



Universidade de Évora - Escola de Ciências Sociais

Mestrado em Gestão

Área de especialização | Marketing

Dissertação

**O papel das Tecnologias de Informação e Comunicação no
Relacionamento das Autarquias com os seus Municípios
durante a crise pandémica: Caso do Alentejo Central.**

Rui Miguel Bento Letras

Orientador(es) | Leonor Vacas-de-Carvalho
Rui Quaresma

Évora 2024



Universidade de Évora - Escola de Ciências Sociais

Mestrado em Gestão

Área de especialização | Marketing

Dissertação

**O papel das Tecnologias de Informação e Comunicação no
Relacionamento das Autarquias com os seus Municípios
durante a crise pandémica: Caso do Alentejo Central.**

Rui Miguel Bento Letras

Orientador(es) | Leonor Vacas-de-Carvalho

Rui Quaresma

Évora 2024



A dissertação foi objeto de apreciação e discussão pública pelo seguinte júri nomeado pelo Diretor da Escola de Ciências Sociais:

Presidente | Marta da Conceição Soares da Silva Cruz Silvério (Universidade de Évora)

Vogais | Leonor Vacas-de-Carvalho (Universidade de Évora) (Orientador)
Paulo Fernando Lopes Resende da Silva (Universidade de Évora) (Arguente)

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar o meu profundo agradecimento a todos aqueles que me acompanharam e ajudaram ao longo deste percurso. A conclusão desta etapa foi uma realização pessoal, e um marco na minha carreira profissional.

Em primeiro lugar, quero agradecer à minha esposa, Cláudia Vicente Letras, pela persistência, perseverança e apoio neste percurso fazendo com que este grande objetivo de vida se tornasse realidade. Em segundo lugar, quero agradecer aos meus pais, Adelaide Bento e Manuel Letras, e à minha irmã Ana, que sempre me apoiaram. Se o consegui, devo-o em grande parte a eles, que sempre me asseguraram que nunca me faltasse nada e insistiram de uma forma positiva para que eu terminasse esta etapa. Em terceiro lugar, quero agradecer aos meus orientadores, à Professora Doutora Leonor Vacas de Carvalho e ao Professor Doutor Rui Quaresma, pela disponibilidade e apoio, pela sabedoria e pela orientação. Foram inextinguíveis nas suas tutorias e sugestões, permitindo-me ultrapassar os obstáculos e desafios que decorreram ao longo deste percurso. E, por último, quero agradecer ao resto da minha família, amigos e colegas de trabalho, com quem aprendo todos os dias, e partilho bons e divertidos momentos.

RESUMO

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm um papel fundamental na melhoria e desenvolvimento da digitalização dos serviços públicos municipais. O processo de transformação digital dos municípios foi acelerado com o início do período pandémico causado pela doença por coronavírus 2019 (COVID-19). O presente estudo teve como principal objetivo estudar o papel das TIC no relacionamento das autarquias do Alentejo Central durante a crise pandémica. Foi aplicado um questionário que obteve 202 respostas válidas. De um modo geral, os inquiridos aderiram à digitalização dos serviços utilizando o e-mail ou o portal dos municípios, e recorrendo maioritariamente aos serviços de águas e saneamento, gestão documental e pagamento e taxas. Os municípios compreenderam o esforço realizado pelos municípios, contudo não consideraram ter existido uma melhoria na qualidade e simplificação dos serviços e processos públicos. Atualmente, a grande maioria dos inquiridos continua a preferir os meios convencionais (presencial/telefónico) associados à personalização do serviço prestado.

Palavras-chave:

Alentejo; Covid-19; Municípios; Serviços Públicos, TIC

ABSTRACT

The Information and Communication Technologies in the Relationship between Local Authorities and their Citizens during the Pandemic Crisis: The Case of Central Alentejo

The Information and Communication Technologies (ICT) play a fundamental role in improving and developing the digitalization of the municipal public services. The process of digital transformation of the municipalities has been accelerated by the beginning of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic. The main objective of this study was to study the role of ICT in the relationship between municipalities in Central Alentejo during the pandemic crisis. The questionnaire obtained 202 valid responses. In general, citizens have embraced the digitization of services using email or the municipal portal, mostly using water and sanitation services, document management and payment and fees. The citizens understood the effort made by the municipalities but did not see an improvement in the quality and simplification of the services and processes. Currently, most of the citizens still prefer conventional means (face-to-face/telephone) associated with a more personalized service provided.

Keyword:

Alentejo; Covid-19; Municipalities; Public Services, ICT

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS	7
ÍNDICE DE TABELAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
LISTAGEM DE ABREVIATURAS OU SIGLAS	10
1. INTRODUÇÃO	11
1.1 ENQUADRAMENTO DO TEMA E JUSTIFICAÇÕES DA ESCOLHA.....	11
1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA E DOS OBJETIVOS	11
1.3 METODOLOGIA	12
1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO	13
2. O IMPACTO DA COVID-19 EM PORTUGAL	14
2.1 CONTEXTO PANDÉMICO MUNDIAL.....	14
2.2 COVID-19 EM PORTUGAL.....	15
2.2.1 <i>Legislação criada em Portugal no âmbito da pandemia, no período de 2020-2021</i>	17
2.2.2 IMPACTO DA COVID-19 NOS MUNICÍPIOS	22
3. CARACTERIZAÇÃO DAS TIC DOS MUNICÍPIOS E DA SUA POPULAÇÃO.	24
3.1 AS TIC NOS MUNICÍPIOS PORTUGUESES.....	24
3.1.1 <i>Perfil do Responsável pela Função TIC/Informática</i>	25
3.1.2 <i>Recursos Humanos/Financeiros afetos à Função TIC/Informática</i>	25
3.1.3 <i>Organização e Governança da Função TIC/Informática</i>	26
3.1.4 <i>Infraestruturas Tecnológicas</i>	26
3.1.5 <i>Aplicações e Serviços</i>	26
3.1.6 <i>Conformidade com Regulamentos e Orientações para a Área das TIC</i>	27
3.2 CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DOS MUNICÍPIOS DO ALENTEJO.....	27
3.3 APLICAÇÃO DIRETA DAS TIC NOS MUNICÍPIOS DO ALENTEJO.....	31
3.4 LITERACIA DIGITAL.....	33
3.5 DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	39
3.6 IMPACTO DA COVID-19 NOS SERVIÇOS E COMUNICAÇÕES DOS MUNICÍPIOS.....	45
4. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	51
4.1. OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO.....	51
4.2. PESQUISA EXPLORATÓRIA	52
4.3. PESQUISA CONCLUSIVA	52
4.3.1. <i>Definição da informação necessária</i>	52
4.3.2. <i>Instrumento de recolha de dados</i>	53

4.3.3. <i>Pré-teste</i>	55
4.3.4. <i>População e amostra</i>	55
4.3.5. <i>Trabalho de campo</i>	55
4.3.6. <i>Técnicas de análise de dados</i>	56
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS	57
5.1 CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA.....	57
5.2 LITERACIA DIGITAL.....	60
5.3 EXPERIÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS MUNICÍPIOS.....	62
5.4 QUALIDADE E SATISFAÇÃO DAS TIC NOS MUNICÍPIOS.....	66
5.5 COMPARAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS ANTES E DEPOIS DA PANDEMIA.....	72
6. CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES DO ESTUDO	75
6.1. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	75
6.2. LIMITAÇÕES DO ESTUDO.....	81
BIBLIOGRAFIA	82
ANEXOS	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Distribuição de casos em (A) 23/03/2020 e (B) 25/04/2020 em Portugal Continental (Costa & Costa, 2020)	16
Figura 2 - Distribuição geográfica dos Municípios do estudo (áreas sombreadas) (Associação Nacional dos Municípios Portugueses, 2022)	28
Figura 3 - Taxa de penetração dos serviços (ANACOM, 2021)	34
Figura 4 - Utilização de serviços over-the-top nas comunicações suportadas em Internet (indivíduos) (ANACOM, 2021)	35
Figura 5 - Assimetrias na utilização da Internet (ANACOM, 2021)	35
Figura 6 - Níveis de literacia digital (Martin, 2009)	37
Figura 7 - Beetham and Sharpe's (2011) Model of Students' Digital Literacies	38
Figura 8 - Serviços online do Município de Alvito	40
Figura 9 - Serviços online do Município de Beja	40
Figura 10 - Serviços online do Município de Cuba	40
Figura 11- Serviços online do Município de Évora	41
Figura 12 - Serviços online do Município de Montemor-o-Novo	41
Figura 13 - Serviços online do Município de Portel	42
Figura 14 - Serviços online do Município de Reguengos de Monsaraz	42
Figura 15 - Serviços online do Município de Serpa	42
Figura 16 - Serviços online do Município de Viana do Alentejo	43
Figura 17 - Serviços online do Município da Vidigueira	43
Figura 18 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Alvito	46
Figura 19 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Beja	46
Figura 20 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Cuba	46
Figura 21 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Évora	46
Figura 22 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Montemor-o-Novo	47
Figura 23 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Portel	47
Figura 24- Dados divulgados nas redes sociais do Município de Reguengos de M.	47
Figura 25 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Serpa	47
Figura 26 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Viana do A.	48
Figura 27- Dados divulgados nas redes sociais do Município da Vidigueira	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Percentagem de residentes na sede de concelho	58
Gráfico 2 - Caracterização dos inquiridos por faixa etária	59
Gráfico 3 - Caracterização dos inquiridos por género	59
Gráfico 4 - Caracterização dos inquiridos por habilitações literária	60
Gráfico 5 - Frequência de acesso à Internet	61
Gráfico 6 - Presença em redes sociais dos inquiridos	61
Gráfico 7 – Utilização dos meios digitais do município desde o início da pandemia	64
Gráfico 8 - Motivo de utilização dos canais digitais após o início da pandemia	65
Gráfico 9 - Facilidade de utilização dos meios digitais dos municípios na ótica dos inquiridos	67
Gráfico 10 - Classificação atribuída aos meios digitais dos municípios em caso de necessidade de obter informação	68
Gráfico 11 – Reclamações apresentadas nos últimos dois anos	68
Gráfico 12 – Sugestões apresentadas nos últimos dois anos	69
Gráfico 13 - Nível de expectativas no acesso aos meios digitais do município	70
Gráfico 14 - Probabilidade de voltar a utilizar ou recomendar os meios digitais do seu município	71
Gráfico 15 – Nível de ajustamento percebido dos serviços de atendimento	72
Gráfico 16 - Facilidade de processos após o aparecimento da pandemia	73

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Sequência cronológica por espaço-tempo dos primeiros casos de Covid-19 em Portugal por região (DGS, 2020)	16
Tabela 2 - Legislação relacionado com a Covid-19 publicada em 2020	18
Tabela 3 - Legislação relacionado com a Covid-19 publicada em 2021	20
Tabela 4 - Dados sociodemográficos para os municípios do Alentejo Central (Censos 2021, Instituto Nacional de Estatística)	30
Tabela 5 - Ranking Global dos Municípios no estudo: Presença na Internet das Câmaras Municipais (2019)	33
Tabela 6 - Níveis de literacia digital	38
Tabela 7 - Tabela com os serviços disponibilizados (assinalados com “x”) pelos municípios nos seus meios digitais (site, facebook ou app)	44
Tabela 8 - Objetivos do estudo e formas de os concretizar	53
Tabela 9 – Dispersão da população da amostra por município	57
Tabela 10 – Principais utilizações do acesso à Internet	61
Tabela 11 - Nível de literacia digital dos inquiridos	62
Tabela 12 - Frequência de utilização dos serviços municipais	63
Tabela 13 - Canais digitais utilizados pelos munícipes que utilizaram os meios digitais do município	64
Tabela 14 - Outros canais utilizados pelos munícipes	65
Tabela 15 - Qualidade e satisfação percebida em relação às TIC dos Municípios	66
Tabela 16 – Qualidade do atendimento digital do município para os inquiridos	69
Tabela 17 - Avaliação da experiência global com os meios digitais do município	70
Tabela 18 - Preferência pelos meios de atendimento do município na atualidade (por ordem de preferência)	73
Tabela 19 - Avaliação das TIC considerando a experiência atual versus o período antes do início da pandemia	74

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO I - Questionário	89
ANEXO II – Análise de Resultados por SPSS	99
ANEXO III – Análise da Literacia Digital	126

LISTAGEM DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

AMA – Agência para a Modernização Administrativa, I. P
ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações
Censos – Recenseamentos da População e da Habitação
Covid-19 – *severe acute respiratory syndrome* coronavirus-2
DGS – Direção Geral de Saúde
FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia
INE – Instituto Nacional de Estatística
MUDA – Movimento pela Utilização Digital Ativa.
N – Número de respostas
NA – Não aplicável
NUTS – Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos
OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OMS – Organização Mundial de Saúde
ONU – Organização das Nações Unidas
SMS – *Short Message Service*
SNS – Serviço Nacional de Saúde
SPSS – *Statistical Package for Social Science*
TIC – Tecnologias de informação e comunicação
UE – União Europeia
% – Percentagem de respostas

1. INTRODUÇÃO

Em finais de 2019, uma nova doença surgiu na Ásia, denominada Covid-19 (doença provocada pelo coronavírus SARS COV-2). Esta doença altamente contagiosa espalhou-se rapidamente pelo mundo, tendo sido classificada pela Organização Mundial da Saúde como uma doença pandémica (Chams et al, 2020). Em Portugal, concretamente na região do Alentejo, o primeiro caso de COVID-19 foi detetado a 17 de março de 2020 (Carmo & Rêgo, 2020), duas semanas depois do primeiro caso registado no país. Como resposta ao aparecimento da doença em todo o território nacional, o governo criou legislação e procedimentos de contenção à propagação do vírus, tendo inclusive decretado o confinamento da população (Costa e Costa, 2020).

1.1 Enquadramento do Tema e Justificações da Escolha

Em resposta ao aparecimento desta nova doença, existiu uma mudança de paradigma e de hábitos quer sociais, quer de relacionamento entre os municípios e os seus *stakeholders*, levando a uma reformulação dos serviços e das formas de comunicar. O presente estudo pretende entender as implicações da Covid-19 em Portugal, mais especificamente na forma como algumas das autarquias do Alentejo Central e do Baixo Alentejo se adaptaram e transformaram para comunicar com os seus munícipes e continuar a prestar um serviço de qualidade.

1.2 Formulação do Problema e dos Objetivos

O estudo pretende contribuir para o conhecimento das boas práticas no domínio da comunicação e prestação de serviços autárquicos com o recurso a tecnologias digitais, investigando as alterações efetuadas por municípios e munícipes, no período pandémico. O presente trabalho tem como principal objetivo compreender o papel das TIC no relacionamento das Autarquias com os munícipes durante a crise pandémica através da caracterização e análise das alterações efetuadas pelos municípios, nomeadamente na prestação de serviços e comunicação com a comunidade. Neste sentido, os objetivos específicos são:

- i) Caracterizar a situação das autarquias no período pré-Covid-19, nomeadamente quanto à utilização das tecnologias de informação e comunicação;
- ii) Enquadrar as alterações legislativas registadas durante a pandemia e as repercussões nos municípios, com ênfase na forma de comunicação e prestação dos serviços;

- iii) Caracterizar em termos sociodemográficos os municípios pertencentes ao Alentejo, selecionados para o estudo;
- iv) Caracterizar a literacia digital dos seus munícipes;
- v) Analisar a utilização dos serviços municipais no Alentejo Central e do Baixo Alentejo;
- vi) Caracterizar os principais obstáculos à implementação de alterações necessárias ao nível dos municípios e dos munícipes.
- vii) Analisar a perceção dos munícipes relativamente à digitalização dos serviços autárquicos;
- viii) Identificar as boas práticas na utilização das tecnologias de informação e comunicação pelos munícipes no seu relacionamento com as autarquias.

1.3 Metodologia

O presente trabalho constitui um estudo exploratório que pretendeu analisar o recurso às tecnologias de informação e comunicação (TIC) na comunicação e prestação de serviços pelos municípios do Alentejo Central e Baixo Alentejo, antes, durante e no pós-Covid-19. O propósito da investigação seguiu uma abordagem quantitativa, com recurso à realização de questionários presenciais e divulgados por meios digitais aos munícipes, com o objetivo de obter informação sobre as mudanças realizadas ao nível da utilização das TIC. A metodologia indutiva será selecionada, atendendo à natureza do tema de investigação e aos objetivos propostos.

A revisão bibliográfica irá focar os seguintes temas: situação pandémica Covid-19 e o seu impacto no Alentejo e em Portugal; análise demográfica do Alentejo; TIC nos municípios. Esta revisão servirá de base ao enquadramento do estudo e à elaboração do questionário.

Relativamente aos questionários, os objetivos específicos foram definidos com base na revisão bibliográfica. O questionário é constituído por perguntas fechadas, com escolha múltipla, de resposta única e com utilização de matrizes. A amostragem será efetuada por conveniência, sendo a amostra constituída por residentes nos concelhos previamente definidos do Alentejo Central e do Baixo Alentejo. O questionário foi distribuído maioritariamente através das redes sociais. Contudo, para os munícipes com menor literacia digital, o questionário foi aplicado presencialmente pelo investigador. Os dados recolhidos foram analisados estatisticamente recorrendo ao uso de programas de análise estatística (SPSS) e folha de cálculo (Excel).

Sendo natural do concelho de Viana do Alentejo (distrito de Évora), reconheço que o município apresenta alguns problemas na implementação das novas tecnologias de informação devido à grande percentagem da sua população sénior e à baixa literacia de alguns dos seus munícipes. Por este motivo, considero pertinente este estudo, dado que permite de uma forma geral, avaliar a adaptação dos municípios desta região às dificuldades geradas pela situação pandémica e a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação para fazer face a esse contexto de dificuldade.

1.4 Estrutura do Trabalho

Este trabalho é composto por 6 capítulos, mais as referências bibliográficas e os anexos.

O capítulo 1, é iniciado com uma breve introdução ao tema, com a apresentação do objetivo principal e objetivos específicos, e da metodologia, terminando com a apresentação da estrutura do trabalho.

No capítulo 2, através da revisão da literatura, é apresentada a doença Covid-19, a sua dispersão, tanto a nível mundial, como a nível mais específico em Portugal e no Alentejo. É ainda apresentada alguma legislação introduzida em Portugal, e referido o impacto que a doença teve nos municípios.

No capítulo 3 é feita uma caracterização das TIC nos municípios escolhidos para o estudo, uma caracterização sociodemográfica da população e da digitalização dos serviços.

No capítulo 4 é descrito o problema de investigação, bem como os seus objetivos. É ainda apresentado o questionário, são descritos os procedimentos que serviram de base para a realização da pesquisa, a metodologia adotada para a recolha de dados e os métodos de tratamentos de dados utilizados.

No capítulo 5 é realizada uma análise aos resultados obtidos, elaborando uma caracterização sociodemográfica dos inquiridos e uma análise à sua literacia digital. Analisam-se ainda os serviços, os impactos que tiveram com a covid-19, e a forma como as TIC foram importantes para o novo desafio colocado pela pandemia.

No capítulo 6 são relatadas as conclusões obtidas, bem como limitações ao estudo e propostas de futuros trabalhos.

Para terminar, são apresentadas as referências bibliográficas consultadas para a realização do presente estudo, bem como os anexos.

2. O IMPACTO DA COVID-19 EM PORTUGAL

2.1 Contexto Pandémico Mundial

Segundo Chams et al. (2020) existem vários relatórios e datas, mas a mais consensual afirma que o surto pandémico começou a 12 de dezembro de 2019 na província Chinesa de Wuhan, quando várias pessoas apresentaram sintomas semelhantes, tais como febre, tosse, dificuldades respiratórias, sendo diagnosticado como um estranho caso de pneumonia atípica. A 29 de dezembro de 2019, quatro casos desta pneumonia atípica foram associados ao mercado de marisco de Huanah, na província de Wuhan. Através de rastreamento hospitalar, foi possível relacionar com estes casos epidemiológicos com os de *Severe acute respiratory syndrome* (SARS), que afetaram a Ásia entre 2002 e 2003 (Chams et al., 2020). A sequenciação do genoma do vírus revelou ligação com o coronavírus, com elevada similaridade com genoma de vírus encontrado nos morcegos da província de Yunah, comercializados igualmente num mercado de marisco (Chams et al., 2020). A 31 de dezembro de 2019, as autoridades chinesas informaram a Organização Mundial da Saúde (OMS) sobre a existência deste novo vírus. A 13 de janeiro de 2020, foi detetado na Tailândia, sendo o primeiro caso deste vírus fora da China (Chams et al., 2020). A 30 de janeiro de 2020, a OMS declara este novo vírus como sendo um caso de emergência de saúde pública internacional, alterando o nome inicial de “2019 novel coronavírus” para “SARS-CoV-2” (*Severe acute respiratory syndrome coronavirus-2*), vulgarmente denominado Covid-19. Mais tarde, a 11 de março de 2020, é declarado oficialmente este novo surto como uma Pandemia.

