguengos de Monsaraz
7.º	55,7%	- Abrantes
8.º	55,2%	- Funchal
9.º	54,3%	- Arruda dos Vinhos
10.º	51,3%	- Redondo



## TOP 3 Maturidade

---



Características a premiar





Prémios

1º



Maturidade

2º



Disponibilidade

2º



Sofisticação

# C. Acções de melhoria

---





## Principais acções de melhoria

---



1.

Definição de  
standard's e  
boas práticas

- Copiar boas práticas
- Maior rapidez e facilidade de acesso
- Maior orientação dos cidadãos para os serviços online

2.

Assegurar  
mecanismos de  
acessibilidade

- Cumprimento da resolução do Conselho de Ministros 97/99
- Permitir acesso de cidadãos com deficiência

3.

Assegurar a  
disponibilização  
de uma área de  
acesso restrito

- Maior personalização e sofisticação dos serviços online
- Elevado grau de personalização
- Possibilidade de utilização do cartão de cidadão

4.

Assegurar que os  
sítios municipais  
funcionem como  
ponto único de  
entrada

- Concentração de todos os serviços prestados no sítio online

- Adopção de um nível mínimo de disponibilidade/ sofisticação do serviço

- Simplificação e desmaterialização dos serviços/processos

5.

Assegurar a  
adopção de  
sites multi-  
idioma

- Alargamento a residentes estrangeiros
- Divulgação da agenda cultural e roteiros turísticos a visitantes estrangeiros

## Ficha Técnica:

Propriedade: DGAL

Realização do Estudo: Capgemini Portugal

---



Avaliação dos  
Serviços *Online*  
Municipais

*e-municípios*  
2009

