

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





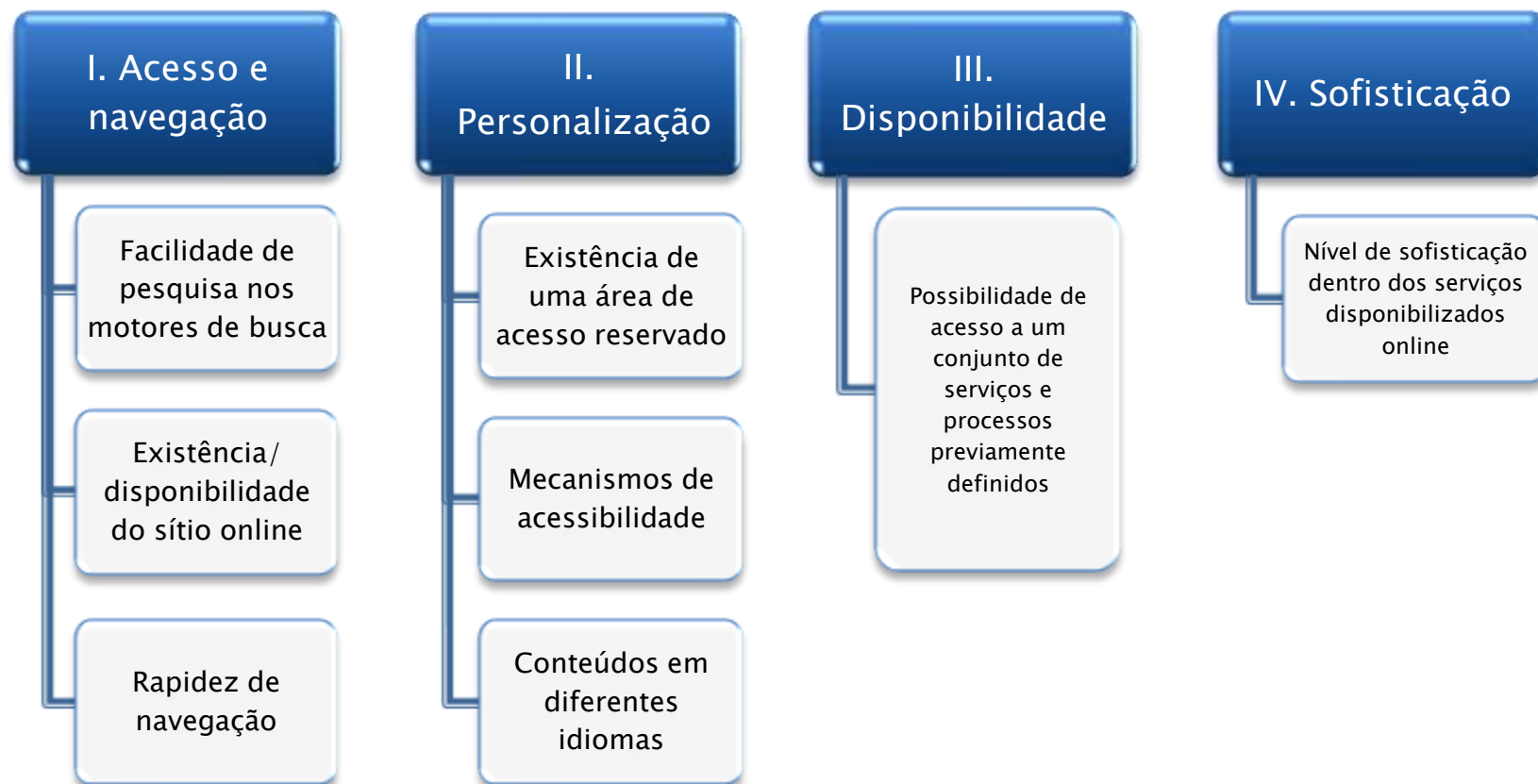




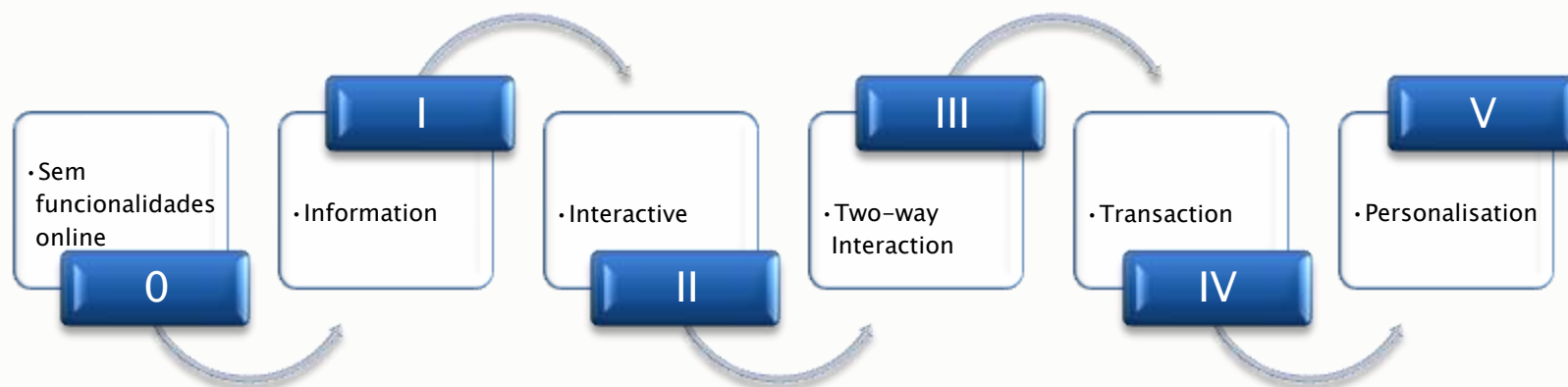
Serviços a avaliar

- 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	<ul style="list-style-type: none"> . Alterações ao contrato . Comunicação de Leituras . Consulta de facturas . Consulta de perfil de consumo
Mercados e feiras	<ul style="list-style-type: none"> . Requerimento e Renovação do contrato de feirante/ vendedor
Taxas Municipais	<ul style="list-style-type: none"> . Pagamento