Para combater esta nova pandemia, a nível mundial, os governos iniciaram a elaboração de medidas e planos de contingência, entre elas a permanência em casa (confinamento) para evitar a circulação e promover o distanciamento social. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), na segunda semana de março de 2020, mais de 4,5 mil milhões de pessoas estavam confinadas em casa. As principais formas de transmissão do vírus são, segundo o Serviço Nacional de Saúde (SNS), o contacto próximo com pessoas infetadas com o vírus (transmissão direta) ou através de superfícies ou objetos contaminados (transmissão indireta). Ambos os casos são originados devido à projeção de gotículas com carga viral libertadas através da boca ou nariz (por exemplo, espirros ou tosse) de pessoas infetadas diretamente para quem estiver próximo ou para superfícies ou objetos. Os principais sintomas são febre, tosse, fadiga, dificuldades respiratórias, expetoração e dores de garganta podendo, em casos mais graves,

levar ao desenvolvimento de pneumonia com insuficiência respiratória aguda, falência de órgãos, e eventual morte, segundo o portal do SNS¹.

A dispersão pandémica do vírus SARS-CoV-2 tem sido acompanhada da geração de muitas variantes virais ligeiramente diferentes umas das outras (Zhao et al, 2022). De entre várias variantes detetadas, 5 apresentam especial destaque, nomeadamente: a variante Alfa, detetada no Reino Unido em outubro de 2020; a variante Beta, detetada na África do Sul em dezembro de 2020; a variante Delta, detetada na Índia em dezembro de 2020, que se destacava por ter um maior risco de contágio, causar uma doença grave e com maior risco de hospitalização; a variante Gama, detetada no Japão em janeiro de 2021; e a variante Ómicron, detetada na África do Sul em novembro de 2021, que apresenta um elevado risco de contágio (Silva et al, 2022).

A 21 de dezembro de 2020, a Agência Europeia do Medicamento aprova pela primeira vez, o uso condicional de uma vacina contra a COVID-19, no caso a Pfizer (atualmente Cominarty). A Comissão Europeia delineou uma estratégia de vacinação para os estados-membros, estabelecendo acordos com fabricantes no desenvolvimento, fabrico e disponibilização das vacinas (Silva et al, 2022).

2.2 Covid-19 em Portugal

Em Portugal os primeiros registos da doença reportam ao Porto e a Lisboa, no dia 2 de março de 2020. No dia seguinte, 3 de março, são reportados os primeiros casos de COVID-19 no relatório de situação n.º 001 da DGS (ver Tabela 1): passam a ser 4 pessoas, todas residentes em Portugal, do sexo masculino e com idades compreendidas entre os 30 e os 69 anos de idade. De referir que dois dos casos foram importados, ou seja, trazidos após deslocação ao estrangeiro, mais concretamente a Espanha e a Itália (DGS 2020) e os outros 2 por contato direto com os infetados. Devido à sua rápida propagação, o vírus SARS-CoV-2 espalhou-se rapidamente por todo o Portugal Continental e Ilhas, sendo que as primeiras zonas afetadas foram as áreas metropolitanas de Lisboa e Porto pela sua maior densidade populacional e desenvolvimento económico (Costa e Costa, 2020). De registar que a primeira morte ocorrida em Portugal aconteceu a 16 de março de 2020, na região de Lisboa e Vale do Tejo (Relatório de Situação nº 015 da DGS de 17 de março de 2020). Na Figura 1 é possível ver um resumo dos acontecimentos iniciais da doença, e a sua dispersão por Portugal continental e ilhas.

¹ <https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-infeciosas/covid-19/#sec-5>

Tabela 1 - Sequência cronológica por espaço-tempo dos primeiros casos de Covid-19 em Portugal por região (DGS, 2020)

Região	2 março	3 março	8 março	15 março	17 março
Norte					
Lisboa					
Centro					
Algarve					
Açores					
Madeira					
Alentejo					

Legenda

- Sem casos de covid-19 registados.
- Com casos registados de covid-19.

Devido ao aumento do número de casos em Portugal (ver Tabela1), o Governo português ordenou através do Despacho n.º 2836-A/2020, publicado no Diário da República 2.ª série, nº 43, de 2 de março de 2020, a elaboração de planos de contingência pelos serviços públicos.

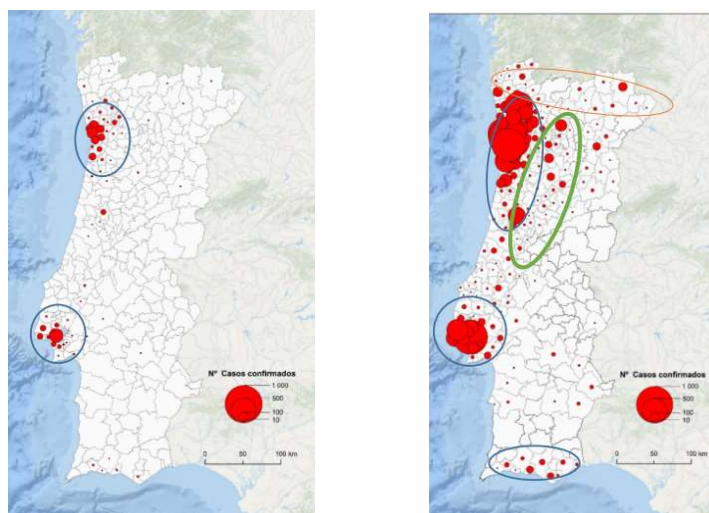


Figura 1 - Distribuição de casos em (A) 23/03/2020 e (B) 25/04/2020 em Portugal Continental (Costa & Costa, 2020)

O primeiro caso de Covid-19 no Alentejo foi registado duas semanas após a primeira ocorrência em território nacional, a 17 de março de 2020 (Relatório de Situação nº 015 da DGS de 17 de março de 2020). Durante os primeiros oito meses de evolução da pandemia em Portugal, ou seja, até 1 de novembro de 2020, a Administração Regional de Saúde do Alentejo registou 2808 casos positivos e 49 mortes. Segundo o presidente do Associação Nacional dos Médicos de Saúde Pública, Ricardo Mexia, o menor impacto da Covid-19 na região do Alentejo

deveu-se à baixa densidade populacional, ao baixo índice de comércio, e à existência de uma população envelhecida e com menor mobilidade (Diário do Alentejo, 8 de janeiro de 2021). Contudo, há que salientar que o Alentejo foi uma zona fustigada por vários surtos em lares de idosos, nomeadamente nos concelhos de Reguengos de Monsaraz (junho 2020 com 80 utentes infetados, 26 profissionais e 56 da comunidade, resultando em 18 mortos) (Diário de Notícias, 15 de agosto de 2020); Viana do Alentejo (dezembro de 2020, com 98 utentes infetados e 40 profissionais, resultando em 34 mortes) (Diário de Notícias, 14 de fevereiro de 2021); Serpa (janeiro de 2021, com 92 infetados e 15 mortos) (Rádio Pax, 17 de janeiro 2021), Cuba (setembro 2021, com 56 utentes, 12 colaboradores e 2 mortes) (Voz da Planície, 6 de novembro de 2021), Alvito (outubro de 2021, 58 utentes e 24 colaboradores) (Radio Pax, 14 de outubro de 2021), e Évora (janeiro de 2022, com 55 utentes e 3 funcionários) (Visão, 26 de janeiro de 2022).

Na sequência do plano estratégico de vacinação desenvolvido pela Comissão Europeia, é criada em Portugal uma *task-force* para gerir o plano de vacinação no país e com isto definir e implementar toda a sua estratégia de vacinação, desde o seu armazenamento, à distribuição e administração. Como consequência, em 2 de dezembro 2021 o Estado português adquire 22 milhões de doses de vacinas (com um custo total de 200 milhões de euros). O plano inicial de vacinação é apresentado no dia seguinte, em 3 de dezembro e compreendia três fases. A primeira fase abrangia a vacinação de idosos e pessoas de risco, profissionais de saúde ou em estruturas de residências para idosos, a segunda permitia a vacinação em pessoas com idade igual ou superior a 50 anos e com doenças patológicas. Por fim na terceira fase contemplava a vacinação da restante população. A 27 de dezembro do mesmo ano, ocorre em Portugal pela primeira vez a administração da vacina e, conseqüentemente, dá-se o início à imunização ativa da população (fonte portal SNS, acedido em 2022).

2.2.1 Legislação criada em Portugal no âmbito da pandemia, no período de 2020-2021

No decorrer da Pandemia foram publicados em Portugal despachos, portarias, resoluções do Conselho de Ministros, decretos, decretos do Presidente da República, Leis e declarações de retificação (a leis anteriores), sendo que algumas publicações apresentavam carácter provisório, sendo posteriormente caducadas, revogadas ou substituídas por outros.

Através do Diário da República (plataforma online), foi possível apurar que foram publicados 546 documentos relacionados com a pandemia em 2020 e um total de 363 no ano seguinte, 2021. Nas Tabelas 2 e 3, é possível verificar com mais pormenor a legislação que foi publicada e considerada relevante para este estudo.

Tabela 2 - Legislação relacionado com a Covid-19 publicada em 2020.

Legislação	Data	Sumário da determinação
Despacho n.º 2836-A/2020	2 de março	Determinou que às entidades públicas elaborassem um plano de contingência, através das orientações da Direção-Geral da Saúde (DGS), no âmbito da prevenção e controlo da infeção por Covid-19.
Decretos do Presidente da República n.º 14-A/2020 17-A/2020 20-A/2020	18 de março	Decreto o primeiro estado de emergência com base na averiguação de uma situação de calamidade pública, tendo sido posteriormente renovado em 3 e 18 de abril do mesmo ano. Teve como consequência, o decretar do confinamento total da população residente em Portugal entre 19 de março e 3 de maio. Durante o período da Páscoa (9 a 13 de abril de 2020), foram ainda impostas restrições à circulação entre concelhos.
Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020	30 de abril	Declarou o Estado de Calamidade, seguido de três fases de desconfinamento.
Resolução do Conselho de Ministros n.º 51-A/2020	26 de junho	Foi declarado o Estado de Alerta para todo o país, tendo a área metropolitana de Lisboa sido colocada em Estado de Contingência. Foi ainda declarado o Estado de Calamidade especificamente para 19 concelhos, em cinco concelhos, da área metropolitana de Lisboa.
Despacho n.º 6868-A/2020	1 de agosto	Manteve o Estado de Alerta para a generalidade do país e declarou o Estado de Contingência para toda a Área Metropolitana de Lisboa.
Resolução do Conselho de Ministros n.º 70-A/2020	11 de setembro	Declarou o Estado de Contingência, estabelecendo regras específicas para a organização laboral nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto.
Resolução do Conselho de Ministros n.º 88-A/2020	14 de outubro	Declarou o Estado de Calamidade para a maioria do país.
Resolução do Conselho de Ministros n.º 89-A/2020	26 de outubro	Entre os dias 30 de outubro e 3 de novembro de 2020 foi decretada novamente a limitação de circulação entre municípios.
Resolução do Conselho de Ministros n.º 92-A/2020	2 de novembro	As medidas especiais tomadas anteriormente passam a contemplar um conjunto de 121 municípios de Portugal continental, dada a sua situação de risco elevado, que correspondiam a 240 novos casos por cada 100.000 habitantes, registados nos últimos 14 dias. Estas medidas abrangiam inclusive municípios que, apesar de não cumprirem aquele limiar, correspondiam a territórios limitados por municípios de risco elevado.
Decreto do Presidente da República n.º 51-U/2020	6 de novembro	É novamente declarado o Estado de Emergência para todo o território nacional.

Legislação	Data	Sumário da determinação
Resolução do Conselho de Ministros n.º 96-B/2020	16 de novembro	Entrou em vigor a nova lista de municípios de alto risco, que passou a incluir 191 municípios
Decreto do Presidente da República n.º 59-A/2020	20 de novembro	Renovou o Estado de Emergência, atualizando a lista de municípios em risco elevado de contágio, com base em quatro níveis de gravidade: 1) nível moderado - municípios com menos de 240 novos casos por 100.000 habitantes nos últimos 14 dias; 2) nível elevado - municípios com um número de casos entre 240 e 479 casos por 100.000 habitantes; 3) nível muito elevado - municípios entre 480 e 959 casos por 100.000 habitantes, e 4) nível extremamente elevado - municípios com 960 ou mais casos por 100.000 habitantes nos últimos 14 dias
Decreto n.º 9/2020	21 de novembro	Em todo o território continental, a circulação entre concelhos esteve condicionado entre as 23h00 de 27 de novembro e as 5h00 de 2 de dezembro, bem como entre as 23h00 de 4 de dezembro e as 23h59 de 8 de dezembro. Nos dias 30 de novembro e 7 de dezembro, foi decretada tolerância de ponto e a suspensão da atividade escolar
Decreto do Presidente da República n.º 61-A/2020	4 de dezembro	Nova prorrogação do Estado de Emergência, que entrou em vigor a 9 de dezembro de 2020, tendo sido também atualizada a lista de municípios com elevado risco de contágio com base nos quatro níveis de gravidade.
Decreto n.º 11-A/2020	21 de dezembro	Definiu medidas específicas para o período de Natal e de Ano Novo. Para o período de Natal, foi permitida a circulação entre concelhos de 23 a 26 de dezembro, bem como a circulação na via pública na noite de 23 para 24, apenas para quem se encontrava em viagem, nos dias 24 e 25 até às 02h00, e no dia 26 até às 23h00. Para o período do Ano Novo, o trânsito entre concelhos foi interdito entre as 00:00 horas do dia 31 de dezembro e as 05h00 horas do dia 4 de janeiro, e o trânsito na via pública foi interdito no dia 31 de dezembro a partir das 23h00 horas e entre 1 e 3 de janeiro a partir das 13h00 horas.

Durante o ano de 2020 em termos de legislativos, inicia-se com a tentativa de precaver eventuais cenários, como demonstra a primeira legislação publicada relacionada com a Covid-19, que estabeleceu a criação de planos de contingência nos serviços públicos. A legislação demonstra ainda que a escalada do número de casos levou à declaração dos estados de calamidade, alerta, contingência e emergência, por esta ordem. O ponto mais importante foi o decretar do confinamento total da população residente em Portugal, bem como as restrições impostas à circulação durante as épocas festivas. Verifica-se também que as regras se tornam mais específicas ao longo do tempo, como vislumbram as regras mais rigorosas introduzidas que afetavam principalmente os municípios com maiores índices de incidência de Covid-19.

Tabela 3 - Legislação relacionado com a Covid-19 publicada em 2021.

Legislação	Data	Sumário da determinação
Decretos do Presidente da República n.º 6-A/2021 6-B/2021	6 de janeiro 13 de janeiro	Renovou o Estado de Emergência por um período de oito dias e, com o agravar da situação pandémica provocada pela COVID-19, entrou em vigor um novo Estado de Emergência a partir das 0 horas do dia 15 de janeiro, aplicável a todo o território continental, que estabeleceu medidas extraordinárias para limitar a disseminação da pandemia e proteger a saúde pública, incluindo o dever geral de confinamento domiciliário.
Decretos-Lei n.º 8-A/2021 8-B/2021	22 de janeiro	Entraram em vigor medidas adicionais na tentativa de inverter o crescimento acelerado da pandemia e, a 22 de janeiro de 2021, as atividades escolares e não escolares foram suspensas por um período de 15 dias.
Decreto do Presidente da República n.º 9-A/2021	28 de janeiro	Entrou em vigor um novo estado de emergência, até 14 de fevereiro, e a partir de 8 de fevereiro foram retomadas as atividades letivas em regime não presencial.
Despacho n.º 1448-A/2021	4 de fevereiro	Publicou a nomeação do novo coordenador da <i>task force</i> responsável pela elaboração do "Plano de vacinação contra a COVID-19 em Portugal".
Resolução n.º 63-A/2021	11 de fevereiro	Assembleia da República debateu e aprovou a autorização ao Presidente da República, de forma a renovar a declaração do estado de emergência até 1 de março.
Decreto do Presidente da República n.º 11-A/2021	11 de fevereiro	Renovou a declaração do estado de emergência até 1 de março.
Decreto n.º 3-E/2021	12 de fevereiro	Regulamentação estabelecida pelo Governo, para o novo estado de emergência.
Resolução n.º 69-A/2021	25 de fevereiro	Assembleia da República debateu e aprovou, nova autorização ao Presidente da República de forma a puder ser renovava a declaração do estado de emergência até ao dia 16 de março.
Decreto do Presidente da República n.º 21-A/2021	25 de fevereiro	Renovou a declaração do estado de emergência até ao dia 16 de março.
Decreto n.º 3-F/2021, de 26 de fevereiro.	26 de fevereiro	Regulamentação estabelecida pelo Governo, para o novo estado de emergência.
Resolução 77-B/2021	11 de março	A Assembleia da República autorizou o Presidente da República a renovar a declaração do estado de emergência até ao dia 31 de março.
Decreto do Presidente da República 25-A/2021	11 de março	Renovou a declaração do estado de emergência até ao dia 31 de março.
Decreto 4/2021	13 de março	Regulamentação estabelecida pelo Governo, para o novo estado de emergência.
Decreto-Lei n.º 22-C/2021	22 de março	Prorrogou os prazos de carência dos empréstimos garantidos pelo sector público e aprovou um regime especial de concessão de garantias pelo Fundo de Contragarantia Mútuo no âmbito da pandemia da COVID-19.
Resolução da Assembleia da República n.º 88/2021	23 de março	Prorrogou o prazo inicial da Comissão Eventual para Acompanhamento da Aplicação de Medidas de Resposta à Pandemia COVID-19 e do Processo de Recuperação Económica e Social.

Legislação	Data	Sumário da determinação
Resolução n.º 90-A/2021	25 de março	A Assembleia da República autorizou o Presidente da República a renovar a declaração do estado de emergência até ao dia 15 de abril.
Decreto do Presidente da República 31-A/2021	25 de março	Renovou a declaração do estado de emergência até ao dia 15 de abril.
Decreto 5/2021	28 de março	Regulamentação estabelecida pelo Governo, para o novo estado de emergência
Resolução da Assembleia da República n.º 114-A/2021	14 de abril	A Assembleia da República autorizou o Presidente da República a renovar a declaração do estado de emergência até ao dia 30 de abril.
Decreto do Presidente da República n.º 41-A/2021	14 de abril	Renovou a declaração do estado de emergência até ao dia 30 de abril.
Decreto n.º 6-A/2021	15 de abril	Regulamentou o novo estado de emergência
Resolução do Conselho de Ministros n.º 45-C/2021	30 de abril	O Governo declarou o estado de calamidade
Resoluções do Conselho de Ministros n.ºs 46-C/2021 e 52-A/2021	6 de maio 11 de maio	Alteraram as diretrizes do estado de calamidade em vigor à data.
Resoluções do Conselho de Ministros n.º 59-B/2021 e 64-A/2021	14 de maio.	Prorrogou até 30 de maio o estado de Calamidade, no âmbito da pandemia da doença COVID-19, e em 28 do mesmo mês prorroga a mesma situação de calamidade, alterando as medidas aplicáveis a determinados municípios no âmbito desta situação.
Portaria n.º 122/2021	11 de junho	Procedeu à primeira alteração da Portaria n.º 200/2020, de 19 de agosto, que cria e regulamenta o Programa de Acessibilidades aos Serviços Públicos e na Via Pública.
Lei n.º 36-A/2021	14 de junho	Renovou a imposição transitória da obrigatoriedade do uso de máscara em espaços públicos, prorrogando a vigência da Lei n.º 62-A/2020, de 27 de outubro.
Resolução do Conselho de Ministros n.º 76-A/2021	17 de junho	Alterou as medidas aplicáveis a determinados municípios no âmbito da situação de calamidade. Esta Resolução do Conselho de Ministros procede à alteração da Resolução do Conselho de Ministros n.º 74-A/2021.
Regulamento n.º 576/2021	24 de junho	Criou um regulamento Municipal de Apoio Extraordinário à Renda.
Resoluções do Conselho de Ministros n.º 62-A/2021, 76-A/2021, 77-A/2021, 91-A/2021, 92-A/2021 e 96-A/2021	De maio a julho	Alteraram determinadas medidas aplicáveis a determinados municípios no âmbito da situação de calamidade.
Regulamento n.º 768/2021	17 de agosto	Alterou o Regulamento Municipal de Atribuição de Apoios para Aquisição de Bens de 1.ª Necessidade.
Resolução do Conselho de Ministros n.º 157/2021	17 de novembro	Declarou a situação de calamidade no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

Legislação	Data	Sumário da determinação
Lei n.º 91/2021	17 de dezembro	Prolongou até 30 de junho de 2022 o prazo para a realização de reuniões dos órgãos das autarquias locais e das entidades intermunicipais por meios de comunicação à distância, alterando a anterior Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março, que aprovou medidas excecionais e temporárias de resposta à situação epidemiológica provocada pelo coronavírus SARS-CoV-2 e pela doença COVID-19.
Decretos-Lei n.º 119-A/2021 e n.º 119-B/2021	22 e 23 de dezembro	Alterou as medidas no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

Na Tabela 3, podemos verificar que 2021 se inicia em termos legislativos com um novo decretar do confinamento da população, originado pela declaração do estado de emergência, que é sucessivamente prorrogado até ao final de abril. A partir daí, é declarado o estado de calamidade e, até ao final do ano, pode ser verificada a publicação de legislação destinada a apoiar financeiramente e socialmente as instituições públicas, incluindo os municípios.