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> . Pedido de cartões (leitor, descontos, etc...)
Trânsito, transportes e via pública	<ul style="list-style-type: none"> . Emissão e renovação de licenças de condução
Certidões IMI	<ul style="list-style-type: none"> . Pedido de isenção
Obras Municipais	<ul style="list-style-type: none"> . Concursos públicos (informação, esclarecimentos e submissão
Execuções fiscais	<ul style="list-style-type: none"> . 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

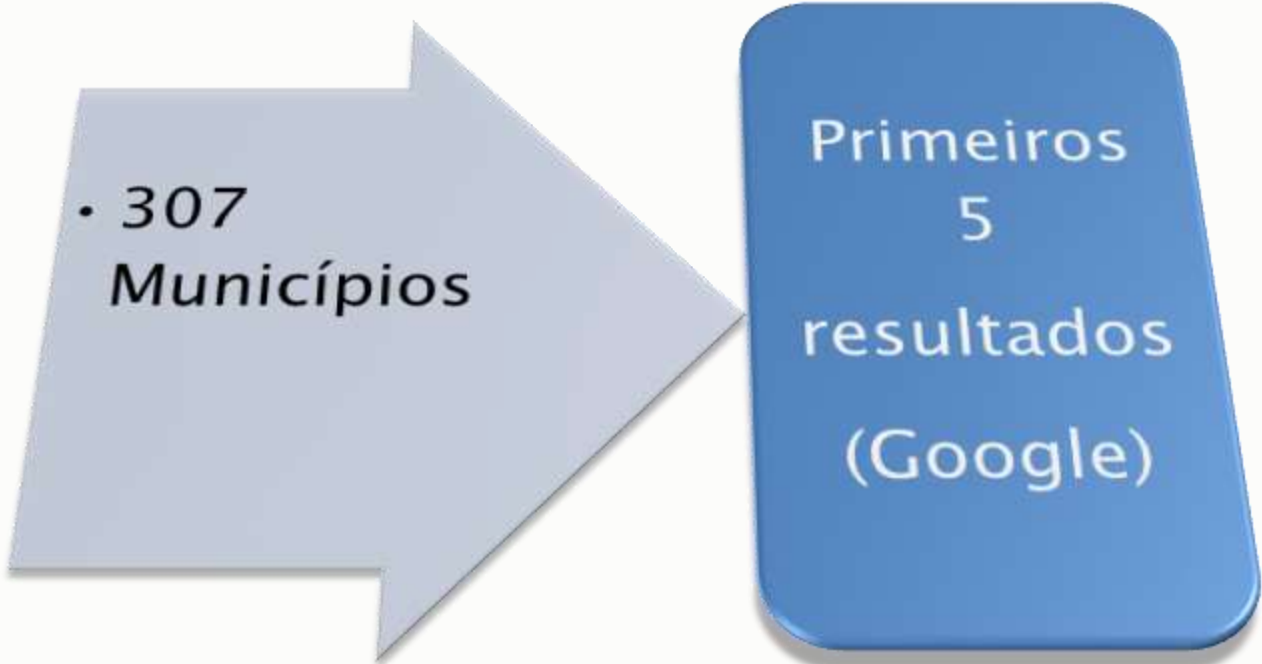
96% dos municípios apresentam
sítio online disponível¹

Rapidez de utilização adequada
em 76% dos Serviços

Legenda:

¹) 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

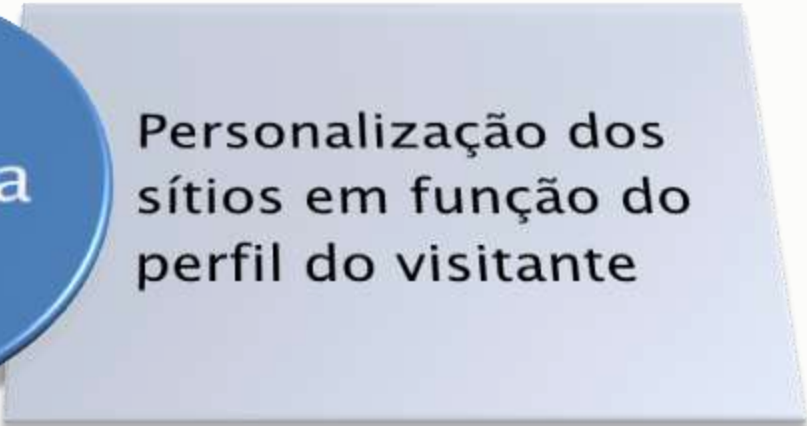
Primeiros
5
resultados
(Google)