2.2.2 Impacto da Covid-19 nos Municípios

Sendo Portugal um Estado de Direito, os poderes públicos têm a obrigação de tomar medidas e ações que mitiguem os efeitos de possíveis crises (Silva e Rocha, 2021). Neste sentido, com o surgimento da Covid-19, as autarquias tiveram um papel relevante no desenvolvimento e tomada de medidas na proteção das populações que integram o seu território. Foi necessária a adaptação de infraestruturas, equipamentos e espaços públicos, como forma de assegurar o distanciamento social, aquisição e instalação de material de limpeza e desinfeção para os espaços públicos, e aquisição e reforço das TIC de forma a assegurar a continuidade da prestação de certos serviços públicos locais ou permitir um regime de teletrabalho (Silva e Rocha, 2021). De igual forma, foi necessário prestar apoios sociais de forma a garantir acesso a bens de primeira necessidade e apoiar o comércio e serviços das empresas locais, existindo, para isso, a concessão de isenções ou diminuição de taxas e preços para população e empresas por parte de alguns Municípios (Silva e Rocha, 2021).

As medidas anteriormente referidas foram igualmente identificadas no relatório n.º 7/2020 do Tribunal de Contas (Impacto das medidas adotadas no âmbito da COVID-19 nas entidades da Administração Local do Continente, 2020). O mesmo refere que o impacto imediato da Covid-19 na atividade municipal teve influência no exercício das atribuições e competências, na estrutura de despesas e receitas, e na adaptação e eficácia operacional dos serviços. Para que as autarquias conseguissem fazer face a esse impacto, foram abrangidas medidas excecionais e temporárias, a nível financeiro, que abrangeram também o regime de exceção na contratação pública e na autorização de despesas. A sua utilização, por parte dos Municípios, dependia de um pedido devidamente fundamentado e justificado. Em casos específicos de aumento da despesa e/ou de redução das receitas, foi necessário promover e garantir a capacidade de

resposta dos Municípios, tendo o Tribunal de Contas publicado as medidas excecionais como a antecipação das receitas, flexibilização do regime de crédito e endividamento municipal, medidas de auxílio a pessoas em situações vulneráveis, concessão de apoios sociais e reconhecimento das isenções pelos municípios. Estas medidas excecionais vigoraram na sua larga maioria até 31 de dezembro de 2020, e tinham como principais objetivos prevenir, conter, e mitigar a pandemia.

Em 16 de abril de 2021 foi apresentado pelo governo de Portugal a versão final do “Plano de Recuperação e Resiliência” (PRR). Este plano seguia as normas e diretivas europeias do *Next Generation EU* e visava a mitigação económica e social dos graves impactos deixados pela pandemia. O plano é maioritariamente financiado por Fundos Europeus, e tem um período de execução até 2026. Assenta essencialmente em seis pontos: a transição verde, a transformação digital, crescimento inteligente, sustentável e inclusivo (coesão económica, emprego, produtividade, competitividade, investigação, desenvolvimento e inovação), a coesão social e territorial, a saúde e resiliência económica, social e institucional (inclusive com vista ao aumento da capacidade de reação e preparação para crises futuras) e as políticas para a próxima geração, crianças e jovens, incluindo educação e competências. O PRR teve impacto direto nos municípios com diversas medidas de apoio e crescimento nomeadamente a nível de respostas sociais, qualificação e competências dos quadros, infraestruturas, a qualidade e sustentabilidade das finanças públicas e a digitalização, interoperabilidade e cibersegurança da Administração Pública.

3. CARACTERIZAÇÃO DAS TIC DOS MUNICÍPIOS E DA SUA POPULAÇÃO.

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) referem-se, de um modo global, à importância da comunicação na “era” das tecnologias da informação (Abila, 2020). Todos os meios, formas ou técnicas utilizadas para tratar a informação, comunicar e/ou transmitir essa mesma informação são consideradas TIC. De forma prática, as comunicações com ou sem fios, *hardware* (computadores, redes e telemóveis) e *software* são consideradas partes integrantes das TIC (Silva e Neves, 2003). Atualmente, as TIC são imprescindíveis por facilitarem os processos de comunicação, enquanto criam automatismos e permitem a partilha da informação, fazendo parte integrante das mais diversas áreas quer das empresas privadas ou públicas, do ensino ou até mesmo da pesquisa científica (Abila, 2020).

3.1 As TIC nos municípios portugueses

As TIC nos municípios portugueses são um conjunto de ferramentas que desempenham um papel fundamental na transmissão e partilha de informação com as sociedades no atual quadro de globalização (Soares et al, 2019). Com o surgimento da era da digitalização, tem existido um maior cuidado em fornecer mais e melhor informação aos cidadãos, mais concretamente aos municípios para o caso de estudo, e disponibilizar e fornecer o seu rápido acesso das mais variadas formas e canais de comunicação. Consequentemente, os municípios quanto mais informados estão, mais querem estar, o que por sua vez origina um maior padrão de exigência face aos serviços públicos e à informação que lhes é fornecida.

Desta forma, a administração pública tem procurado uma constante modernização administrativa, no sentido de agilizar processos, reduzir custos, disponibilizar a informação e prestar serviços de uma forma mais rápida e eficiente tanto a nível interno, como de ligação com os municípios. Os estudos bianuais intitulados “Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas: Estudo sobre Local *e-Government* em Portugal”, que são realizados desde 1999 pelo Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, dão conta da evolução que os municípios têm tido nas tecnologias de informação, nomeadamente, a disponibilização de mais serviços online ao cidadão, mais informação, e o facto de já existir um cuidado em dar uma participação ativa na tomada de decisão aos cidadãos. Através do estudo “Caracterização da Função TIC/Informática nas Câmaras Municipais Portuguesas” de Soares et al. (2019), foi enviado para todos os municípios do país (308) um questionário com 85 perguntas, sendo que apenas 45% dos municípios responderam de forma válida. Das conclusões desse estudo é possível aferir indicadores para as TIC relativos:

- ao Perfil do Responsável pela Função TIC/Informática;

- aos Recursos Humanos/Financeiros afetos à Função TIC/Informática;
- à Organização e Governação da Função TIC/Informática;
- às Infraestruturas Tecnológicas;
- às Aplicações e Serviços;
- à Conformidade com Regulamentos e Orientações para a Área das TIC.

3.1.1 Perfil do Responsável pela Função TIC/Informática

Analisando o perfil dos responsáveis pela função TIC/Informática nos Municípios portugueses, é possível aferir que 47% apresenta idades compreendidas entre os 40 e os 49 anos de idade, sendo 85% dos respondentes do género masculino. Quanto à posição que o responsável ocupa, são na sua maioria quadros não dirigentes (especialista de informática, técnico de informática e técnico de informática adjunto) ou dirigentes intermédios (chefes de departamento/ divisão). No global, esta posição em termos de antiguidade já é ocupada entre 1 a 10 anos (57%). Em 76% dos casos do estudo, o responsável tem formação académica superior. Denote-se ainda que em 74% dos casos a formação é na área da informática, tecnologias e sistemas de informação (Soares et al, 2019).

3.1.2 Recursos Humanos/Financeiros afetos à Função TIC/Informática

Quanto ao número de recursos humanos afetos à função TIC dos municípios, a grande maioria (cerca de 88%) respondeu ter entre 1 a 10 funcionários a exercer funções ligadas a este serviço, com ou sem vínculo permanente. Analisando a faixa etária, quase metade dos funcionários dos municípios que responderam ao estudo (43%), têm a sua idade compreendida entre os 40 e os 50 anos. Denote-se que as equipas por norma não têm uma grande renovação, o que se comprova com o baixo número indicado para as entradas e saídas nos últimos cinco anos, refletindo com uma balança de entradas e saídas praticamente nula. A nível da formação académica, destacam-se dois grandes *clusters*: o dos funcionários com o 12º ano completo e os que completaram formação superior. A nível das áreas de atividade, estas são bastante diversificadas nas TIC dos municípios; apesar disso, existe um total de 39% de respondentes que estão na área de Administração de Sistemas, Infraestruturas e Comunicações ou em Operações de TI (Soares et al, 2019). A grande maioria dos municípios despende até um máximo de 2% do seu orçamento global na área das TIC.

3.1.3 Organização e Governação da Função TIC/Informática

A maioria dos respondentes (64%) informou que não têm um pelouro específico para as TIC/Informática, e os que têm, estão na sua grande maioria entregues à responsabilidade de um vereador. Quanto às necessidades de recorrer a *outsourcing*, foi detetado uma maior necessidade em termos de Desenvolvimento de Sistemas, Auditoria, *Compliance* e Gestão de Risco. Em sentido inverso, o Planeamento, a Administração de Sistemas, as Infraestruturas e Comunicações, as Operações de TI, a Gestão de Serviço e a Gestão da Contratação Externa foram identificadas como as áreas com maior dificuldade para serem executadas autonomamente pelos municípios. Em relação à adoção recomendada de referências de gestão e organização das TIC e de normas, é possível aferir com o estudo, que na sua maioria não são adotados pelos municípios por desconhecimento dos mesmos (Soares et al, 2019).

3.1.4 Infraestruturas Tecnológicas

A maioria dos municípios declarou que o tipo de equipamentos mais utilizado são os computadores *Desktop* (85%). Atualmente, e como era expectável, já todas possuem ligação por fio à rede, sendo que em 83% também existe rede sem fios (*wi-fi*). A maior parte têm a sua banda larga de *upload* e *download* compreendida entre os 0 e os 100 Mbps. Como também seria expectável, o sistema operativo predominante é o Windows, presente em 97% das Câmaras. Quanto a computação de nuvem que permite uma maior e mais rápida partilha de informação a nível interno, apenas 32% admite ter este serviço (Soares et al, 2019).

3.1.5 Aplicações e Serviços

A maioria dos municípios respondentes (53%) não tem serviços exclusivos online, sendo que apenas 8% informaram ter esta forma em mais de metade dos serviços oferecidos. A percentagem de pedidos de serviços submetidos pelos munícipes por via online foi em média de 11%. Os mecanismos de registo e autenticação disponíveis para os munícipes, na sua grande maioria, ainda é através de registo prévio, sendo que a chave móvel digital, já presente em muitos serviços públicos, ainda não é aceite pela maioria dos municípios (90%). Os métodos de pagamento disponíveis para os serviços prestados por via online, na sua grande maioria ainda é o presencial (97%), mas em metade dos casos já existe o pagamento por Multibanco (geração de referência de pagamento), e em casos mais raros foi detetado a forma de Pagamento online (VISA, PayPal, outros). Mais de metade dos municípios reportou a utilização de dispositivos móveis adaptados ao seu *website* ou com uma aplicação disponível. O uso de SMS é o único meio desta via para comunicar/informar os munícipes. As mais recentes redes sociais, como o *Whatsapp* e *Telegram*, ainda não são utilizadas por nenhum município respondente (Soares et al, 2019).

Relativamente ao contacto do munícipe com os municípios, a maioria ainda é através do atendimento presencial (60%), seguido de outras formas muito menos expressivas, como o telefone, o correio, o email, portais online e redes sociais. Mais de metade dos municípios afirmou, neste estudo, não possuir uma central de atendimento, direcionada para o rápido e eficaz atendimento. Contudo, começam a demonstrar alguma evolução e facilidades de processo ao aceitarem mais de metade dos municípios a assinatura digital como forma válida para a assinatura de documentos (Soares et al, 2019).

3.1.6 Conformidade com Regulamentos e Orientações para a Área das TIC

No que concerne às boas práticas de usabilidade, recomendações de acessibilidade (cumprimento do estabelecido através do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro), das diretrizes apresentadas pelo Manual de Procedimentos: Aplicação do princípio “uma só vez” (*only once*), do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), e princípio da administração aberta, é perceptível que estas recomendações ainda não são procedimentos adotados e cumpridos na totalidade pelos municípios. Existem até casos de municípios que nem têm conhecimento sobre alguns destes procedimentos, o que origina formas dispersas de orientação e de regulamentação por parte dos municípios. Quanto à aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), quase metade dos municípios indicou que ainda se encontra na etapa de implementação e sem encarregado, o que denota algum atraso e demora neste processo, bastante importante aos dias de hoje.

3.2 Caracterização sociodemográfica dos Municípios do Alentejo em estudo.

O presente estudo foca-se em 10 municípios pertencentes ao Alentejo Central e ao Baixo Alentejo, nomeadamente cinco municípios do Distrito de Évora e 5 municípios do distrito de Beja. A seleção destes municípios deveu-se ao facto de serem geograficamente próximos, mas bastante distintos em termos de dimensões e dados sociodemográficos. Estes padrões diferenciados traduzem-se em diferentes níveis de literacia, densidade populacional, população do concelho e envelhecimento da população na mesma região. Os municípios selecionados foram os seguintes: Alvito, Beja, Cuba, Serpa e Vidigueira, pertencentes ao Baixo Alentejo; por sua vez, do Alentejo Central foram escolhidos os municípios de Évora, Montemor-o-Novo, Portel, Reguengos de Monsaraz e Viana do Alentejo (ver Figura 2).

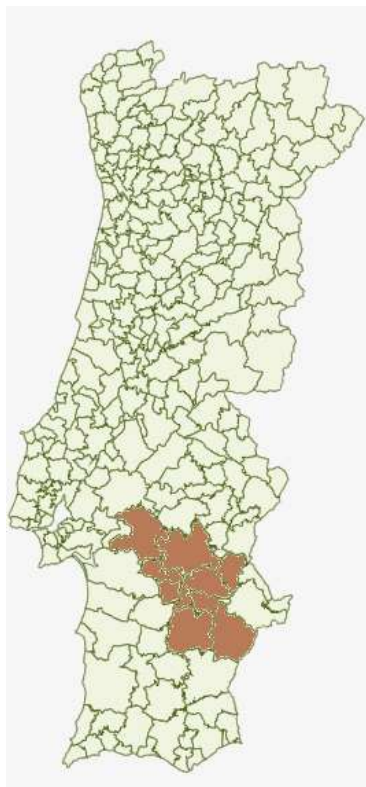


Figura 2 - Distribuição geográfica dos Municípios do estudo (áreas sombreadas) (Associação Nacional dos Municípios Portugueses, 2022)

Através dos dados do INE, apresentados na Tabela 4, é possível apurar que a zona específica escolhida para análise agrega um total de 10 Municípios, os quais têm uma população reduzida, sendo que em conjunto têm um total de apenas 149.328 habitantes, que corresponde a 1,44 % do total da população portuguesa, 10.344.802 (informação Censos 2021).

Em termos de género, existe uma relação aproximada entre o total da população residente masculina e feminina.

Por ter uma grande parte da população envelhecida, como comprova o total de habitantes com mais de 65 anos, ligeiramente superior a 25% da população global em estudo e a menor escolaridade, dado que 35% da população analisada tem apenas o 1º ciclo ou menos, poderá originar uma maior dificuldade na capacidade para usar outros meios para comunicar com os municípios, que não seja através do meio presencial.

Quando ao tamanho do município, e considerando a escala utilizada por Soares et al. (2021) no estudo “Caracterização da Função TIC/Informática nas Câmaras Municipais Portuguesas” em 2021, considera-se que um Município grande tem de ter mais de 100.000 habitantes, um Município médio tem entre mais de 20.000 habitantes e inferior ou igual a 100.000 habitantes, e um Município pequeno tem uma população igual ou inferior a 20.000 habitantes. Considerando esta escala, dos 10 Municípios escolhidos para análise apenas Évora e Beja são municípios médios, sendo os restantes considerados municípios pequenos, por terem uma população inferior a 20.000 habitantes. É também possível verificar, através da análise dos Censos 2021,

que todos os municípios perderam população em relação aos últimos Censos, sendo que o município da Vidigueira, em termos percentuais, foi o mais afetado com uma quebra de 12,7%. Em sentido inverso, as grandes cidades como Évora e Beja, foram as que perderam menos população em termos percentuais, e é também nelas que se encontra a maior densidade populacional: 41 hab./Km² em Évora e 30,2 hab./Km² em Beja. As duas “capitais de distrito” possuem também os maiores índices de literacia e são os únicos dois municípios onde a população com 65 ou mais anos, não atinge pelo menos 25% do total da sua população e, consequentemente, não está tão envelhecida.

Tabela 4 - Dados sociodemográficos para os municípios do Alentejo Central (Censos 2021, Instituto Nacional de Estatística)

Município	Évora	Montemor-o-Novo	Portel	Reguengos de Monsaraz	Viana do Alentejo	Alvito	Beja	Cuba	Serpa	Vidigueira	Totais	Totais (%)
População												
População 2021	53591	15804	5747	9871	5319	2282	33400	4374	13764	5176	149328	
População 2011	56596	17437	6428	10828	5932	2504	35854	4878	15623	5932	162012	
Varição pop. (%)	-5,3	-9,4	-10,6	-8,8	-7,4	-8,9	-6,8	-10,3	-11,9	-12,7	-9,21	
Escolaridade												
Nenhum	6956	2544	865	1640	956	478	5070	738	2517	820	22584	15
1º Ciclo	9260	4099	1753	2479	1238	483	6025	1008	3367	1355	31067	21
2º Ciclo	5134	1662	707	1127	618	257	3326	491	1677	634	15633	10
3º Ciclo	8136	2406	840	1501	862	380	5618	737	2268	834	23582	16
Secundário ou pós	12425	3095	1154	2017	1105	440	7156	885	2550	985	31812	21
Superior	11680	1998	428	1107	540	244	6205	515	1385	548	24650	17
Faixa etária												
0-14	7085	1818	666	1215	684	294	4721	577	1588	663	19311	13
15-24	5624	1407	551	979	536	236	3505	425	1307	502	15072	10
25-64	28249	7799	2873	5049	2708	1067	17312	2204	6980	2567	76808	51
65 ou mais	12633	4780	1657	2628	1391	685	7862	1168	3889	1444	38137	26
Género												
Homens	25445	7593	2811	4778	2536	1089	16296	2152	6840	2508	72048	48
Mulheres	28146	8211	2936	5093	2783	1193	17104	2222	6924	2668	77280	52
Dados Geográficos												
Área (km ²)	1307,8	1232,97	601,01	464	393,7	136,52	1106,44	172,09	1105,63	316,61	6836,77	
Freguesias	12	7	6	4	3	2	12	4	5	4	59	
Densidade pop. (hab./km ²)	41,0	12,8	9,6	21,3	13,5	16,7	30,2	25,4	12,4	16,3	21,8	

3.3 Aplicação Direta das TIC nos Municípios do Alentejo

Em 2019, Soares *et al.* realizaram o estudo intitulado “Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2019”. O estudo baseou-se no “Local *e-Government* em Portugal”, com o objetivo de averiguar a presença dos municípios na Internet, sendo logo identificado que, à data, todos os municípios estavam presentes na Internet, quer através de portais, ou pela presença nas redes sociais. O estudo utilizou a conjugação de quatro critérios para avaliar os municípios portugueses e a sua presença na Internet:

1. Conteúdo: Tipo e Atualização;
2. Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização;
3. Serviços Online;
4. Participação.

Registe-se que o estudo incidiu sobre os **308 municípios de Portugal Continental e Ilhas** (278 no Continente, dos quais 58 no Alentejo, 11 na Madeira e 19 nos Açores).

Relativamente ao critério de **Conteúdo: Tipo e Atualização**, este critério tinha como objetivos principais avaliar a disponibilização e a atualização da informação fornecida através dos portais *Web* das Câmaras Municipais. Reguengos de Monsaraz, entre os Municípios analisados, destaca-se como o 77º do ranking global e, conseqüentemente, o primeiro da lista dos municípios em análise. Em relação ao estudo anterior, teve uma subida de 156 lugares, o que em muito contribuiu para a sua colocação final e demonstra a preocupação do município na melhoria da qualidade e atualização da informação disponibilizada na Internet à população. Beja por sua vez, é o município com a pior classificação global no ranking num modesto 301º lugar.

Quanto ao critério de **Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização**, foram avaliados vários indicadores relacionados com a qualidade da utilização dos portais *Web*, particularmente o seu posicionamento nos motores de busca, a rapidez de carregamento da página, o acesso através de diversos sistemas operativos, navegadores e por dispositivos móveis, bem como parâmetros relacionados com a acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais, a qualidade da navegação na página e a presença de uma ferramenta de pesquisa no próprio *website*. Ao nível deste critério ficou patente pelo ranking que apenas Reguengos de Monsaraz teve uma evolução favorável e um ranking positivo (45º), e que ao nível dos municípios do novo estudo existe ainda uma grande margem de crescimento.

Analisando o critério dos **Serviços Online** que as Câmaras Municipais disponibilizam aos seus munícipes através da Internet, foram analisados alguns serviços camarários considerados como uma amostragem importante, entre os quais: “Autorização para exumação de cadáver”, “Licenciamento de pequenas obras”, “Autorização para ocupação de espaço público (publicidade

na via pública)", "Licenciamento para instalação de bomba de gasolina", "Cartografia - requerer planta do PDM" e "Requerer licença de habitabilidade".

Este critério também mediu a capacidade de resposta (se era obtida uma resposta, a qualidade da resposta e tempo para a obtenção da resposta) a mensagens e emails enviados para os endereços eletrónicos de correspondência dos eleitos locais, onde se incluía o Presidente da Câmara Municipal, do Vice-presidente, do primeiro Vereador da oposição e dos serviços municipais.

Cuba e Serpa, que tiveram uma quebra em relação ao estudo anterior e são os piores classificados, ficando ambos colocados apenas pelo 299º lugar geral do estudo. No sentido oposto, Reguengos com uma melhoria positiva do seu serviço prestado, subiu 145 lugares, o que corresponde ao 75º lugar do ranking global.