II. Personalização





Reduzida

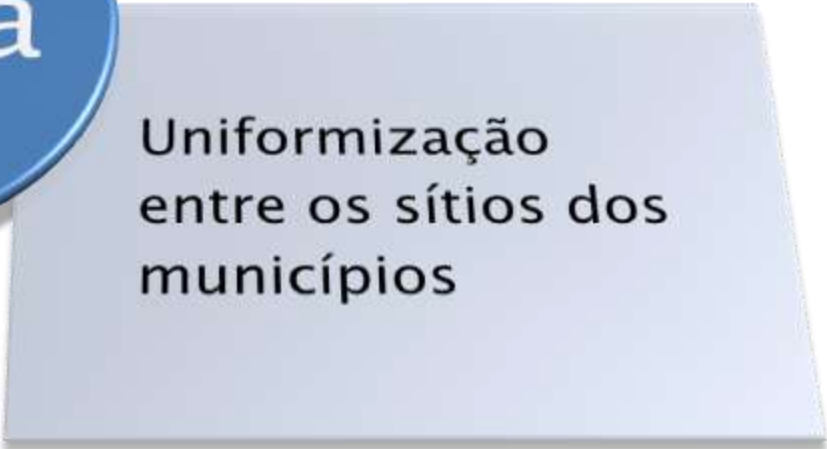


Personalização dos
sítios em função do
perfil do visitante





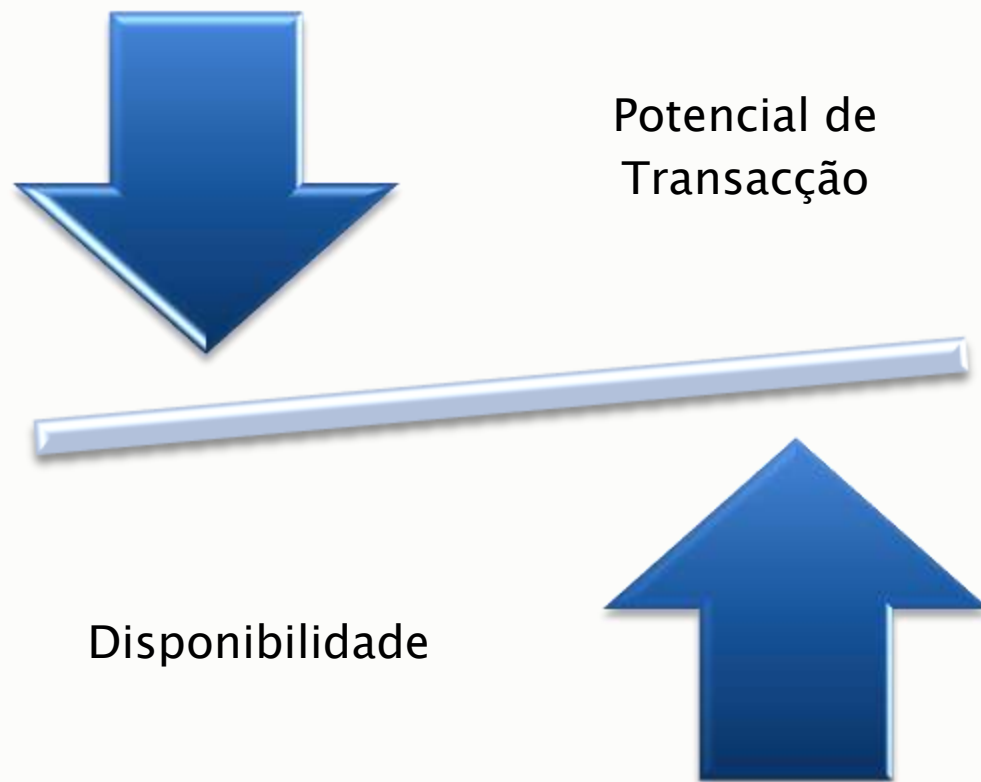
Baixa



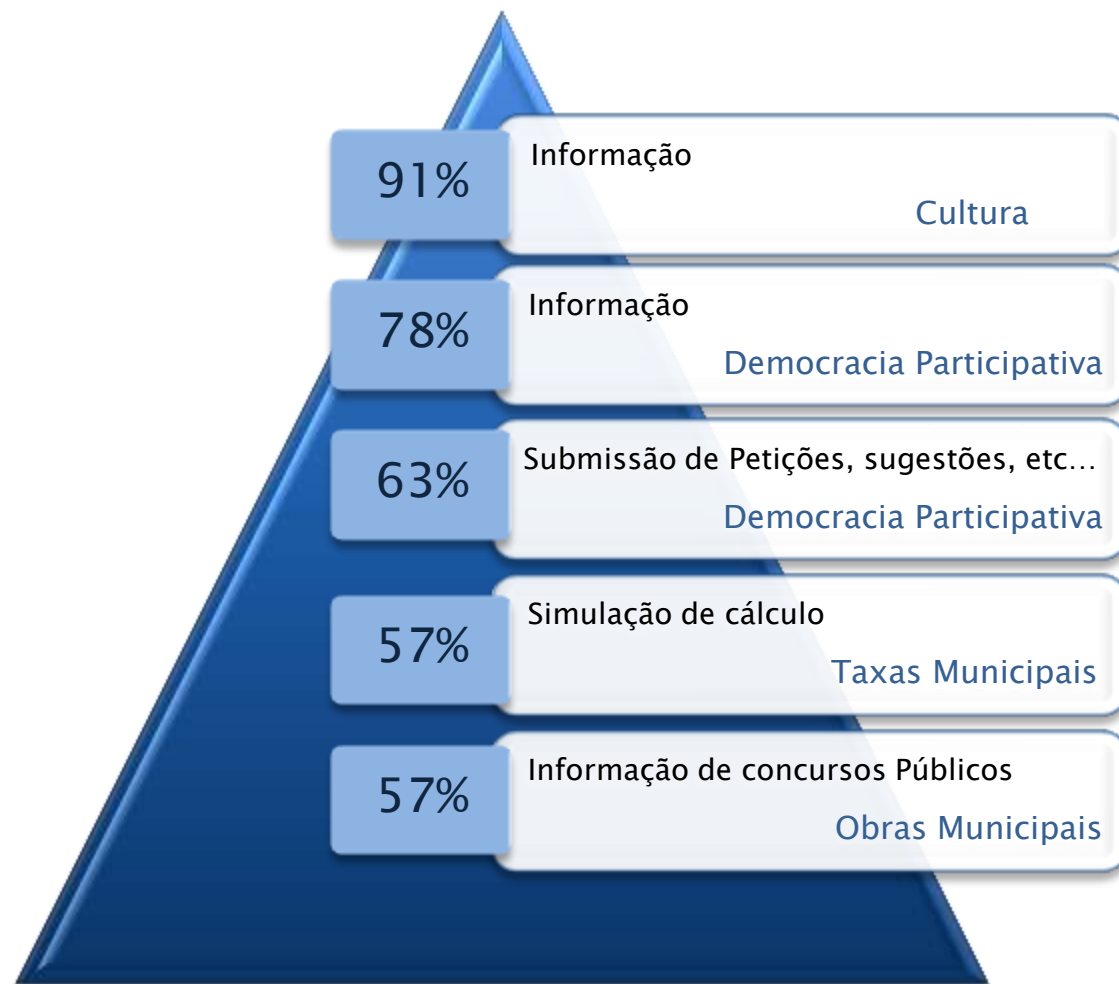
Uniformização
entre os sítios dos
municípios

III. Disponibilidade





> disponibilidade

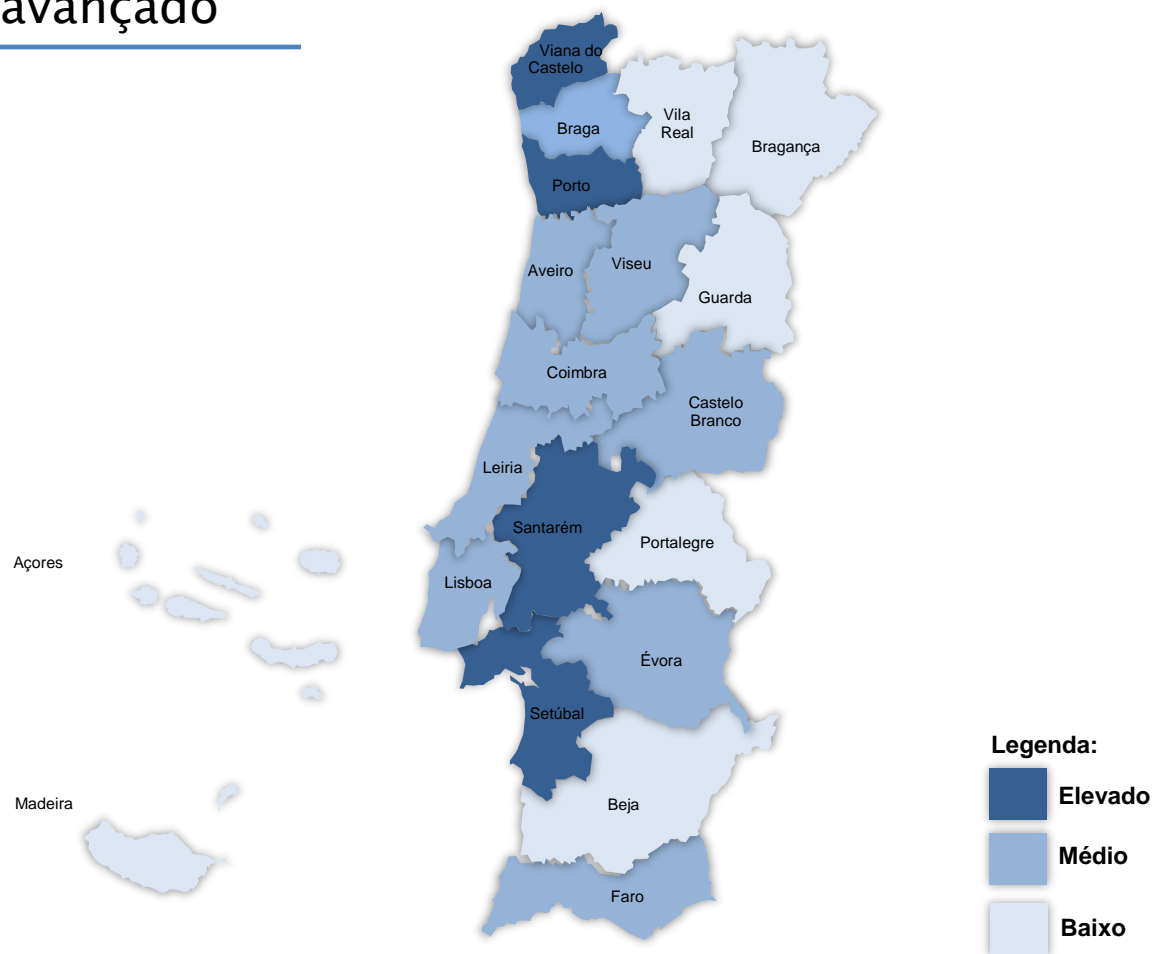


< disponibilidade

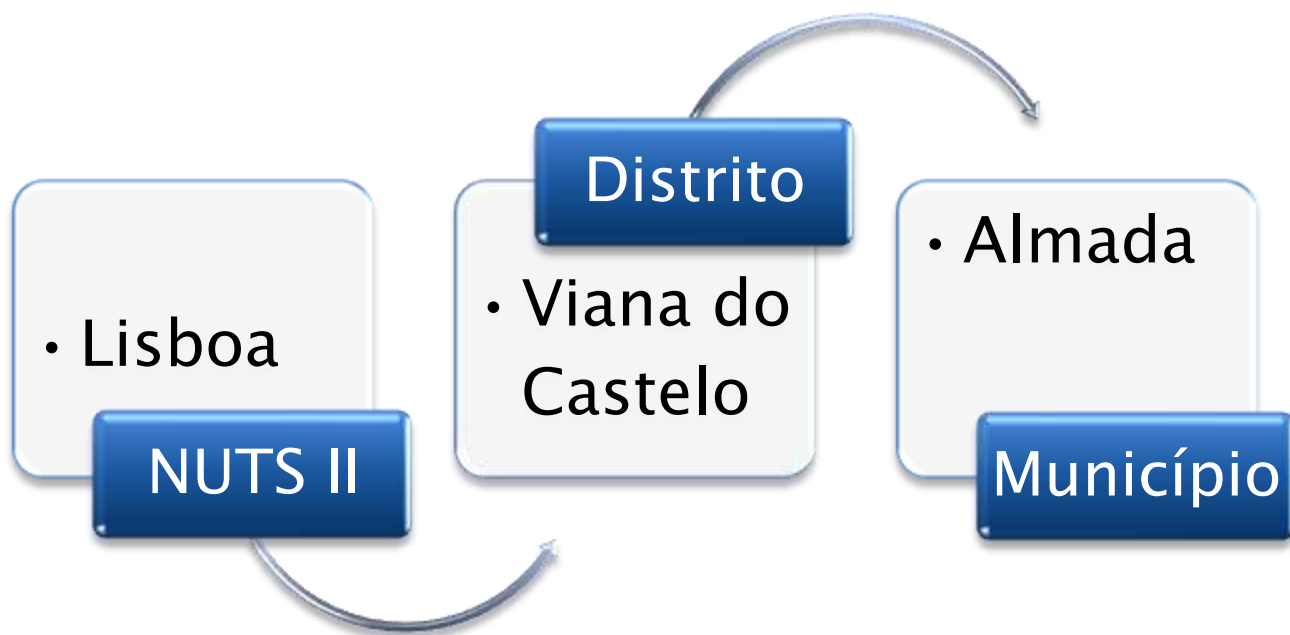
Execuções Fiscais

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