O critério de **Participação** diz respeito aos mecanismos de participação que as Câmaras Municipais disponibilizam aos seus cidadãos. A avaliação feita pelos autores do estudo contemplava oito indicadores, designadamente: "Canais de contacto direto para esclarecimento de dúvidas e envio de comentários e sugestões"; "Espaços *Web* 1.0 criados para discussão e auscultação de opinião"; "Presença nas redes sociais"; "Transparência e Dados Abertos"; "Contexto específico de participação - Participação de ocorrências"; "Contexto específico de participação - Orçamento participativo"; "Contexto específico de participação – Processo de revisão do PDM"; e "Informação acerca de processos participativos a decorrer ou que decorreram na Câmara". Neste domínio, claramente os municípios da Vidigueira e Reguengos de Monsaraz demonstraram que estão sensibilizados para esta temática da participação das suas populações, com presença de ambos nos dez melhores classificados do ranking. De referir ainda que a Vidigueira, em relação ao estudo anterior teve uma grande ascensão, o que demonstrou a preocupação dada aos indicadores dos critérios anteriores ao nível da evolução das suas TIC. Em sentido oposto, o Município de Serpa foi o pior município classificado em relação aos outros municípios do Alentejo abrangidos pelo nosso estudo, ficando num lugar baixo do ranking (262º), o que demonstra que ainda tem bastante a melhorar.

Ranking Global de classificação das TIC dos municípios

Num total de 308 municípios, a posição global dos 10 municípios referentes a este estudo encontram-se entre a 21ª posição (Reguengos de Monsaraz) e a posição 284 (Serpa) (Tabela 5).

Tabela 5 - Ranking Global dos Municípios no estudo: Presença na Internet das Câmaras Municipais (2019)

Município	Ranking 2019 (pontuação obtida)	Varição de 2016 para 2019	Ranking 2016	Ranking 2014	Ranking 2012
Alvito	103 (0.458)	+15	118	263	140
Beja	265 (0.338)	-157	108	21	3
Cuba	243 (0.365)	-84	159	234	231
Évora	248 (0.363)	-197	51	40	23
Montemor-o-Novo	184 (0.405)	-58	126	224	68
Portel	153 (0.422)	-96	57	296	69
Reguengos de Monsaraz	21 (0.548)	+100	121	67	167
Serpa	284 (0.322)	-57	227	280	134
Viana do Alentejo	61 (0.491)	+85	146	202	30
Vidigueira	106 (0.454)	+20	126	252	149

Denota-se que Reguengos de Monsaraz teve uma evolução bastante positiva relativamente a estudos anteriores (Soares et al, 2014, 2016, 2017), com uma subida de 100 lugares, o que lhe valeu o 21º lugar no ranking global, e o 1º nos municípios em estudo. Por sua vez, Serpa com uma queda de 57 lugares, é o pior município dos que estão em análise, ficando-se apenas pelo 284º lugar do ranking global. Em contraponto, os municípios de Évora e Beja registaram uma variação negativa, do estudo de 2016 para o estudo negativo, o que pode transparecer um menor desenvolvimento na sua presença na internet.

3.4 Literacia digital

Paul Gilster (1997) popularizou o termo literacia digital, através de um livro com esse nome, onde define a literacia digital como “a capacidade de compreender e utilizar informações em múltiplos formatos provenientes de uma vasta gama de fontes quando estas são apresentadas através de computadores. O conceito de literacia vai para além da simples capacidade de conseguir ler; sempre significou a capacidade de ler com significado e de compreender. É o ato fundamental da cognição. A literacia digital alarga igualmente as fronteiras da definição. É a cognição do que se vê no ecrã do computador quando se utiliza o meio da Internet. Coloca-nos perante exigências que sempre estiveram presentes, embora menos visíveis, nos meios analógicos do jornal e da televisão. Ao mesmo tempo, ele cria um conjunto de desafios que exigem que se aborde os computadores ligados em rede sem preconceitos. Não só tem de adquirir a capacidade de encontrar coisas, como também tem de adquirir a capacidade de as utilizar na sua vida.” (Gilster, 1997: 1-2)

Mónica Carvalho (Economista, 2021) refere num artigo que a Comissão Europeia define a literacia digital como “as habilidades necessárias para alcançar a competência digital, sustentadas por competências básicas em TIC e no uso de computadores, com o objetivo de

recuperar, avaliar, armazenar, produzir, apresentar e trocar informação, e de comunicar e participar em redes colaborativas via Internet.”

Numa infografia divulgada pela ANACOM em 2021 (ver Figura 3), referente a dados europeus de 2020, verificou-se que em Portugal o acesso à Internet residencial é acedido por 84% das famílias, um valor inferior ao da média da União Europeia (91%). O mesmo estudo indica que Portugal é o quarto país da União Europeia em que as famílias indicam a iliteracia digital como o principal motivo para que não tivessem acesso à Internet, o que se espelha nos 18% de indivíduos que nunca utilizaram a Internet, o dobro da média europeia (9%). A ANACOM (2021), refere ainda que as pessoas reformadas ou de idade mais avançada, com níveis de escolaridade e rendimentos mais baixos, são estratos com maior relevância em Portugal que na média europeia.

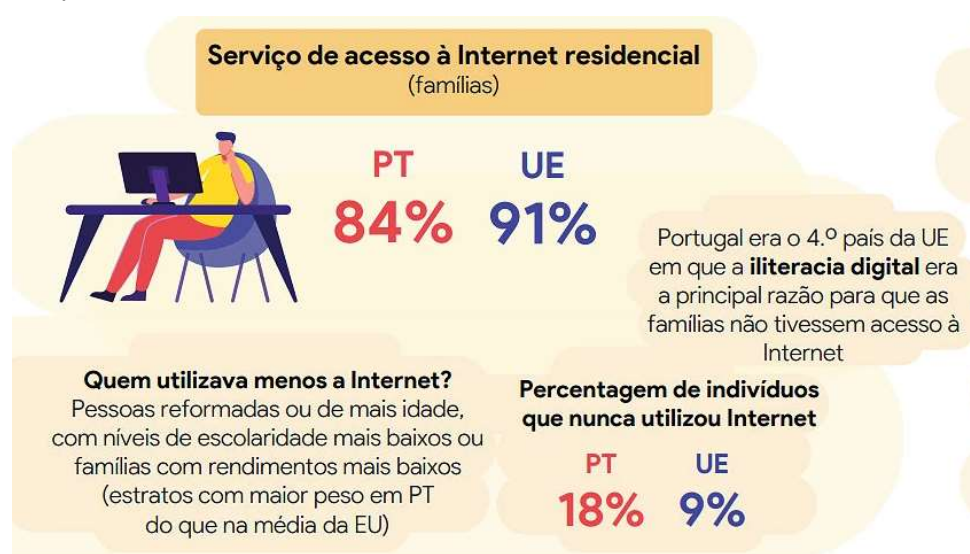


Figura 3 - Taxa de penetração dos serviços (ANACOM, 2021)

No que concerne à utilização de serviços e comunicações com suporte na Internet, podemos ver na Figura 4 que Portugal tem um índice de “*instant messaging*” superior à média europeia, mas no que concerne ao “*videostreaming on demand pago*” ou chamadas de voz e vídeo pela Internet estamos abaixo da média europeia.

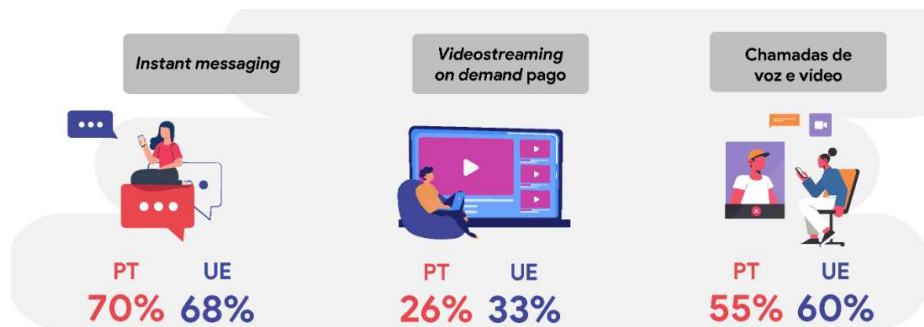


Figura 4 - Utilização de serviços over-the-top nas comunicações suportadas em Internet (indivíduos) (ANACOM, 2021).

Por sua vez, ao analisarmos as principais assimetrias na utilização de Internet (Figura 5), verifica-se que em Portugal existe uma maior utilização das redes sociais em comparação com a média da UE, ao passo que nos indicadores como visualizar vídeos, *Internet banking* ou compras através do comércio eletrónico, estamos abaixo da média europeia. Destaca-se também que 29% dos portugueses indicaram nunca ter feito compras através da Internet.

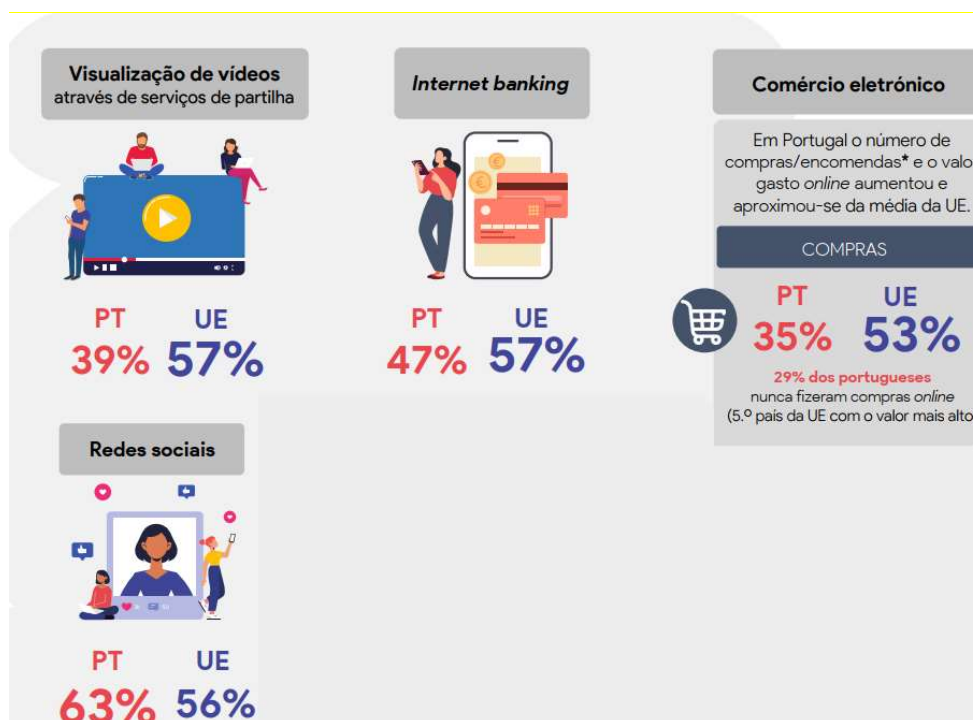


Figura 5 - Assimetrias na utilização da Internet (ANACOM, 2021).

Martin (2009) divide a literacia digital em três níveis: o nível um, composto pelas competências digitais, o segundo nível, composto pelo uso do digital, e o terceiro pela transformação do digital.

Na base da pirâmide (Figura 6) consideram-se as competências digitais, que englobam as aptidões, conceitos, abordagens e atitudes. Esta competência é utilizada por indivíduos ou grupos em situações da vida quotidiana e utilizada novamente sempre que surjam novos desafios. Para a competência digital existem vários níveis de especialização, que vão desde competências básicas até às competências mais exigentes ou analíticas. As competências digitais incluem, por exemplo, a pesquisa de informação na Internet, preparação e elaboração de documentos de texto, apresentações digitais, alteração de imagens, utilização de folhas de cálculo, entre outras. A utilização das competências digitais varia de pessoa para pessoa, consoante as suas necessidades, evolui ao longo do tempo, sendo alterada à medida que surjam novas ferramentas e meios.

O uso do digital, segundo nível, implica a passagem das competências digitais para a literacia digital, ou seja, a relevância da sua aplicação num contexto envolvente. A literacia digital, para ser bem-sucedida, deve contemplar o uso das competências sociais em contexto profissional ou do quotidiano, dando origem ao uso do digital. As utilizações e usos digitais são moldados pelas exigências da situação e centram-se em resolver um problema, realização de tarefas ou para a obtenção de um outro resultado no contexto profissional, disciplinar ou nouro contexto. São, portanto, moldadas exclusivamente pelos conhecimentos específicos do indivíduo, sem os quais não podem ser bem-sucedidas. O recurso à competência digital é determinado pela literacia digital possuída por um indivíduo e pelos requisitos do problema ou tarefa.

Por fim, a transformação digital é alcançada quando as competências digitais desenvolvidas permitem que exista criatividade e inovação, que por sua vez levam a mudanças significativas do domínio profissional, do conhecimento ou contexto pessoal e social. Estas mudanças podem ocorrer tanto a nível individual como a nível de grupo ou organização, sendo um requisito importante para esta transformação a reflexão crítica, mais forte nos níveis superiores.

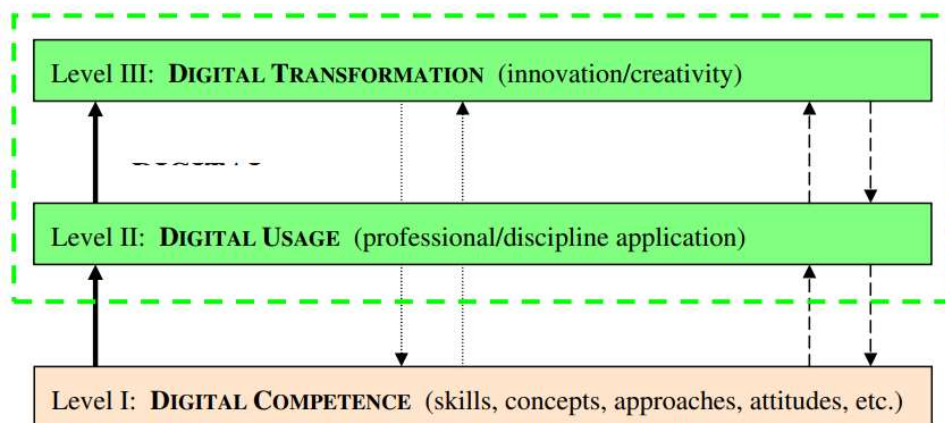


Figura 6 - Níveis de literacia digital (Martin, 2009)

Beetham e Shape (2011), definiram um modelo piramidal com 4 princípios para a literacia digital (Figura 7). O princípio do acesso corresponde à base da pirâmide, sendo um princípio fundamental, relacionado com a acessibilidade às TIC, tanto a nível de *hardware* como de *software*. O segundo nível diz respeito as competências, que compreende as capacidades literárias, cognitivas, e capacidade de lidar com as TIC. O princípio da prática é definido como a capacidade de "os utilizadores fazerem escolhas informadas sobre a forma de utilizar as tecnologias, sozinhos e com outros. Desenvolvem estratégias pessoais e flexíveis em resposta às necessidades da situação" (Beetham e Shape, 2011) Por consequência, a prática está relacionada com um contexto disciplinar específico, como a manutenção de um equipamento ou a criação de um modelo que explique uma determinada situação. Por fim, no topo da pirâmide, encontramos o princípio dos atributos, para o qual Sharpe (2014) definiu 6 variáveis: empenho, conexão, confiança, adaptação, intenção e consciencialização da própria capacidade.

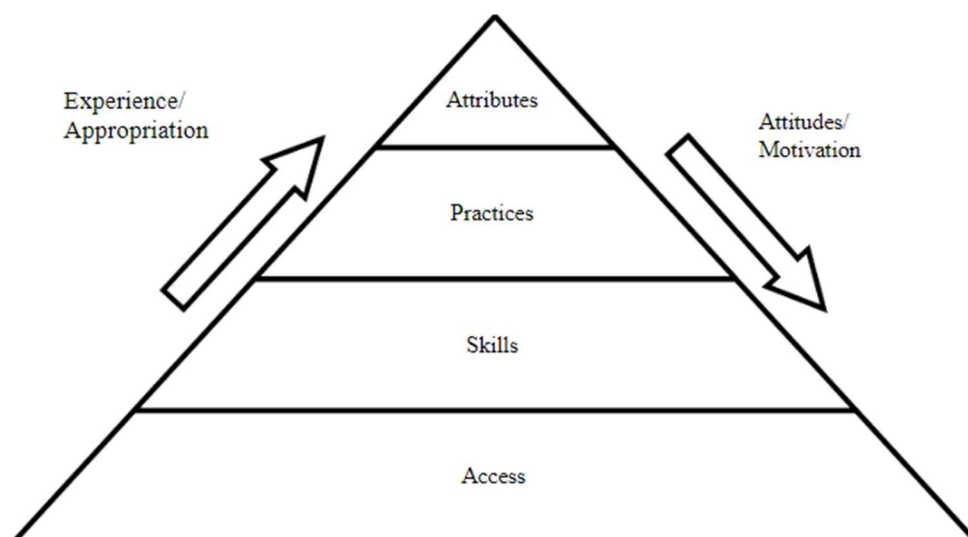


Figura 7 - Beetham and Sharpe's (2011) Model of Students' Digital Literacies

Com a informação anterior foi possível estabelecer 4 níveis de literacia digital, apresentados na Tabela 6, que tiveram como base o acesso e conhecimento dos meios digitais referidos por Beetham and Sharpe's (2011) e os níveis referidos por Martin (2009).

Tabela 6 - Níveis de literacia digital

Nível de literacia digital	Características
Nenhum	Sem acesso nem competências
Básico	Acesso e competências
Intermédio	Acesso, competências e prática
Avançado	Acesso, competências, prática, atributos e uso

Fonte: Elaboração Própria

O primeiro nível de literacia digital foi definido como "nenhum" e inclui pessoas que não têm acesso a serviços, produtos ou informações disponíveis online, nem as competências necessárias para os utilizar. O segundo nível é o "básico" e inclui as pessoas que têm acesso e competências para utilizar a Internet e as TIC. O terceiro nível é o "intermédio" e inclui pessoas com o mesmo acesso e competências que o nível anterior, mas com uma componente prática, a capacidade de utilizar as TIC de forma autónoma e de fazer melhores escolhas utilizando a informação a qual tem acesso. Finalmente, o último nível, denominado "avançado", reúne as características acima referidas e os atributos e uso. O uso é a utilização dos meios digitais para

realizar as suas tarefas profissionais, e os atributos são a capacidade de ligação, a adaptação a diferentes meios, a intenção e a consciência das suas próprias competências.

3.5 Digitalização dos Serviços Públicos

De acordo com as orientações que a UE descreve para a digitalização até 2030 (2021), o principal objetivo tem sido de garantir que a vida democrática e os serviços públicos sejam plenamente acessíveis a todos, incluindo as pessoas com deficiência, e que beneficiem de um "ambiente digital de melhor qualidade que ofereça serviços e ferramentas de fácil utilização, eficientes e personalizados, com elevados padrões de segurança e privacidade". O Plano de Ação para a Transição Digital (2020) assenta em quatro fundamentos estratégicos e objetivos: "Capacitação e inclusão digital" (Pilar I), "Transformação digital do tecido empresarial" (pilar II), "Digitalização do Estado" (Pilar III) e a "Catalisação da transição digital de Portugal" (pilar IV) (Plano de Ação para a Transição Digital, 2020)".

3.5.1 Serviços digitais dos municípios em estudo

Foram consultados todos os sites dos municípios em estudo (ver Figuras 8 a 17), em dezembro de 2022, de forma a verificar os serviços online disponibilizados por cada um deles.

pesquisar...

Serviços OnLine

- Comunicação de Leituras de Água
- Inscrição - Campo de férias
- Águas e Saneamento
- Ambiente
- Atividades Sócio-Culturais
- Feiras e Mercados
- Habituação
- Alertas, Sugestões e Reclamações
- Transportes
- Requerimento Geral
- Outros

Autenticação | Registrar | Recuperar password

Informações | Licenças | Certidões | Agenda | Inscrições | Publicações

Bem-vindo aos novos Serviços On-line da Câmara Municipal de Alvito

Com o intuito de responder às novas necessidades dos Municípios, foi criada esta plataforma de serviços on-line que potenciará a interactividade entre os cidadãos (ou pessoas colectivas) e a Câmara Municipal, possibilitando o acesso online a todos os serviços da Autarquia, bem como uma maior celeridade nos processos administrativos e operativos.

Os serviços on-line permitem dois tipos de utilizadores:

- **não registados**, têm acesso à plataforma e às informações gerais disponibilizadas;
- **registados e validados pela Autarquia**, além das funcionalidades disponibilizadas aos utilizadores não registados, têm acesso a outro tipo de requerimentos on-line, bem como à consulta de informação sobre os seus processos;

Gradualmente, em função das necessidades dos cidadãos e do desenvolvimento da plataforma de suporte, serão disponibilizadas outras funcionalidades, como o acesso a informação sobre todos os serviços prestados e o acesso a novos formulários para a submissão electrónica, a partir de qualquer computador ligado à Internet.

Figura 8 - Serviços online do Município de Alvito

Serviços OnLine

- Gestão Documental
- Ação Social
- Atividades Económicas
- Ambiente
- Atendimento Presencial
- Cemitérios
- Desporto
- Mobilidade e Transportes
- Urbanismo
- Exposições e Reclamações
- Comunicação com os Serviços/Submissão de Documentos

Autenticação | Registrar | Recuperar palavra-chave

Bem-vindo aos Serviços Online da Câmara Municipal de Beja

Pretendemos através desta plataforma alargar a prestação de serviços, na tentativa de melhor corresponder às necessidades de munícipes e empresas. Com o acesso online, poderá de forma cómoda e mais célere submeter os seus pedidos, consultar o estado dos processos e interagir com os mesmos de forma desmaterializada.

Os serviços online permitem dois tipos de utilizadores:

Utilizadores não registados: acedem à parte da plataforma, consultando as instruções de cada tipo de processo disponível e têm acesso aos formulários em formato PDF;

Utilizadores registados: podem preencher e submeter pedidos online e consultar o estado dos seus processos.

Ajuda:

- Processo de Registo de utilizador dos serviços online>
- Assinar documentos digitalmente
- Criação de ficheiros no formato PDF/A
- Normas de instrução a processo de urbanismo
- Questões frequentes

Figura 9 - Serviços online do Município de Beja

INÍCIO | MUNICÍPIO | CONCELHO | AÇÃO SOCIAL | CULTURA | TURISMO | DESPORTO | EDUCAÇÃO | AMBIENTE | RECURSOS HUMANOS | URBANISMO | PARQUE EMPRESARIAL | CUBA+JOVEM |

Figura 10 - Serviços online do Município de Cuba

Balcão Único da Câmara Municipal de Évora

O Balcão Único da Câmara Municipal de Évora é um ponto municipal de atendimento, a funcionar segundo reconhecidos paradigmas de serviços de atendimento ao público. Numa primeira fase encontra-se instalado no Edifício Paços do Concelho da Câmara Municipal de Évora, na Praça do Sertório. Numa segunda fase, prevê-se a instalação de mais um balcão no Edifício dos Serviços Técnicos Municipais, no Parque Industrial e Tecnológico de Évora. O Balcão Único inicia atividade com quatro áreas de atendimento, a que serão acrescentadas progressivamente mais valências. Atualmente estão abrangidas as seguintes áreas:

A – Águas e Saneamento

Comunicação de leitura de contadores, elaboração e acompanhamento de contratos, pagamentos associados a contratos;

B – Obras Particulares

Autorizações de utilização, loteamento e urbanização, obras de edificação;

C – Publicidade e Ocupação do Espaço Público

Licenciamento de ruído, publicidade e toldos, recinto itinerante e ocupação do espaço público com estaleiros (obras), esplanadas e infraestruturas precárias (ocasionais);

D – Atendimento e Encaminhamento Geral

Informações genéricas, atendimento e encaminhamento geral.

Figura 11- Serviços online do Município de Évora

The image shows the website interface for Montemor-o-Novo Municipality. At the top left is the logo with the text 'MONTEMOR O/NOVO Município'. To the right are navigation tabs: 'MUNICÍPIO', 'VISITANTE', 'INVESTIDOR', and 'SERVIÇOS' (which is highlighted). Below the navigation is a grid of service categories and links:

Recursos Humanos Procedimentos Concursais a Decorrer Procedimentos Concursais Terminados Período Experimental Estágios Estágios PEPAL Mapa de Pessoal Formulários - Requerimentos Delegação de Competências Avisos	Balcão Único Regulamentos Requerimentos Taxas e Tabelas Tarifas	Serviço Municipal de Proteção Civil	Índice de Transparência Municipal Links Úteis Loja Cidadão Arquivo Municipal Balcão Empreendedor Serviços Públicos para o Emigrante Emissão Plantas de Localização Livro de Reclamações Eletrónico RGPD
--	--	--	---

Figura 12 - Serviços online do Município de Montemor-o-Novo

Serviços Online Balcão Online Loja do Cidadão Arquivo Municipal Balcão Empreendedor Serviços Públicos para o Emigrante Emissão Plantas Localização Livro de Reclamações Eletrónico RGPLD	Balcão Único Regulamentos Tabelas de Taxas Requerimentos Obras e Urbanismo Outros Requerimentos Comunicação de Ocorrências	Proteção Civil DECO CPCJ O que é um mau trato? AMCAL	Orçamento Participativo 2022 Agenda 21 Local O que é a Agenda 21 Local? Metodologias Faseamento dos Trabalhos Participação da população Índice de Transparência Municipal	Contactos Contactos Serviços Municipais Contactos Institucionais Contactos Úteis
---	---	---	--	--

Figura 13 - Serviços online do Município de Portel

Figura 14 - Serviços online do Município de Reguengos de Monsaraz

Figura 15 - Serviços online do Município de Serpa



Serviços Online	Faturação Eletrónica com a Administração...	Proteção Civil
<ul style="list-style-type: none">E-PortugalBalcão EmpreendedorRequerimentosServiços Online (Em desenvolvimento)OcorrênciasOcorrências - A minha ruaLivro de Reclamações Eletrónico		<ul style="list-style-type: none">Serviço de Proteção CivilAvisos e dados meteorológicos atuaisAtividades, Exercícios, Simulacros e conteúdos para Sensibilização PúblicaContatos úteis (Principais Agentes de Proteção Civil do Concelho): Gabinete Técnico FlorestalPlano Municipal de Defesa da Floresta Contra Incêndios (PMDFCI)Plano Municipal de Emergência e Proteção CivilMeios de comunicação de ocorrências, registos e pedidos de informaçãoPedido de Queimas e QueimadasPrograma de Voluntariado Jovem Para Natureza e Florestas

Figura 16 - Serviços online do Município de Viana do Alentejo

The screenshot shows the website for the Municipality of Vidigueira. At the top left is the logo of the Municipality of Vidigueira. To the right is a navigation menu with buttons for 'MUNICÍPIO', 'A VIDIGUEIRA', 'ATIVIDADE MUNICIPAL', 'SERVIÇOS ON-LINE', and 'CONTACTOS'. Below the menu, there is a breadcrumb trail: 'Home > Serviços on-line'. A list of services is displayed with expandable arrows: 'NORMAS E REGULAMENTOS', 'CONCURSOS PÚBLICOS', 'CONSULTAS PÚBLICAS', 'AVISOS À POPULAÇÃO', 'ELEIÇÕES', and 'MAPA INTERATIVO'. To the right of the list is a large graphic of a hand holding a globe made of small images. Below the graphic, the text reads 'SERVIÇOS ONLINE' and a paragraph explaining that these services aim to bring the municipal council closer to citizens by providing information and digital forms for procedures that require municipal intervention.

Figura 17 - Serviços online do Município da Vidigueira

Através da consulta realizada aos meios digitais dos municípios foi possível elaborar a Tabela 7, que resume os serviços online disponibilizados pelos municípios

Tabela 7 - Tabela com os serviços disponibilizados (assinalados com “x”) pelos municípios nos seus meios digitais (site, facebook ou app)

Serviço	Município	Évora	Montemor-o-Novo	Portel	Reguengos de Monsaraz	Viana do Alentejo	Alvito	Beja	Cuba	Serpa	Vidigueira	Total reunido
Ação social (pedido de apoios, ou outros auxílios)		x	x		x	x		x	x	x	x	8
Águas e saneamento		x	x	x	x	x	x			x		7
Animais		x			x	x						3
Atividades económicas		x	x	x	x			x	x			6
Ambiente e resíduos (pedidos para cortar árvores, queimas ou informação relacionada com resíduos)		x	x		x		x	x	x	x	x	8
Atendimento e encaminhamento geral		x	x		x		x	x	x			6
Cemitérios		x						x		x		3
Desporto (pedidos de apoio ou utilização de recintos públicos, etc, ocupação dos tempos livres, atividades/eventos desportivos)		x			x	x		x	x	x	x	7
Exposições e reclamações		x	x	x		x	x	x		x		7
Gestão documental (solicitar ou submeter documentos)				x			x	x		x		4
Mobilidade, acessos e transportes (obter informações, requerer/alugar serviços ou equipamentos, solicitar melhorias de acessibilidade, transporte escolar)		x			x	x	x	x		x		6
Obras particulares (autorizações de utilização, loteamento e urbanização, obras de edificação);		x	x				x			x	x	5
Pagamentos e taxas			x		x							2
Publicidade e ocupação do espaço público (licenciamento, esplanadas ou infraestruturas ocasionais)		x			x	x	x					4
Urbanismo (autorizações, certidões, averbamentos, licenças, participação no PDM, plantas)		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
Total de serviços		13	9	5	11	8	9	10	6	10	5	

A Tabela 7 apresenta a informação sobre os serviços Online disponibilizados pelos municípios estudados apurados pelo autor, sendo possível constatar que o serviço "Urbanismo" foi o único serviço disponível em todos os meios digitais consultados. Os serviços relacionados com "Animais", "Cemitérios" e "Pagamentos e Taxas" foram em contrapartida, os que menos foi possível verificar como disponíveis nos meios digitais dos municípios estudados.

Évora e Reguengos de Monsaraz são os municípios com mais serviços disponíveis online, sendo que Reguengos de Monsaraz está em linha com o esperado, dado que no estudo "Presença na Internet dos Municípios Portugueses em 2019" de Soares et al. (2019), este município obteve a melhor pontuação entre os municípios incluídos neste estudo.

Por outro lado, verifica-se que os municípios de Portel e Vidigueira apenas disponibilizam um terço do total de serviços analisados nas suas plataformas, pelo que demonstraram ter uma menor oferta de serviços online.

3.6 Impacto da Covid-19 nos serviços e comunicações dos municípios

Os municípios começaram a disponibilizar informação sobre o impacto da pandemia através das suas páginas das redes sociais, principalmente recorrendo ao Facebook como se pode observar pelas imagens das figuras 18 a 27. Esta informação foi recolhida pelo autor entre 27 de dezembro de 2021 e 13 de fevereiro de 2022, acedendo diretamente aos sites e redes sociais dos municípios em estudo. Destacava-se na divulgação dos dados relativos à Covid-19 pelos municípios, a informação fornecida sobre o número total de casos, o número de casos ativos, o número de recuperados e o número de óbitos resultantes do impacto da pandemia no respetivo concelho.

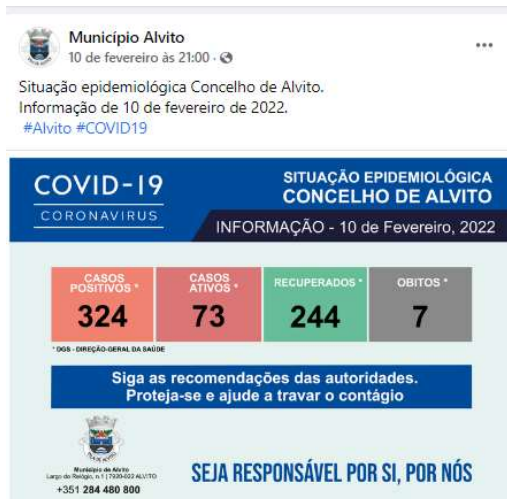


Figura 18 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Alvito



Figura 19 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Beja



Figura 20 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Cuba



Figura 21 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Évora

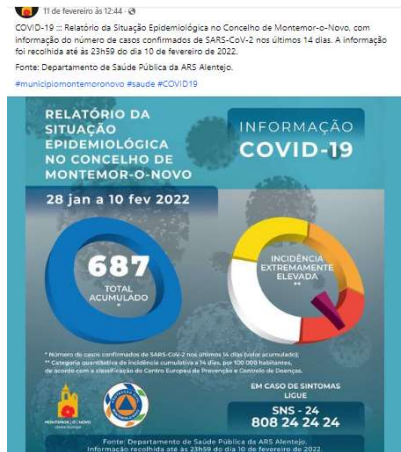


Figura 22 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Montemor-o-Novo



Figura 23 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Portel



Figura 24- Dados divulgados nas redes sociais do Município de Reguengos de M.



Figura 25 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Serpa



Figura 26 - Dados divulgados nas redes sociais do Município de Viana do A.

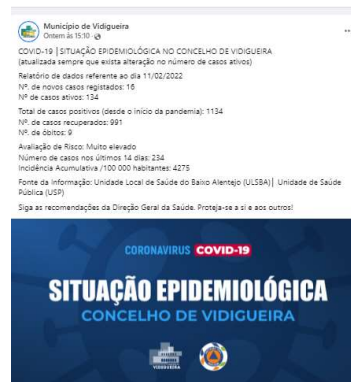


Figura 27 - Dados divulgados nas redes sociais do Município da Vidigueira

O relatório da OCDE, Government at a Glance (OECD Publishing, 2021), analisou dados e indicadores relativos à governação dos países membros durante a pandemia, incluindo dados específicos de Portugal. No contexto da pandemia, este relatório enfatizou o papel da governação pública, considerando que a aprendizagem provocada pela crise deve estar na base da adaptação da administração pública aos desafios futuros, destacando as áreas da administração aberta, do governo digital e da conceção e prestação de serviços públicos orientados para o utilizador na era digital.

De acordo com outro relatório sobre a pandemia, o Digital Economy Outlook (OECD Publishing, 2020), que analisou e documentou os desenvolvimentos, bem como as oportunidades e os desafios emergentes na economia digital, afirma que, em geral, os países da OCDE e as economias parceiras estão a utilizar as TIC e a Internet para atingir os seus objetivos de política pública. Sublinha, em particular, a forma como a pandemia da Covid-19 amplificou as oportunidades e os desafios da transformação digital, salientando a necessidade de os governos terem uma abordagem mais inclusiva em relação aos recursos ligados aos meios digitais. O relatório destaca várias medidas e iniciativas nacionais nos domínios da digitalização dos negócios, do desenvolvimento de competências digitais, do acesso e da conectividade, da utilização e análise de dados, da inteligência artificial e da transformação digital durante a pandemia. Refere também a necessidade de melhorar o acesso e a partilha de dados. Este relatório aborda ainda as oportunidades de promoção da partilha de dados, abordando o valor social e económico da reutilização de dados e a forma como estes acarretam riscos e desafios associados. Salienta ainda que, em termos de TIC, é expeável um aumento da formação e do número de profissionais ao dispor dos governos, fruto de uma maior consciência das oportunidades, benefícios e desafios para o sector público na área digital.

A Agência para a Modernização Administrativa (AMA), responsável pela modernização do estado em Portugal, centrou o seu plano estratégico para 2021-2023 na atuação sobre 10 princípios: 1) “o princípio da abertura, participação e transparência “com a intenção de promover a participação cívica na definição das políticas e serviços públicos, e a disponibilização dos dados da administração pública de forma aberta; 2) “o princípio da gestão baseada em evidência”, com o objetivo de reutilizar dados e basear a decisão na evidência dos dados; 3) “o princípio do foco nos cidadãos e empresas”, ou seja, deve ter por base as necessidades e preferências dos utilizadores e gerar valor para o público; 4) “o princípio da acessibilidade, inclusividade e transfronteiriço” por definição, que pretendia promover o acesso aos serviços públicos por vários meios, independentemente do contexto, localização ou competências; 5) “o princípio Omnicanal e digital” por definição, indica que os serviços públicos devem privilegiar os canais digitais e o balcão único; 6) “o princípio da qualidade, interoperabilidade, segurança e confiança” que indica que os serviços públicos devem apoiar-se em tecnologias e infraestruturas de alta qualidade; 7) “o princípio da inovação e uso responsável de tecnologias emergentes”, que promove a experimentação e avaliação do uso das tecnologias emergentes; 8) “o princípio de reutilização e eficiência” que promove a partilha e reutilização de recursos, e estimula a utilização de normas comuns; 9) “o princípio da coordenação e colaboração” que promove a cooperação na administração pública de forma a atingir os objetivos estratégicos; e 10) “o princípio da aprendizagem e melhoria contínua”, onde os trabalhadores devem promover a partilha de experiências e boas práticas, de forma a gerar conhecimento e melhoria contínua ao nível de serviços, processos ou produtos. A estratégia assentava na criação de valor para os cidadãos e empresas utilizadores dos serviços públicos, a Administração Pública e a sociedade em geral. Esta estratégia tinha três objetivos estratégicos: o de renovar a oferta de serviços públicos, tornando-os mais simples, acessíveis, integrados e pró-ativos, outro objetivo é aprofundar a transformação digital da Administração Pública, utilizando a simplificação, a eficiência e a inovação. O último objetivo é de aumentar a abertura da administração pública, a fim de reforçar a participação e a transparência.

Esta maior abertura e partilha de dados, bem como a maior participação da população, é referida por Filgueiras e Antunes (2020) que destacam a relação entre a economia de partilha e a comunicação, estando ligada a ferramentas típicas das TIC como: os contactos online entre produtores e consumidores; trabalhadores e empresas, a utilização de aplicações ou plataformas de acesso em computadores ou ferramentas de comunicação móvel, a utilização abrangente de dados digitais para a organização e gestão destas atividades e as relações estabelecidas pela "procura".

De acordo com o estudo “Covid-19: The Day After Survey — Autarquias” (YoungNetwork Group, 2020), direcionado às autarquias locais, foi possível verificar que mais de metade dos municípios portugueses indicaram que sentiram a falta do apoio do governo (53%). Referiram ainda os municípios que os principais meios utilizados por si, para comunicar durante o período

pandémico foram o email e o telefone. Por sua vez, os munícipes utilizaram as redes sociais, especialmente o Facebook, como meio preferencial de comunicação com as autarquias durante o mesmo período.

O estudo aponta ainda que a maioria dos municípios já estão a ponderar novas medidas para serem implementadas após a pandemia, apesar de a maioria ainda estar em desenvolvimento e com resolução prevista demorada.

A mudança na forma de comunicar com os munícipes foi uma consequência notória da Covid-19, com mais de 92% das câmaras a indicarem que, durante o período da pandemia, recorreram preferencialmente aos canais digitais para o fazer, evitando assim o presencial, que acarretava riscos de contágio.

Como conclusão é possível perceber que durante a pandemia Covid-19 os municípios tiveram de se adaptar, e para isso foi muito importante a transformação digital, na qual as TIC têm um papel fundamental. A principal forma de comunicar entre Municípios e munícipes alterou-se, sendo que passaram a ser preferencialmente utilizados, durante o período pandémico, meios não presenciais suportados essencialmente pelas TIC.

4. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Neste capítulo é abordada a metodologia utilizada na realização do estudo, sendo descritos os métodos de investigação, o processo de recolha dos dados, a população em estudo e as técnicas para análise dos dados obtidos. Segundo Kumar (2019), existem três métodos de pesquisa principais: o qualitativo, o quantitativo e o multi-método ou misto. O quantitativo ou método estruturado, tem os objetivos, a conceção, a amostra e as questões predeterminados. Em contrapartida, o método qualitativo é muito flexível em todos estes aspetos do processo de investigação. Os métodos mistos reúnem estes dois métodos; em certos aspetos do processo são flexíveis, noutros não, dependendo do paradigma a que pertencem. A abordagem quantitativa está ligada a uma filosofia racionalista, com uma estrutura rígida e processos a seguir. A sua ênfase é colocada na medição das variáveis e na objetividade dos procedimentos. As variáveis são geralmente medidas em escalas intervalares ou de razão e o processo de análise visa quantificar as variações de um determinado fenómeno ou situação. A abordagem qualitativa, por outro lado, faz parte do paradigma empírico e permanece em aberto, com objetivos e estrutura indeterminados. Visa descrever um fenómeno e não o quantificar. A abordagem multi-método utiliza características das abordagens qualitativa e quantitativa. Geralmente, combina dois ou mais métodos de recolha e análise de dados para resolver o problema de investigação. Para este estudo foi adotada uma abordagem quantitativa, utilizando um questionário como meio de recolha de dados. Foram ainda recolhidos dados secundários nos portais e páginas de Facebook dos diferentes municípios e efetuada uma revisão da literatura para caracterização dos próprios municípios e análise da pandemia.

4.1. Objetivos da investigação

Este estudo pretende contribuir para o conhecimento de boas práticas no domínio da comunicação e prestação de serviços municipais com recurso às tecnologias digitais, investigando as mudanças operadas pelos municípios e pelos cidadãos do Alentejo durante o período pandémico.

O presente trabalho tem como principal objetivo compreender o papel das TIC no relacionamento das Autarquias com os municípios durante a crise pandémica através da caracterização e análise das alterações efetuadas pelos municípios, nomeadamente na prestação de serviços e comunicação com a comunidade. Neste sentido, os objetivos específicos são:

- i) Caracterizar a situação das autarquias no período pré-Covid-19, nomeadamente quanto à utilização das tecnologias de informação e comunicação;
- ii) Enquadrar as alterações legislativas registadas durante a pandemia e as repercussões nos municípios, com ênfase na forma de comunicação e prestação dos serviços;
- iii) Caracterizar em termos sociodemográficos os municípios pertencentes ao Alentejo, selecionados para o estudo;
- iv) Caracterizar a literacia digital dos seus munícipes;
- v) Analisar a utilização dos serviços municipais no Alentejo Central e do Baixo Alentejo;
- vi) Caracterizar os principais obstáculos à implementação de alterações necessárias ao nível dos municípios e dos munícipes.
- vii) Analisar a perceção dos munícipes relativamente à digitalização dos serviços autárquicos;
- viii) Identificar as boas práticas na utilização das tecnologias de informação e comunicação pelos munícipes no seu relacionamento com autarquias.

4.2. Pesquisa exploratória

A pesquisa exploratória, feita através da revisão da literatura, teve como objetivo principal estudar a temática e criar um maior conhecimento sobre o problema a investigar. Foram utilizadas fontes que incluíram artigos científicos, dados estatísticos (INE), legislação, estudos anteriores, livros e *sites* governamentais. Com esta pesquisa foi possível perceber alguns conceitos e aferir o que foi feito e estudado anteriormente, que levaram posteriormente ao desenvolvimento e estruturação do instrumento de recolha de dados e à sua análise.