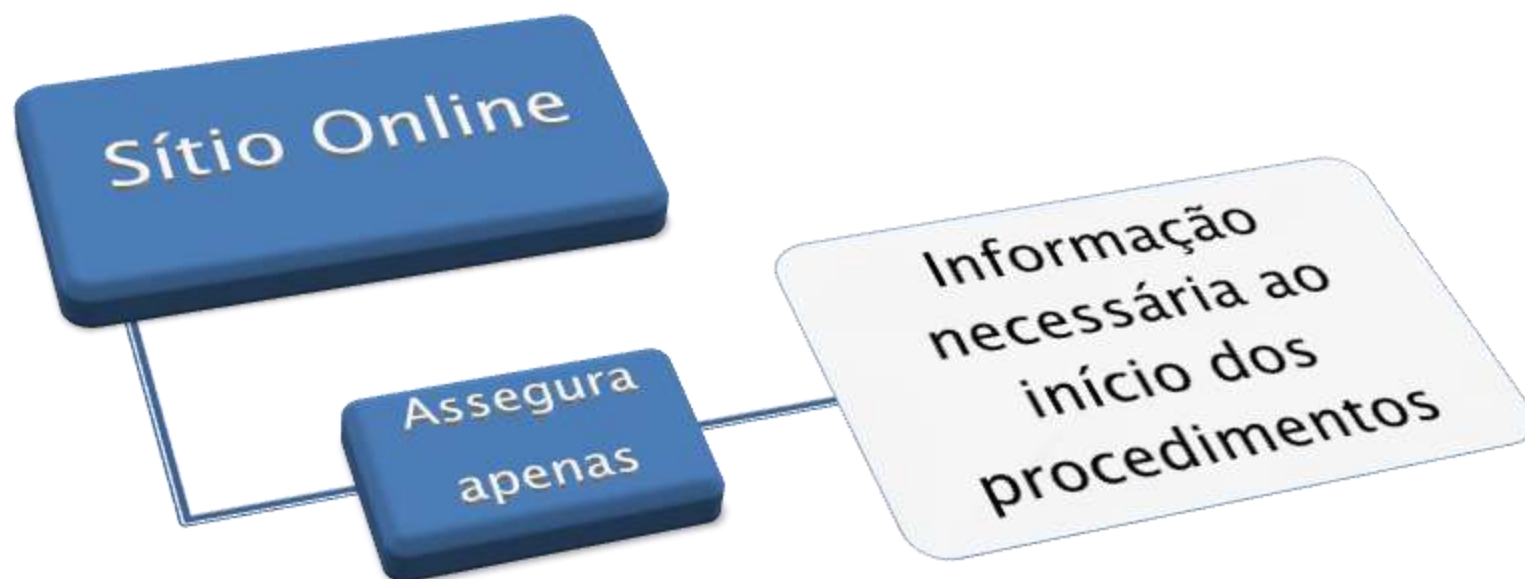
1.º	75,0 %	– Almada
2.º	72,2%	– Águeda
3.º	63,9%	– Pombal
4.º	61,1%	– Porto
5.º	58,3%	– Funchal
6.º	58,3%	– Abrantes
7.º	55,6%	– Coimbra
8.º	55,6%	– Portalegre
9.º	55,6%	– Reguengos de Monsaraz
10.º	52,8%	– Oeiras