4.3. Pesquisa conclusiva

4.3.1. Definição da informação necessária

Para conseguir responder a cada objetivo específico de investigação foi definida a forma de recolha da informação necessária: revisão da literatura e/ou questionário, para depois se elaborar o questionário. Através da tabela 8 pode ser observada essa relação.

Tabela 8 - Objetivos do estudo e formas de os concretizar

Objetivos	Procedimento de análise
Caracterizar a situação das autarquias no período pré-Covid-19, nomeadamente quanto à utilização das tecnologias de informação e comunicação	Revisão da literatura
Enquadrar as alterações legislativas registadas durante a pandemia e as repercussões nos municípios, com ênfase na forma de comunicação e prestação dos serviços;	Revisão da literatura
Caracterizar em termos sociodemográficos os municípios pertencentes ao Alentejo, selecionados para o estudo;	Revisão da literatura
Caracterizar a literacia digital dos seus municípios;	Revisão da literatura e Questionário
Analisar a utilização dos serviços municipais no Alentejo central e Baixo Alentejo	Questionário
Caracterizar os principais obstáculos à implementação de alterações necessárias ao nível dos municípios e dos munícipes.	Questionário
Analisar a perceção dos munícipes relativamente à digitalização dos serviços autárquicos	Questionário
Identificar as boas práticas na utilização das tecnologias de informação e comunicação pelos munícipes no seu relacionamento com autarquias	Questionário

4.3.2. Instrumento de recolha de dados

Questionários

O questionário (Anexo I) foi dirigido aos munícipes integrados nos municípios em estudo, com o objetivo de recolher informação sobre a forma como estes estão a utilizar os serviços digitais disponibilizados pelos seus municípios, e as principais dificuldades sentidas na utilização dos serviços, durante a pandemia. Para tornar o questionário de fácil compreensão, este foi estruturado em cinco temas principais:

- Grupo I – Caracterização sociodemográfica;
- Grupo II – Literacia digital;
- Grupo III – Experiência de utilização dos serviços prestados pelos Municípios;
- Grupo IV – Qualidade e satisfação das TIC nos municípios;
- Grupo V – Experiência dos serviços disponibilizadas pelos Municípios pré-pandemia e atualmente.

Foi feito primeiramente uma breve introdução ao questionário, a que se seguiu o pedido de consentimento informado. No primeiro grupo de questões para a caracterização sociodemográfica são pedidos os dados para os quais existe informação do INE, para dessa forma ser possível comparar a realidade observada no estudo com os dados sociodemográficos apurados pelo próprio INE através dos Censos 2021 para a região em estudo. Além disso, neste grupo haverá uma pergunta de filtro, para excluir os inquiridos que não pertencem aos municípios em estudo, e outra para saber se os inquiridos que não vivem na sede do município e precisam

de se deslocar mais longe para utilizar o serviço presencial estão mais inclinados a preferir os serviços digitais. Este primeiro grupo permitirá, também, estabelecer padrões entre o nível de literacia, faixa etária e municípios de residência.

No segundo grupo pretendia-se aferir a literacia digital dos inquiridos e a utilização dada as TIC. Este grupo tinha uma primeira pergunta de condição que só permitiria que as restantes perguntas deste grupo fossem respondidas se o inquirido tivesse acesso à Internet. Consistia principalmente em perguntas de sim/não, agrupando ainda uma pergunta sobre as redes sociais que permitia aos inquiridos escolher uma resposta não especificada além das que eram apresentadas. O objetivo principal deste grupo de perguntas era obter informações sobre a finalidade de utilização das TIC (para obter informações, fazer compras, solicitar serviços ou para comunicar).

Para a caracterização da experiência de utilização dos serviços prestados pelos Municípios, grupo três, foram estabelecidas questões que nos indicassem quais os serviços utilizados e qual a forma como os munícipes se informavam e comunicavam com os serviços municipais e qual o seu grau de satisfação com os mesmos. Este grupo tinha por objetivo verificar como era a comunicação com os municípios, avaliando a sua satisfação com a resposta dos mesmos.

Com o grupo quatro, referente à qualidade e satisfação das TIC nos municípios, pretendia-se numa primeira fase perceber as dificuldades proporcionadas pelo confinamento, dado que os serviços ficaram condicionados, sendo que em alguns casos ficaram mesmo encerrados para o atendimento presencial, além das limitações impostas à circulação durante este período. Paralelamente, pretendia-se relacionar essas problemáticas com a alteração da forma de comunicar dos munícipes com os municípios, o grau de satisfação proporcionado pelo atendimento feito através das TIC e a capacidade que os inquiridos atribuíam aos municípios na adaptação dos seus serviços no período pandémico.

O grupo cinco refere-se às diferentes experiências com os serviços municipais antes da pandemia e atualmente. O objetivo é compreender o impacto de algumas das melhorias implementadas pelos municípios durante a pandemia, bem como identificar as medidas que devem continuar a ser aplicadas devido à sua utilidade e ao aumento da qualidade do serviço prestado. Ao mesmo tempo, pretende-se identificar outras melhorias que possam ser implementadas como recomendações para os próprios serviços.

No questionário foram usadas, maioritariamente, escalas de tipo *Likert*, com 5 pontos, variando entre “discordo totalmente” e “concordo totalmente”. Todas as perguntas foram de resposta fechada. Em algumas questões foi dada a possibilidade de responder outro, indicando a sua resposta. A grande maioria das questões foi de resposta obrigatória.

Para a construção e distribuição do questionário foi utilizada a plataforma “LimeSurvey”, disponibilizada pelos Serviços de Informática da Universidade de Évora. O questionário foi criado e disponibilizado através de uma hiperligação, que direcionava para o questionário, e onde era possível efetuar o seu preenchimento.

4.3.3. Pré-teste

Antes de o questionário ser lançado foi feito um pré-teste entre os dias 8 a 12 de abril de 2023. Este teste foi essencial para perceber se a estrutura e as questões do questionário eram adequadas e de fácil compreensão. Com o pré-teste foram detetados alguns erros e, posteriormente, feita a sua correção. Foi realizado presencialmente a 5 pessoas e respondido digitalmente por outras 5. As pessoas que integraram a amostra do pré-teste correspondiam as três faixas etárias do questionário, eram de ambos os sexos, e variavam de pessoas sem possuírem quaisquer habilitações literárias (iletradas) até pessoas com licenciatura completa ou superior. No final foi pedido um *feedback* aos respondentes no âmbito de eventuais melhorias ou com vista a entender potenciais dificuldades. As diferentes hipóteses de resposta e os possíveis cenários foram também testados para verificar a eficácia das condições/filtro as respostas, ou seja, para verificar se as perguntas a que o inquirido tinha de responder estavam excluídas daquelas que já não eram aplicáveis devido a uma resposta anterior e tinham o correto encaminhamento. Por exemplo, as pessoas que não acessem à Internet não responderiam a perguntas diretamente relacionadas com a sua utilização de serviços online.

4.3.4. População e amostra

A zona escolhida para análise agrega um total de 10 Municípios (Alvito, Beja, Cuba, Évora, Montemor-o-Novo, Portel, Reguengos de Monsaraz, Serpa, Viana do Alentejo e Vidigueira), distribuídos por dois distritos, Beja e Évora, sendo que em conjunto têm um total de 149.328 habitantes. Em termos absolutos corresponde a 1,44 % do total da população portuguesa de acordo com a informação dos Censos 2021. Para este estudo a amostragem será por conveniência, ou seja, será utilizado um método não probabilístico, pela rapidez e reduzido custo. Procurou-se obter um número elevado de respostas e assim tornar a amostra mais representativa do universo em estudo, permitindo a generalização das conclusões.

4.3.5. Trabalho de campo

O questionário foi amplamente divulgado nas redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn) e enviadas mensagens de correio eletrónico para os municípios com pedidos de divulgação, tendo sido feita também uma recolha presencial nos municípios em questão, de forma a obter respostas de quem não utiliza as TIC ou tem dificuldades no acesso às mesmas. O questionário esteve disponível para preenchimento durante o período de 15 de abril de 2023 a 18 junho de 2023. Foram recebidas 262 respostas ao questionário, das quais 218 foram inicialmente consideradas válidas e 44 foram consideradas inválidas. Das respostas inválidas, 14 não se enquadravam no universo que se pretendia estudar, ou seja, residiam num concelho que não

fazia parte dos 10 concelhos em análise, pelo que foram excluídas. Das respostas válidas, 16 foram excluídas após uma análise mais aprofundada, pelo facto de terem um grande número de respostas em falta, o que não permitiu obter resultados relevantes. No final, foram consideradas para análise um total de 202 respostas válidas, correspondendo a 193 respostas completas e 9 respostas incompletas.

4.3.6. Técnicas de análise de dados

Os dados recolhidos foram analisados estatisticamente recorrendo ao uso do programa de análise estatística *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) (Anexo II) e à folha de cálculo Microsoft Excel. Procedeu-se à validação dos dados, de forma a identificar casos, variáveis e valores de dados suspeitos e inválidos no conjunto de dados, sendo considerados 202 respostas válidas das 262 iniciais.

A análise por estatística descritiva foi utilizada para caracterizar a maioria das respostas do questionário, e permitiu caracterizar a população da amostra e traçar o seu perfil sociodemográfico. Sarmento e Costa (2017) referem que a estatística descritiva é utilizada para descrever as características essenciais de um estudo e, juntamente com a análise gráfica simples, constitui a base de praticamente todas as análises quantitativas. Referem ainda que ajudam a simplificar grandes quantidades de dados de forma sensata, reduzindo-os a um resumo mais simples. Assim, a frequência das respostas foi utilizada para determinar qual a opção mais escolhida pelos inquiridos e analisada através de gráficos ou Tabelas. As respostas foram também analisadas em termos das suas medidas de distribuição (média e frequência) e de dispersão (desvio padrão). Esta fase permitiu efetuar uma análise rigorosa da amostra, bem como caracterizá-la em termos de município de residência, faixa etária, género, habilitações literárias, entre outros.

Para analisar a literacia digital, foram definidas escalas ordinais para cada hipótese de resposta em cada pergunta do grupo 2 do questionário, tendo sido atribuída uma pontuação que foi depois somada para classificar e ordenar cada inquirido de acordo com a sua literacia digital.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise irá incidir nos 5 grupos principais de questões que integravam o questionário (Anexo I), nomeadamente: caracterização sociodemográfica, literacia digital, experiência de utilização dos serviços prestados pelos Municípios, qualidade e satisfação das TIC nos municípios, e experiência dos serviços disponibilizadas pelos Municípios no pré e pós pandemia. De um total de 262 questionários efetuados à população residente nos 10 municípios do Alentejo Centra e do Baixo Alentejo, foram considerados para análise 202 questionários completos (Anexo II).

5.1 Caracterização sociodemográfica

Relativamente à caracterização da amostra em termos sociodemográficos consideraram-se os indicadores relativos a residência, idade, género e habitações literárias dos inquiridos. Na Tabela 9 são apresentados os resultados relativos à residência dos inquiridos. A maioria dos respondentes reside no município de Évora, com 34,2%, sendo também o município com maior população em estudo verificada através dos Censos 2021. De seguida, Viana do Alentejo, com 24,3% dos inquiridos. Os restantes municípios não ultrapassaram os 10% dos inquiridos, sendo o município de Reguengos de Monsaraz, o que tem menor representatividade no estudo (3,5%). O município de Beja, apesar de ser a segunda maior cidade do estudo (Alentejo Central e Baixo Alentejo), de acordo com os dados do Censos 2021, registou apenas 5% das respostas. No Gráfico 1 é ainda possível verificar que a maioria dos respondentes são residentes numa freguesia localizada na sede de concelho, com uma percentagem de 85,1%, equivalente a 172 respostas.

Tabela 9 – Dispersão da população da amostra por município.

Município	Frequência	Percentagem
Alvito	11	5,4
Beja	10	5,0
Cuba	8	4,0
Évora	69	34,2
Montemor-o-Novo	10	5,0
Portel	13	6,4
Reguengos de Monsaraz	7	3,5
Serpa	17	8,4
Viana do Alentejo	49	24,3
Vidigueira	8	4,0
Total	202	100,0

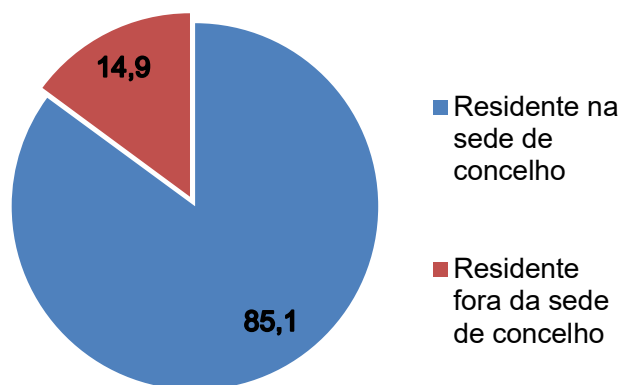


Gráfico 1 - Percentagem de residentes na sede de concelho

O Gráfico 2 apresenta a caracterização da amostra por escalão etário, onde se pode verificar que cerca de 94,1% dos inquiridos têm menos de 65 anos, estando a grande maioria no grupo etário dos “25-64 anos” (90,6%). Comparativamente aos resultados dos Censos 2021, verificou-se que o grupo etário mais representativo é exatamente o mesmo, ou seja, o grupo etário dos “25-64 anos”, com uma abrangência de 51% da população. Era expetável que esta faixa etária fosse a mais representada em relação às restantes, por incluir aqueles que são considerados os maiores utilizadores dos meios digitais, meio pelo qual o questionário foi maioritariamente divulgado, e por ser também a faixa etária com maior população no Alentejo. Tal como no Censos 2021, o grupo etário dos “65 ou mais anos” é mais representativo na amostra do que o grupo etário dos “15 aos 24 anos”, embora o “peso” na população e na amostra não sejam os mesmos, uma vez que nos Censos 2021 temos 26% para o grupo etário dos “65 e mais anos” e 10% para o grupo etário “15 aos 24 anos”, nas respostas aos questionários obtiveram-se resultados de 6% e 3%, respetivamente.

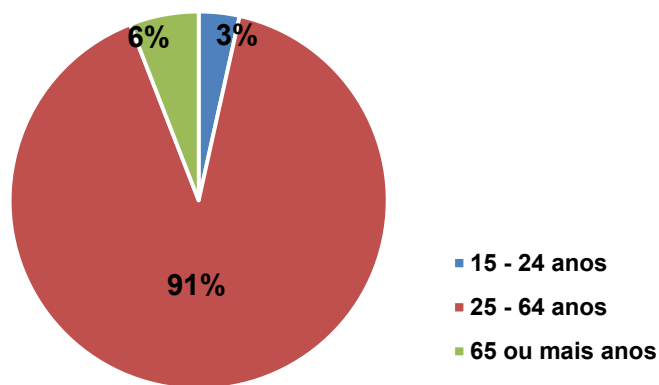


Gráfico 2 - Caracterização dos inquiridos por faixa etária

Quanto ao género (ver Gráfico 3) foi possível verificar na amostra que 106 inquiridos são do sexo feminino (52,5%) e 91 do sexo masculino (45%). Apenas 5 inquiridos optaram por não responder (2,5%). Verifica-se que os valores da nossa amostra são bastante próximos dos da região em estudo apresentados nos Censos 2021, com um número de inquiridos do sexo feminino ligeiramente superior ao masculino.

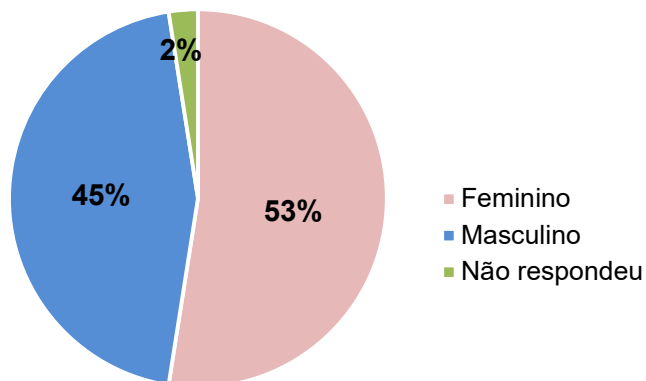


Gráfico 3 - Caracterização dos inquiridos por género

Ao nível das habilitações literárias, existem dois grandes clusters, os que completaram o “Ensino Secundário” e ou que concluíram o “Ensino Superior” (Gráfico 4). A maioria dos inquiridos declarou que terminou o “Ensino Superior”, com um total de 109 das respostas válidas equivalente a uma percentagem de 54%. No extremo oposto, apenas uma pessoa respondeu não possuir qualquer habilitação literária, resultado obtido através da recolha presencial. Comparativamente com os dados dos Censos 2021 para a região em estudo, estes dados são bastante díspares. Por exemplo, apesar de o “Ensino Secundário” ser a habilitação com maior percentagem da população nos Censos 2021, no presente estudo, o “Ensino Secundário” ocupa o segundo lugar, suplantado pelo “Ensino Superior”, que no estudo dos Censos 2021 era apenas a terceira habilitação literária em termos de respondentes. Para esta situação pode ter

contribuído o facto de a amostra ser por conveniência, disponibilizada junto dos contactos pessoais do investigador.

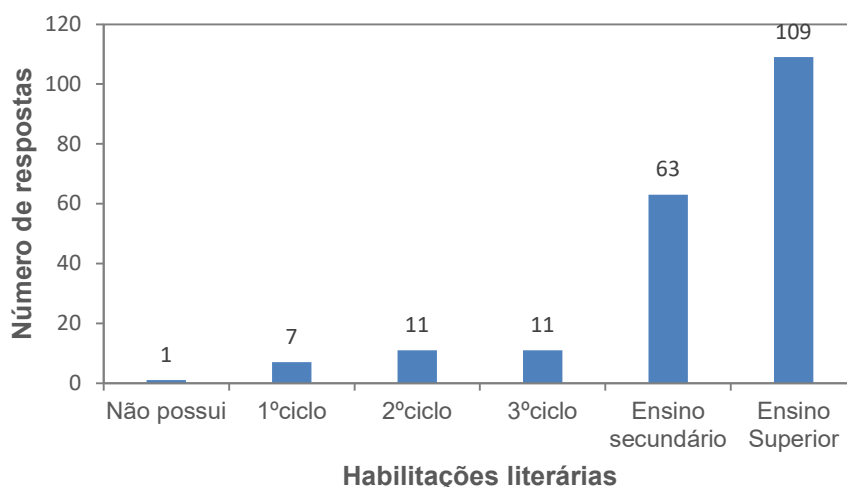


Gráfico 4 - Caracterização dos inquiridos por habilitações literária

5.2 Literacia Digital

Para caracterizar a amostra em termos de literacia digital, foram utilizados indicadores respeitantes ao acesso à Internet, à sua utilização para pesquisa, à contratação de serviços e compras, à capacidade de os inquiridos utilizarem os serviços online disponibilizados pelos fornecedores, e a sua presença nas redes sociais. Relativamente ao indicador que quantifica o acesso à Internet, verifica-se no Gráfico 5, que a maioria dos inquiridos (cerca de 94%) acede à Internet diariamente. Apenas uma pequena percentagem de indivíduos declarou aceder à Internet com menos frequência do que diariamente, o que indica que existe uma percentagem mais elevada de inquiridos sem acesso à Internet do que de inquiridos com acesso que não seja diário.

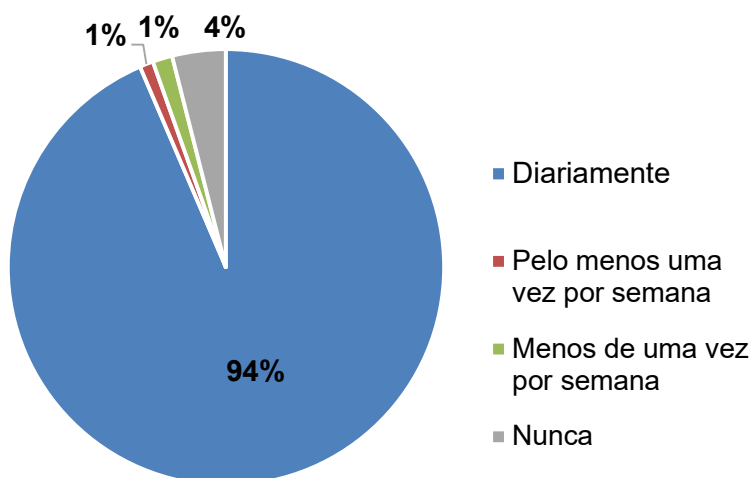


Gráfico 5 - Frequência de acesso à Internet

Na Tabela 10 é possível verificar que a maioria dos inquiridos declara pesquisar informação sobre bens e serviços na Internet ou ler notícias em sites de informação (95%), enviar ou receber emails (94%) e utilizar a Internet para efetuar chamadas de voz ou vídeo (86%). Atendendo ainda à utilização dos serviços online dos fornecedores, a grande maioria dos inquiridos indica utilizar este tipo de serviço (85%). Verifica-se também que a maioria dos inquiridos respondeu positivamente ao indicador de compras de serviços ou bens online indicando utilizar a Internet para esse fim (79%).

Tabela 10 – Principais utilizações do acesso à Internet

Indicadores de Literacia digital	Frequência das Respostas (N; %)					
	Sim		Não		NA/NR	
	N	%	N	%	N	%
Obtenção de informação através da Internet	191	95	3	1	8	4
Enviar ou receber emails	184	91	10	5	8	4
Chamadas de voz ou vídeo	173	86	21	10	8	4
Serviços online dos fornecedores	172	85	22	11	8	4
Compras de serviços ou bens online	159	79	35	17	8	4

Em relação ao indicador “presença em redes sociais” (Gráfico 6), a rede social/aplicação onde os inquiridos declararam ter mais presença é o “WhatsApp”, com 180 (89%) dos inquiridos a indicarem ter presença nesta aplicação. Um total de 174 (86%) inquiridos indicou a sua presença na rede social “Facebook”, segue-se a rede social “Instagram” com 147 (73%) das respostas. As redes sociais respondidas na categoria de “Outro” foram o “Imo”, “discord” e “ooVoo” (2 respostas).

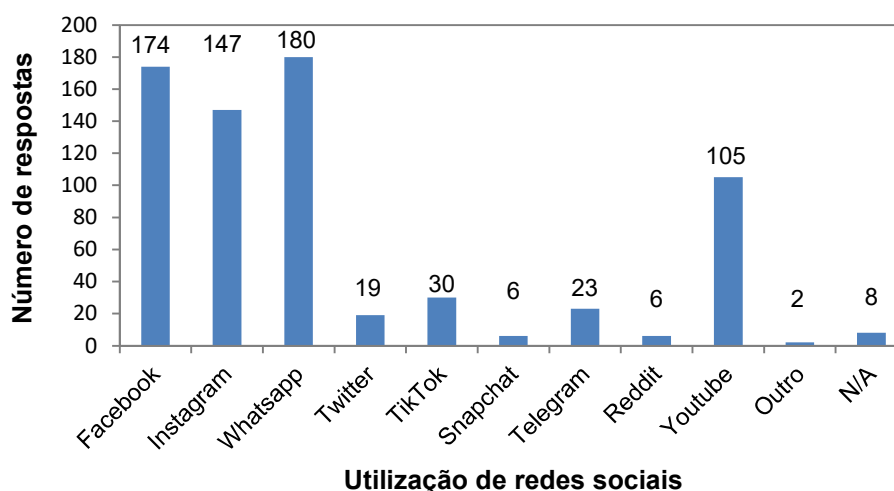


Gráfico 6 - Presença em redes sociais dos inquiridos

Classificação de literacia digital por inquirido

Com base nos resultados apresentados para este grupo, foi criado um sistema de pontuação para classificar (dados no Anexo III), de um modo geral, a literacia digital dos inquiridos. Contudo, esta classificação não contempla indicadores mais complexos como capacidade de utilização na vida profissional ou a capacidade de criar/ inovar na transformação digital através das TIC. O sistema de pontuação consistiu na atribuição de: i) uma pontuação de 0 a 3, respetivamente, aos inquiridos que não acedem à Internet, acedem à Internet pelo menos uma vez por semana, e acedem diariamente; ii) uma pontuação de 0 e 1 para, respetivamente, resposta não e sim às questões da Tabela 10; e iii) uma pontuação de 0 a 2 para, respetivamente, não utilização de redes sociais, presença até 2 redes sociais, e presença em mais de 2 redes sociais (Gráfico 6). Assim, foram delineados os seguintes níveis de literacia digital: “Nenhum”, com uma pontuação total compreendida entre 0 e 2; “Básico”, com uma pontuação total entre 3 e 5; “Médio”, com uma pontuação total entre 6 e 8; e “Avançado”, para uma pontuação total entre 9 e 10. Considerado esta classificação, verificou-se que cerca de 82% dos inquiridos demonstrou ter um nível avançado de literacia digital (Tabela 11), acedendo diariamente à Internet, utilizando-a para pesquisar informação, efetuar aquisição de bens e serviços, envio de email, efetuar e receber chamadas, utilizar os serviços disponibilizados pelos fornecedores, acedendo igualmente às redes sociais.

Tabela 11 - Nível de literacia digital dos inquiridos

Nível de literacia digital	N	%
Nenhum	10	5
Básico	4	2
Intermédio	23	11
Avançado	165	82

5.3 Experiência de utilização dos serviços prestados pelos Municípios

Para a caracterização da experiência dos inquiridos na utilização dos serviços municipais, foram verificados a tipologia de serviços utilizados, o meio digital para a contratação ou consulta dos mesmos, a categoria de canais digitais mais utilizados e as razões para a sua utilização, e eventuais canais alternativos que possam ter utilizado. Em relação à frequência de utilização dos serviços municipais (Tabela 12), os inquiridos revelaram uma maior utilização dos serviços "Água e saneamento", "Atendimento geral e encaminhamento", "Gestão documental" e "Pagamentos e taxas", destacando-se claramente o serviço "Água e saneamento", sendo utilizado por 79% dos inquiridos, 33% frequentemente. Os inquiridos responderam também "nunca" para a sua

frequência de utilização em 9 dos 15 serviços apresentados, o que pode revelar desconhecimento desses serviços. A falta de percepção dos serviços municipais foi evidente durante o inquérito presencial, uma vez que alguns inquiridos negaram utilizar o serviço de "água e saneamento" e, quando lhes foi questionado sobre que era o seu prestador do serviço para o abastecimento de água, associaram-no o município como seu fornecedor. Isto sugere que os serviços que são praticamente exclusivos dos municípios nem sempre são imediatamente associados a si. Isto refletiu-se, por exemplo em alguns serviços como a "mobilidade, acessibilidades e transportes" e "ambiente e resíduos", em que era expectável existir um elevado número de respostas, mas que os inquiridos não consideraram ser serviços municipais nas suas respostas.

Tabela 12 - Frequência de utilização dos serviços municipais

Serviços Municipais	Frequência das Respostas (N; %)							
	Nunca		Raramente		Às vezes		Frequentemente	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ação social	111	55	66	32	22	11	3	2
Água e saneamento	43	21	38	19	55	27	66	33
Animais	125	62	35	17	28	14	14	7
Atividades económicas	98	48	48	24	42	21	14	7
Ambiente e resíduos	112	55	61	30	24	12	5	3
Atendimento e encaminhamento geral	45	22	98	48	54	27	5	3
Cemitérios	132	65	49	24	20	10	1	1
Desporto	97	48	45	22	48	24	12	6
Exposições e reclamações	111	55	61	30	28	14	2	1
Gestão documental	59	29	80	40	53	26	10	5
Mobilidade, acessos e transportes	116	57	53	26	28	14	5	3
Obras particulares	121	60	52	26	26	13	3	2
Pagamentos e taxas	36	18	56	28	75	37	35	17
Publicidade e ocupação do espaço público	149	74	28	14	21	10	4	2
Urbanismo	106	52	63	31	30	15	3	2

Relativamente ao uso dos canais digitais foi possível aferir que mais de metade dos inquiridos indicou que utilizou os meios digitais do seu município desde o início da pandemia (Gráfico 7).

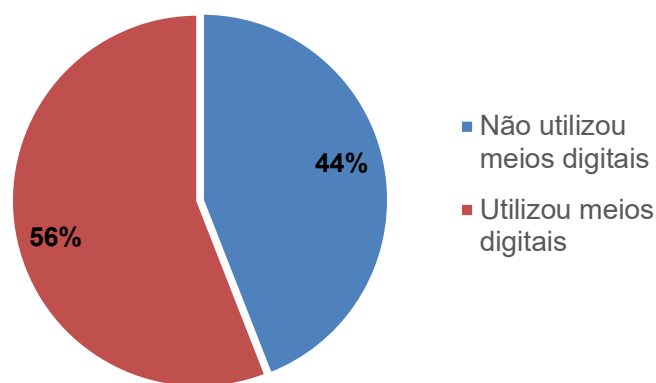


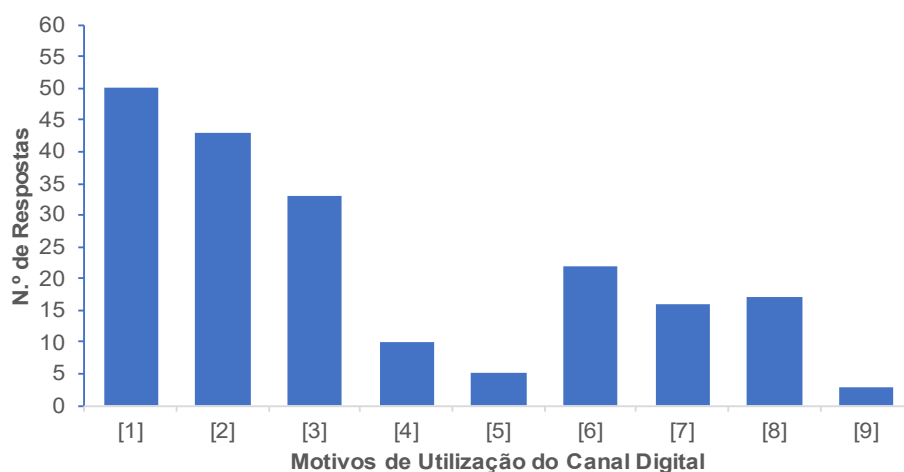
Gráfico 7 – Utilização dos meios digitais do município desde o início da pandemia

Por sua vez, na Tabela 13, destacam-se os meios digitais como o website/portal do município e o email como os mais utilizados pelos inquiridos para a sua interação com o mesmo. Esta informação contrasta com a informação do estudo “Covid-19: The Day After Survey — Autarquias” (YoungNetwork Group, 2020), que indicou as redes sociais como o meio preferencial de comunicação dos munícipes com o município durante a pandemia. É ainda possível aferir através da observação dos resultados, que os canais digitais menos utilizados pelos inquiridos foram as aplicações desenvolvidas municípios e o canal do “E-Portugal”. De salientar que está era uma questão que apenas era respondida pelos munícipes que afirmaram utilizar os meios digitais do seu município.

Tabela 13 - Canais digitais utilizados pelos munícipes que utilizaram os meios digitais do município

Canal digital Utilizado	N	%
Website/portal	60	38
Email	59	37
Aplicação	9	6
Redes sociais	22	14
E-Portugal	6	4
Não quis responder	4	3

Nos motivos para o uso dos canais digitais, a maioria dos inquiridos indicou utilizar os meios digitais do município para pesquisar informações sobre a pandemia (Gráfico 8), destacando-se como principais motivos a “pesquisa de informação sobre o município”, “acesso ao atendimento online/solicitação de serviços”, “pesquisa de informações sobre a COVID-19” e a por “conveniência”. Os custos financeiros demonstraram ter pouca influência na escolha do meios digitais.



- [1] Pesquisa de informação sobre o municípios
- [2] Acesso ao atendimento on-line/solicitação de serviços publicos
- [3] Pesquisa de informações sobre a Covid-19
- [4] Evitar perigo de contágio
- [5] Custos financeiros
- [6] Conveniencia
- [7] Flexibilidade
- [8] Cumprimento do isolamento obrigatório ou confinamento
- [9] Outro

Gráfico 8 - Motivo de utilização dos canais digitais após o início da pandemia

Em relação aos canais alternativos, não digitais, dos municípios, foram indicados como os mais utilizados o presencial e o telefónico (Tabela 14). Cerca de 20% dos inquiridos também indicou que não usou qualquer outro canal que não o digital indicado anteriormente.

Tabela 14 - Outros canais utilizados pelos municípios

Outro canal utilizado	N	%
Presencial	87	36
Telefónico	86	35
Nenhum	51	21
Não me lembro/não respondo	19	8
TOTAL	243	100

5.4 Qualidade e satisfação das TIC nos municípios

A qualidade e satisfação das TIC nos municípios foi analisada através de vários parâmetros, nomeadamente, a acessibilidade dos meios digitais para "resolver questões", a classificação dos meios digitais em relação à qualidade da informação, o número de reclamações ou sugestões apresentadas e a proximidade dos serviços digitais das autarquias em relação ao seu ideal. Foram igualmente analisadas as expectativas de acesso digital, a avaliação global que os inquiridos fazem destes meios e a probabilidade de os voltar a utilizar ou de os recomendar a outra pessoa.

Atendendo à qualidade e satisfação percebida em relação às TIC dos municípios, um elevado número de inquiridos não respondeu ou considerou que a pergunta não era aplicável, sendo excluídos os inquiridos sem acesso à Internet e aqueles que indicaram que não usaram os meios digitais durante os últimos dois anos. Igualmente, alguns respondentes que não responderam pelo carácter não obrigatório da pergunta. Relativamente às características dos meios digitais, a maioria dos respondentes considerou como "razoável" os diferentes parâmetros questionados (Tabela 15).

Tabela 15 - Qualidade e satisfação percebida em relação às TIC dos Municípios

Características dos meios digitais	Frequência de Resposta (%)										Não respondeu / Não sabe	
	1- Muito Mau		2- Mau		3- Razoável		4- Bom		5- Muito Bom			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
A - Velocidade de carregamento das páginas do portal	1	0,5	14	6,9	35	17,3	32	15,8	4	2,0	116	57,4
B - Facilidade e simplicidade de navegação no portal	0	0	27	13,4	30	14,9	25	12,4	0	0	120	59,4
C - Facilidade de acesso à informação necessária	0	0	32	15,8	33	16,3	17	8,4	0	0	120	59,4
D - Clareza e rigor da informação disponibilizada pelos meios digitais	3	1,5	21	10,4	41	20,3	18	8,9	3	1,5	116	57,4
E - Relevância da informação	2	1	22	10,9	38	18,8	21	10,4	3	1,5	116	57,4
F - Atualidade da informação apresentada	3	1,5	21	10,4	36	17,8	22	10,9	4	2	116	57,4
G - Diversidade e interesse dos serviços disponíveis no portal do município	5	2,5	20	9,9	42	20,8	17	8,4	2	1	116	57,4
H - Aparência e estética do portal	0	0	27	13,4	36	17,8	20	9,9	0	0	119	58,9

Relativamente a facilidade de utilização dos meios digitais dos municípios, 64 inquiridos (31,6%) consideram que os meios digitais disponíveis para aceder aos diferentes serviços são acessíveis e de fácil utilização (Gráfico 9).

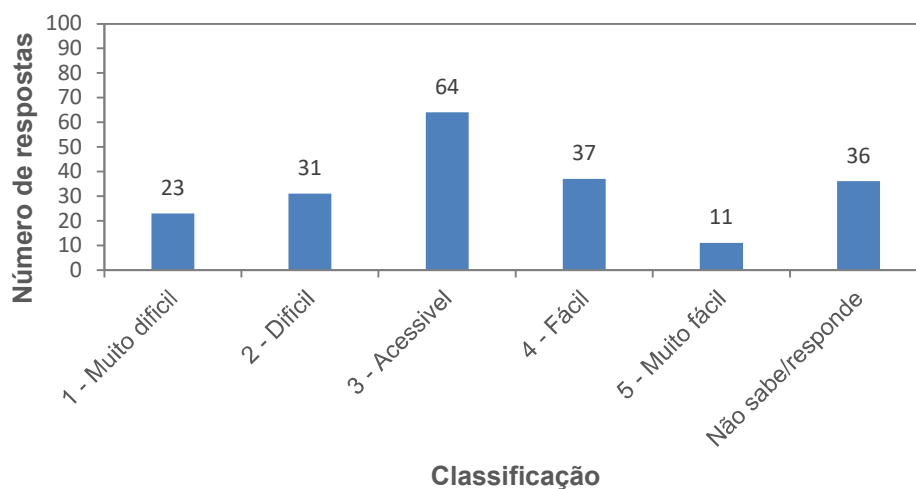


Gráfico 9 - Facilidade de utilização dos meios digitais dos municípios na ótica dos inquiridos

De uma forma global, a classificação atribuída aos meios digitais dos municípios em caso de necessidade de obter informação (Gráfico 10), à semelhança do ponto anterior, existe um elevado número de inquiridos que não respondeu ou para os quais a pergunta não é aplicável, uma vez que foram excluídos os inquiridos sem acesso à Internet e aqueles que indicaram que não usaram os meios digitais durante os últimos dois anos. Além disso, existem respondentes que efetivamente não responderam dado que a pergunta não era de carácter obrigatório. A classificação de “Medianos” foi a mais atribuída aos serviços digitais dos municípios para obter alguma informação necessária.

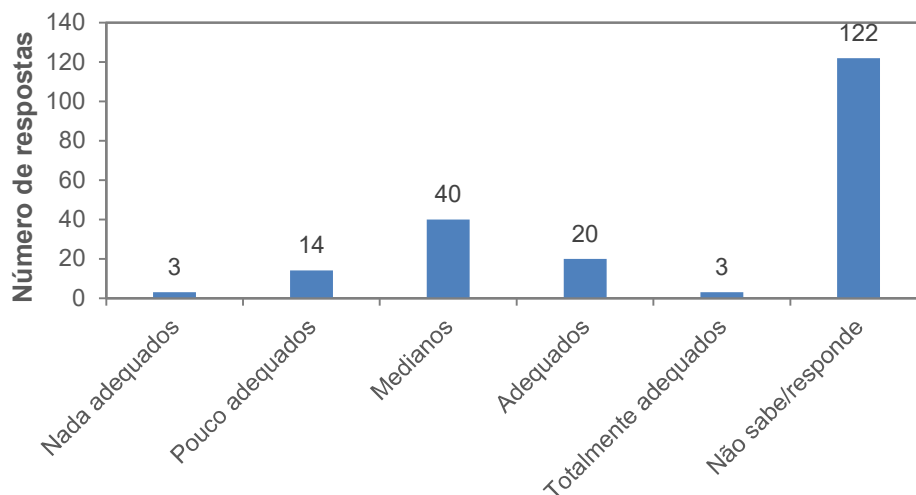


Gráfico 10 - Classificação atribuída aos meios digitais dos municípios em caso de necessidade de obter informação

Relativamente à apresentação de reclamações ou sugestões por parte dos munícipes nos últimos dois anos, e durante o período pandémico, verifica-se que 86% dos indivíduos indicou não ter apresentado qualquer reclamação ao seu município, e apenas 13% confirmaram ter participado as suas reclamações ao município (Gráfico 11).

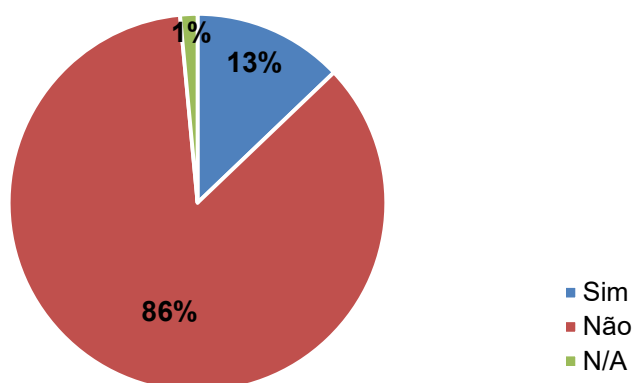


Gráfico 11 - Reclamações apresentadas nos últimos dois anos

No que concerne a apresentação de sugestões como melhoria dos serviços municipais, apenas 12% confirmaram ter contribuído com opiniões (Gráfico 12). A maioria dos inquiridos (57%) não respondeu a esta questão.

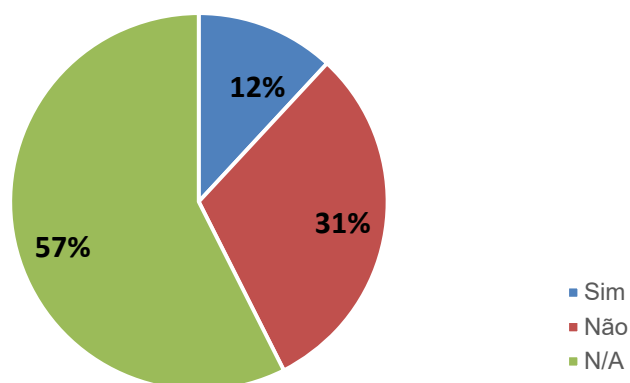


Gráfico 12 – Sugestões apresentadas nos últimos dois anos

No que diz respeito ao atendimento digital dos municípios (Tabela 16), a maioria dos municípios não apresentou resposta, considerando “não aplicável”, incluindo os inquiridos que não responderam, os indivíduos sem acesso à Internet e os indivíduos que não usaram os meios digitais durante os últimos dois anos. Contudo, cerca de 19% dos municípios que responderam consideraram o atendimento digital dos seus municípios pode ser melhorado para se aproximar do ideal, dado que afirmaram que o consideram como “nem perto nem longe do ideal”.

Tabela 16 – Qualidade do atendimento digital do município para os inquiridos

Resposta obtidas	N	%
1 - Muito longe do ideal	7	4
2 - Longe do ideal	25	12
3 - Nem perto nem longe do Ideal	38	19
4 - Perto do ideal	10	5
5 - Muito perto do ideal	2	1
N/A	120	59
TOTAL	202	100

O Gráfico 13 apresenta o nível de expectativas no acesso aos meios digitais do município. Verificou-se que a maioria dos inquiridos não apresentam nenhum nível de expectativa relativamente ao acesso, respondendo como “não aplicável”. Esta classificação inclui os inquiridos que não responderam, os indivíduos sem acesso à Internet e os indivíduos que não usaram os meios digitais durante os últimos dois anos. De um modo geral, as expectativas dos inquiridos corresponderam ao que era esperado no acesso aos meios digitais dos municípios (Gráfico 13).