TOP 3 Disponibilidade

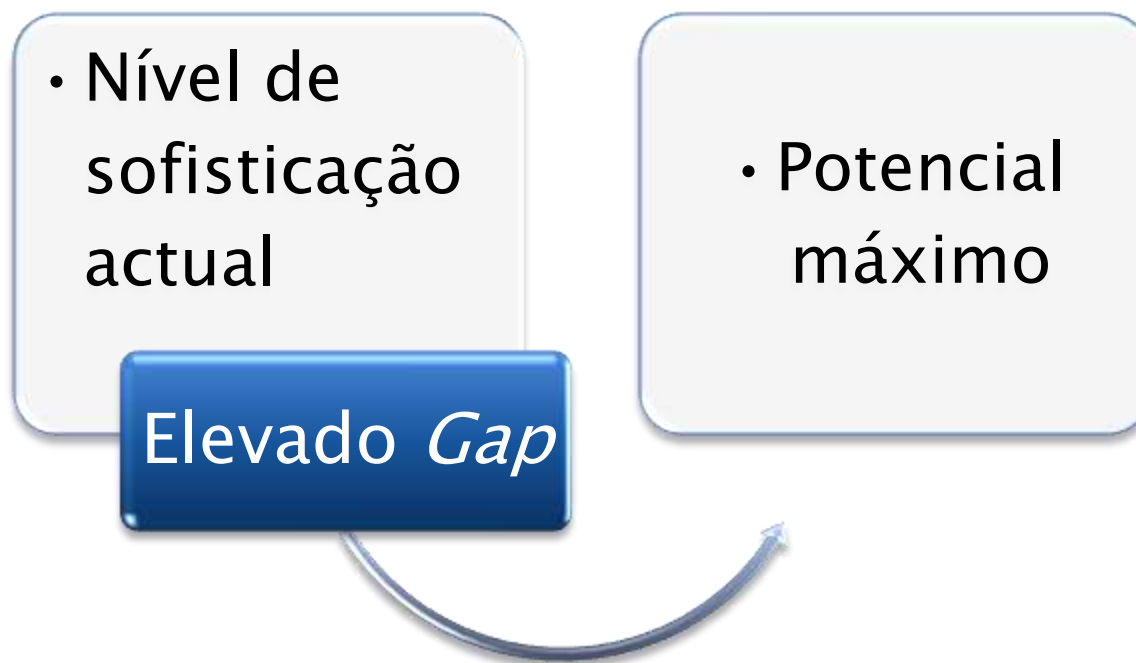


IV. Sofisticação dos Serviços



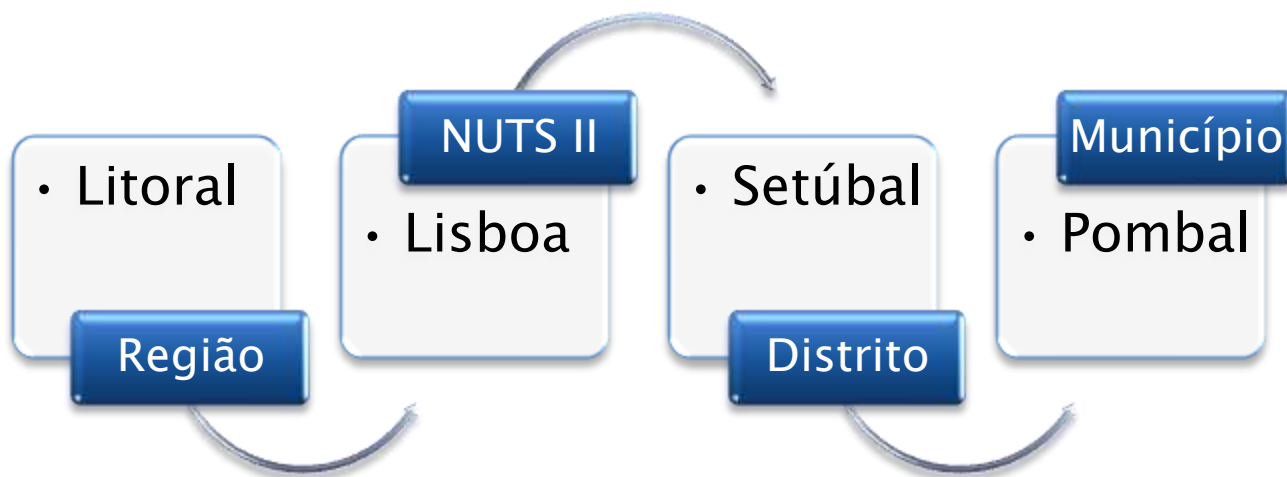








Sofisticação dos serviços
Nível + elevado



> sofisticação

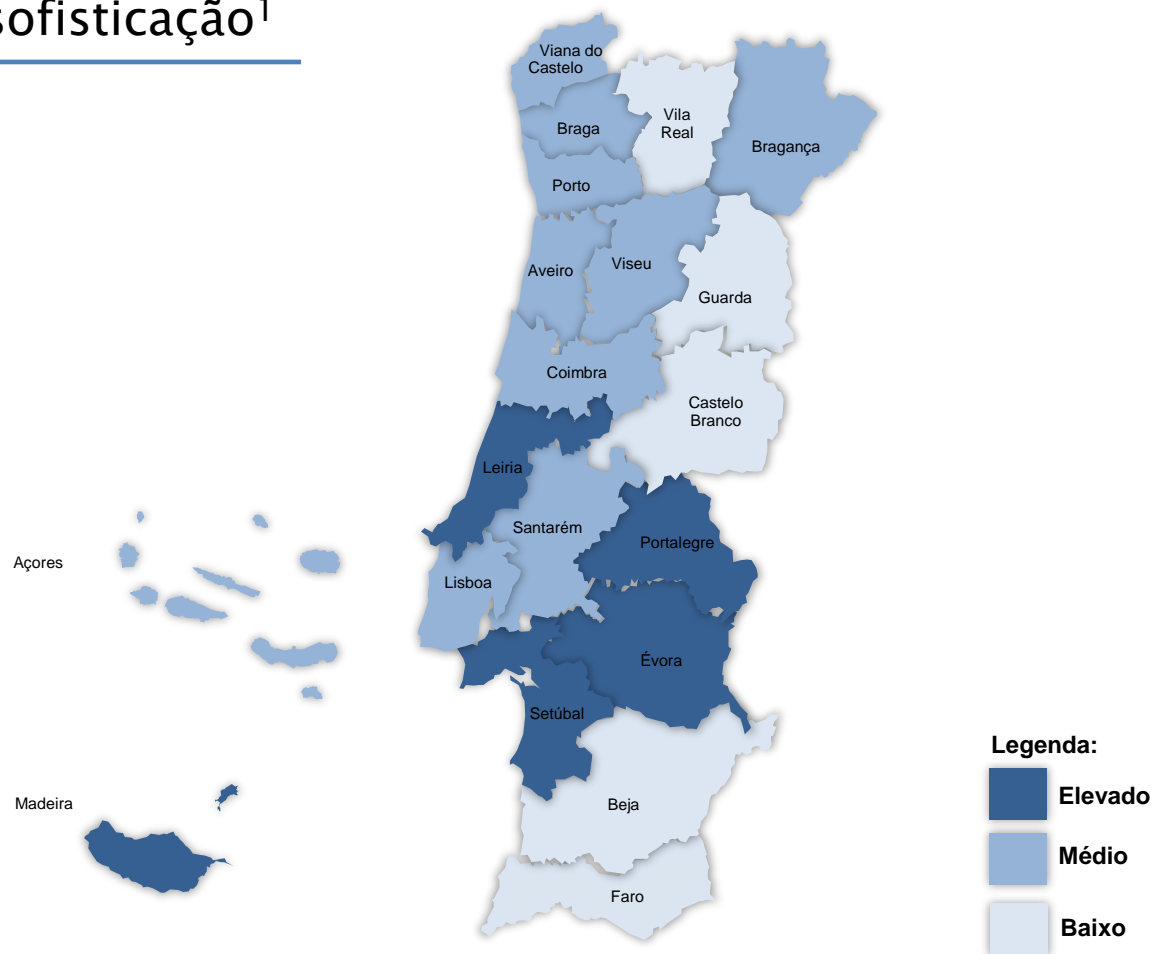


< sofisticação

Taxas Municipais

Simulação de cálculo e
Pagamento

Mapa Regional de avaliação dos serviços por sofisticação¹



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”

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

- Viseu
- Leiria
- Évora
- Évora
- Setúbal
- Porto
- Portalegre
- Évora
- Portalegre
- Setúbal

Évora detém as
melhores práticas
em 3 dos serviços
analisados

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