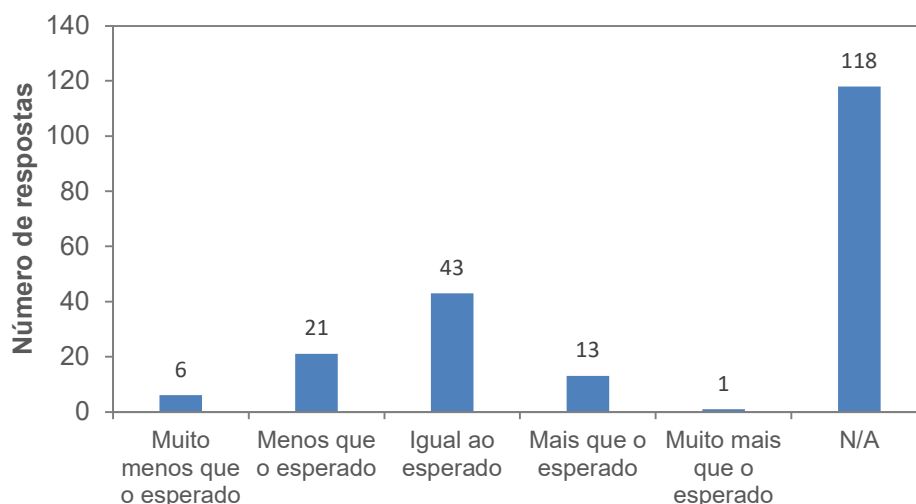


Gráfico 13 - Nível de expectativas no acesso aos meios digitais do município

Para a avaliação da experiência global dos meios digitais do município, neste parâmetro e à semelhança do anterior, os “não aplicáveis” incluem os inquiridos que não responderam, os indivíduos sem acesso à Internet e os indivíduos que não usaram os meios digitais durante os últimos dois anos. A maior parte dos inquiridos que respondeu, como podemos ver na Tabela 17, classifica a sua experiência global com os meios digitais do seu município como “Razoável”.

Tabela 17 - Avaliação da experiência global com os meios digitais do município

Avaliação	N	%
Muito má	6	3
Má	11	5
Razoável	50	25
Boa	15	7
Muito boa	1	1
N/A	119	59
Total	202	100

Para o indicador referente à probabilidade de voltar a utilizar e/ou recomendar os meios digitais do seu município (Gráfico 14), a classificação “não aplicável” inclui os inquiridos que não responderam, os indivíduos sem acesso à Internet e os indivíduos que não usaram os meios digitais durante os últimos dois anos. A maioria dos inquiridos que respondeu considera a hipótese de voltar a utilizar os meios digitais do seu município ou mesmo recomendar a outros.

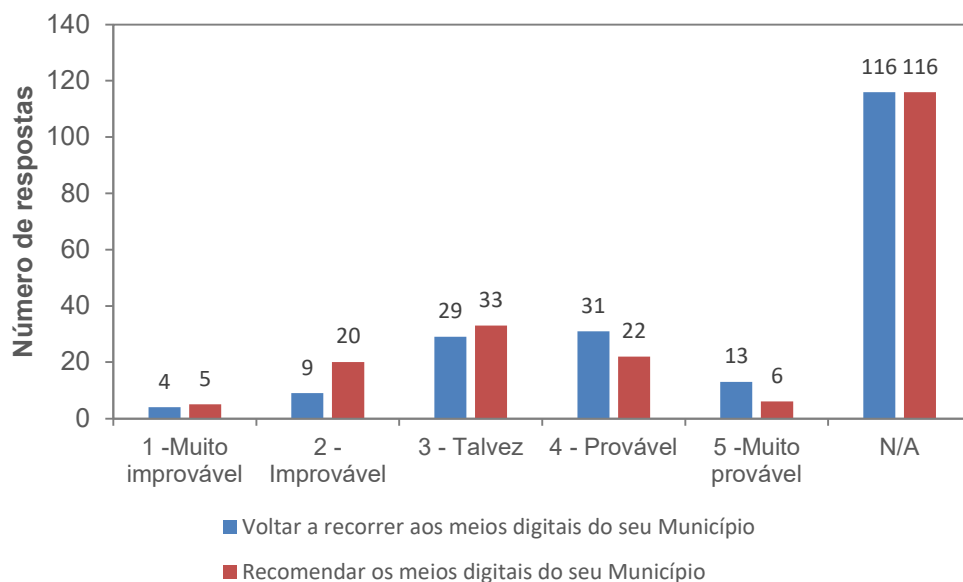


Gráfico 14 - Probabilidade de voltar a utilizar ou recomendar os meios digitais do seu município

5.5 Comparação da experiência de utilização dos serviços municipais antes e depois da pandemia

Para avaliar a capacidade de adaptação, e consequente melhoria, dos serviços municipais após o período pandémico, comparou-se a experiência de utilização dos serviços municipais por parte dos munícipes no antes e depois da pandemia. O Gráfico 15 apresenta o nível de ajustamento dos serviços de atendimento. Verificou-se que 65% dos inquiridos revelaram que os seus municípios adaptaram os seus serviços de atendimento no decorrer do período pandémico, em contraste com 35% que manifestaram a não adaptação do seu município.

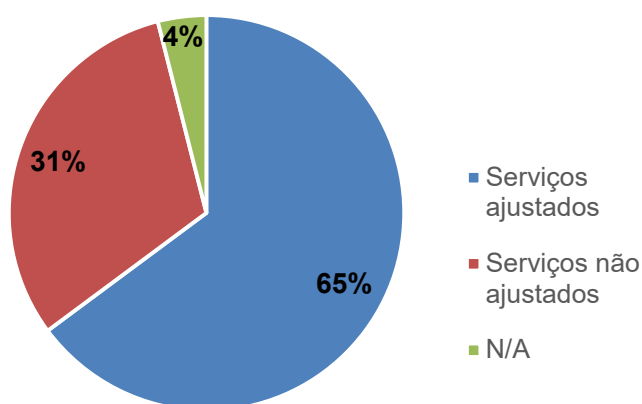


Gráfico 15 – Nível de ajustamento percebido dos serviços de atendimento

Curiosamente, apesar da adaptação, os inquiridos constataram que a facilidade processual dos serviços requeridos/consultados permaneceu igual ou mais simplificada comparativamente ao período pré-pandémico (Gráfico 16), sendo que cada resposta obteve um total de 47 respostas (23,3%). De referir, que 57 munícipes (24,4%) não responderam a esta pergunta por não saberem a melhor resposta ou por optarem por não querer responder.

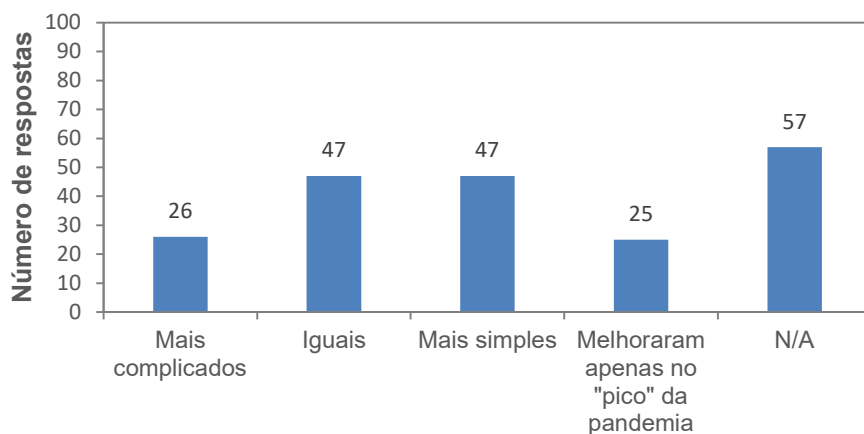


Gráfico 16 - Facilidade de processos após o aparecimento da pandemia

Relativamente à preferência atual dos meios de atendimento do município por parte dos inquiridos (Tabela 18), verificou-se que, embora a maioria dos inquiridos possua literacia digital avançada, optaram por opções que não incluíam os meios digitais, como o atendimento presencial e/ou telefónico. Por sua vez, os meios que atualmente incluem a inteligência artificial em alguns serviços, como o chat e o assistente digital, foram as últimas opções, o que se refletiu como a última escolha de canal por parte dos inquiridos.

Tabela 18 - Preferência pelos meios de atendimento do município na atualidade (por ordem de preferência)

Meio de atendimento	Presencial		Telefónico		Portal		E-Balcão		Email		Vídeo-Atendimento		Chat / Assistente Digital		N/A	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1ª opção	75	37,1	21	10,4	32	16	13	6,4	35	17	1	0,5	4	2	21	10
2ª opção	34	16,8	58	28,7	24	12	21	10	30	15	3	1,5	7	3,5	25	12
3ª opção	14	6,9	30	14,9	29	14	20	9,9	51	25	10	5	10	5	38	19
4ª opção	13	6,4	16	7,9	31	15	23	11	23	11	22	11	17	8,4	57	28
5ª opção	15	7,4	18	8,9	17	8,4	33	16	15	7,4	22	11	17	8,4	65	32
6ª opção	11	5,4	9	4,5	11	5,4	20	9,9	7	3,5	42	21	34	16,8	68	34
7ª opção	11	5,4	11	5,4	9	4,5	11	5,4	4	2	35	17	50	24,8	71	35

De um modo global, a avaliação das TIC considerando a experiência dos inquiridos, no presente, com o município, revelou ser igual (52%) ou melhor (33,6%) em contraste com o período anterior à pandemia (Tabela 19). Esta observação corrobora os resultados anteriormente apresentados.

Tabela 19 - Avaliação das TIC considerando a experiência atual versus o período antes do início da pandemia

Avaliação	Respostas	
	N	%
1 - Muito piores	3	1,5
2- Piores	15	7,4
3 - Iguais	105	52,0
4 - Melhores	68	33,6
5 - Muito melhores	2	1,0
N/A	9	4,5
Total	202	100

6. CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES DO ESTUDO

6.1. Considerações finais

O presente trabalho teve como principal objetivo compreender o papel das TIC no relacionamento das Autarquias com os seus municípios durante a crise pandémica através da caracterização e análise das alterações efetuadas pelos municípios, nomeadamente na prestação de serviços e comunicação com a comunidade. As conclusões apresentadas a seguir têm por base uma amostragem por conveniência, válidas para a amostra do estudo. Para atingir o objetivo principal, foram definidos e cumpridos os seguintes objetivos específicos:

i) Caracterizar a situação das autarquias no período pré-COVID-19, nomeadamente quanto à utilização das tecnologias de informação e comunicação;

Soares et al. (2019) caracterizaram a função TIC/Informática dos municípios portugueses no período pré-pandémico, com base nos seguintes parâmetros: Perfil dos responsáveis pela função TIC/Informática, recursos humanos/financeiros afetos à função TIC/Informática, organização e governação da função TIC/ Informática, às infraestruturas tecnológicas, às aplicações e serviços, e à conformidade com os regulamentos e orientações para as áreas das TIC. O perfil dos responsáveis pela função TIC/ Informática revela que se trata de pessoas com formação em informática ou tecnologia e sistemas de informação, maioritariamente do sexo masculino e com idades compreendidas entre os 40 e os 49 anos. No que respeita aos recursos humanos/financeiros afetos à função TIC/ Informática, os municípios têm, em geral, entre 1 e 10 funcionários a trabalhar neste serviço, com duas grandes categorias de habilitações: 12º ano completo ou ensino superior. Em termos de organização e gestão da função TIC/ Informática, a maioria dos municípios portugueses não lhe atribui uma área específica de responsabilidade, sendo a maior parte das vezes da responsabilidade de um vereador, havendo algumas áreas específicas que requerem *outsourcing*. Na caracterização das infraestruturas tecnológicas, verificou-se que a maioria dos equipamentos utilizados é um computador de secretária com o sistema operativo Windows, e todos eles já possuem ligação à Internet. A computação em nuvem para partilha de informação interna é ainda reduzida.

No que respeita às aplicações diretas das TIC nos municípios do Alentejo, foram analisados quatro indicadores: Conteúdo (tipo e atualização), Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização, Serviços Online e Participação. O critério de Conteúdo (tipo e atualização) avaliou a disponibilidade e atualização da informação disponibilizada através de portais web, onde os municípios alentejanos não apresentam um desempenho particularmente bom. Em termos de Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização, os municípios alentejanos são, de um modo geral, notórios pela falta de versatilidade dos seus sítios Web, quer em termos de

posicionamento nos motores de busca, quer em termos de diferentes modos de acesso. No que respeita aos Serviços Online que os municípios disponibilizam aos cidadãos através da Internet e à sua capacidade de resposta, os municípios deste estudo voltaram a não obter uma pontuação elevada. O critério Participação diz respeito aos mecanismos de participação que os municípios disponibilizam aos seus cidadãos. Neste domínio, os municípios de Vidigueira e Reguengos de Monsaraz demonstraram claramente a sua sensibilidade para a questão da participação dos cidadãos, encontrando-se ambos nos dez primeiros lugares do ranking.

Reguengos de Monsaraz revelou-se o município com melhor utilização direta das TIC, ocupando o 21º lugar no ranking global do estudo “Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2019” (Soares et al) e o 1º lugar entre os municípios estudados. Serpa, por outro lado, é um município para os quais foram verificados vários indicadores a melhorar, ocupando apenas o 284º lugar no ranking global.

Globalmente, estas conclusões sugerem que embora os municípios do Alentejo já recorram ao uso das TIC, necessitam de melhorias, nomeadamente para fazer face ao aumento da procura por serviços online ou à participação dos cidadãos. A implementação das TIC mais avançadas e abrangentes poderia enfrentar desafios específicos relacionados com os recursos financeiros, qualificações dos recursos humanos, o número de recursos humanos afetos à função, a modernização das infraestruturas tecnológicas ou mesmo a implementação de novas operativas.

ii) Enquadrar as alterações legislativas registadas durante a pandemia e as repercussões nos municípios, com ênfase na forma de comunicação e prestação dos serviços;

Com base nas informações fornecidas sobre as medidas adotadas pelo governo português em resposta à pandemia de COVID-19, destacam-se alguns fatores:

Resposta Rápida e Abrangente: o governo português demonstrou capacidade de resposta rápida ao aparecimento da pandemia, evidenciada pela publicação de uma variedade de instrumentos legais, como despachos, decretos, leis e portarias. A abrangência dessas medidas reflete a complexidade da situação e a necessidade de tomar várias ações.

Evolução das Medidas ao Longo do Tempo: a evolução das medidas, desde o Despacho n.º 2836-A/2020, em março de 2020, até a Lei n.º 91/2021, lançada em dezembro de 2021, ilustra a adaptação contínua do governo às mudanças na situação pandémica. A prorrogação de prazos, a regulamentação de programas e a flexibilização de procedimentos mostram uma abordagem dinâmica e em constante evolução.

Estado de Emergência como medida Significativa: o decretar do estado de emergência, conforme decretado pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, destacou-se como uma medida significativa para impor medidas mais rigorosas, incluindo o confinamento total da população. Isso reflete a gravidade da situação e a necessidade de ações extraordinárias.

Adaptação às Realidades Locais: a atualização da lista de municípios em risco elevado de contágio, com base em critérios específicos, como o número de casos por habitante, destaca a abordagem adaptativa do governo, reconhecendo as diferenças nas realidades locais e ajustando as medidas de acordo.

Apoio Económico e Social: a promulgação do Decreto-Lei n.º 22-C/2021 e outras medidas, como a alteração da Portaria n.º 200/2020, evidencia a preocupação do governo em fornecer apoio económico aos municípios durante a pandemia. A concessão de garantias e a criação de programas específicos demonstram esforços para mitigar os impactos adversos na sociedade.

Flexibilidade das reuniões autárquicas: a Lei n.º 91/2021, lançada em dezembro de 2021, reflete a flexibilidade institucional adotada para garantir a continuidade das atividades dos órgãos das autarquias locais e entidades intermunicipais, ao permitir reuniões por meios de comunicação à distância.

Essas conclusões destacam a complexidade da resposta governamental à pandemia, envolvendo uma variedade de instrumentos legais e adaptando-se às mudanças nas circunstâncias. Além disso, evidenciam o equilíbrio entre medidas de saúde pública, suporte económico e a necessidade de adaptação contínua para enfrentar os desafios emergentes por parte dos municípios.

Como medida preventiva e de resposta ao confinamento imposto pela Covid-19, a modernização dos serviços públicos portugueses foi acelerada, resultando numa maior digitalização dos mesmos com recurso às TIC. As TIC dos municípios desempenharam um papel fundamental para o acompanhamento da evolução da digitalização dos serviços, impulsionada por legislação, programas de administração central e projetos de apoio que levaram a uma melhoria dos serviços públicos, essencialmente ao nível da sua disponibilização por meios digitais. As TIC foram importantes para a divulgação de informações cruciais aos cidadãos. Os sítios Web, as redes sociais e as aplicações móveis foram os principais veículos de disponibilização e divulgação de informação legislativa, recomendações do SNS, campanhas de vacinação e outras informações relevantes. As TIC permitiram também a continuação da atividade municipal mesmo durante os períodos de confinamento, possibilitando a realização de assembleias municipais/freguesia através de plataformas digitais ou mesmo o teletrabalho dos funcionários, de forma a continuarem a prestar serviços.

iii) Caracterizar em termos sociodemográficos os municípios pertencentes ao Alentejo que foram selecionados para o estudo;

No Alentejo Central e Baixo Alentejo, do ponto de vista sociodemográfico e tendo em conta a amostra obtida, verificou-se que todos os concelhos estudados apresentavam um elevado nível de escolaridade, uma vez que a maioria dos inquiridos indicou ter pelo menos uma licenciatura ou mesmo uma formação superior. A faixa etária mais representativa foi a dos 25-64 anos, e o indicador de género foi muito repartido, com os inquiridos do sexo feminino a superarem ligeiramente os do sexo masculino. A maioria dos inquiridos referiu residir numa freguesia localizada na sede de concelho, sendo que o concelho com maior população, Évora, foi também o mais representado nas respostas ao questionário.

Comparando a amostra do estudo com a amostra dos censos de 2021, os indicadores apresentam características semelhantes para os indicadores de faixa etária, género e população. Apenas o indicador de escolaridade apresentou características muito diferentes, com os inquiridos do estudo a revelarem níveis muito mais elevados. Nalguns casos, apesar de características comuns, foi possível observar diferentes representatividades, como é o caso do grupo etário das pessoas com 65 e mais anos, que é menos representativo na amostra do estudo comparativamente aos Censos 2021, o que se justifica, em parte, pelo tema e a principal forma de distribuição do questionário, o digital, uma vez que, como demonstra a infografia da ANACOM (2021), os idosos ou pensionistas com baixos rendimentos e escolaridade são um grupo muito representativo em Portugal e é onde se encontra a maioria dos iletrados digitais ou pessoas com dificuldade de acesso aos meios digitais.

iv) Caracterizar a literacia digital dos seus munícipes;

A literacia digital pressupõe uma capacidade de utilização das TIC para diversos fins. Ao contrário das expectativas iniciais, os resultados deste estudo demonstraram que a maioria dos inquiridos possui um elevado nível de literacia digital. Esta situação é evidenciada pelo facto de a maioria dos inquiridos ter indicado que acede diariamente à Internet e utiliza as suas diversas funcionalidades, como aceder à mesma para obter informações, utilizar o seu email, utilizar serviços de comunicação, utilizar serviços prestados pelos seus fornecedores através de um portal ou aplicação, ou adquirir bens ou serviços online. Os inquiridos indicaram também que têm redes sociais, sendo o WhatsApp, o Facebook e o Instagram são aquelas onde têm maior presença.

No entanto, é de salientar que os parâmetros utilizados para caracterizar a literacia digital neste estudo foram mais simples, numa ótica de utilizador e não coincidem com outros que avaliam a capacidade de utilização na vida profissional ou a capacidade de criar/ inovar na transformação digital através das TIC, e que pressupõem a existência de conhecimentos mais técnicos.

v e vi) Analisar a utilização dos serviços municipais no Alentejo Central e Baixo Alentejo, e analisar a perceção dos munícipes relativamente à digitalização dos serviços autárquicos;

Ao consultar os diferentes serviços online disponibilizados pelos municípios, foi possível constatar que existe uma diversificação da oferta de município para município. Esta diversificação pode ser observada pelo facto de apenas o serviço de "Urbanismo" poder ser identificado como um serviço comum encontrado em todas as plataformas online dos municípios estudados. Por outro lado, os serviços relacionados com "Animais", "Cemitérios" e "Pagamentos e Taxas" foram os mais dispersos em termos de disponibilidade nestes municípios. Évora e Reguengos de Monsaraz demonstram ser os municípios com maior número de serviços disponíveis online, ao contrário de Portel e Vidigueira, que oferecem apenas um terço do total de serviços analisados através das suas plataformas digitais.

A análise dos serviços municipais e da sua utilização pelos munícipes revelou um baixo nível de conhecimento e de utilização por parte dos inquiridos, o que pode indiciar uma má qualidade percebida do serviço, dada a discrepância entre as expectativas, experiências e perceções dos consumidores (Pinto, 2003). Apesar da vasta oferta de serviços nos vários municípios estudados, apenas são indicados como tendo uma utilização com alguma regularidade os serviços municipais de "água e saneamento", "gestão documental" e "pagamentos e taxas". Serviços como "animais", "cemitérios" e "publicidade e ocupação do espaço público" revelaram ser em contraponto os menos requisitados.

De uma forma geral, os munícipes que participaram no estudo consideram que as autarquias têm feito esforços para melhorar a digitalização dos serviços desde o início da pandemia, mas consideram que isso não se tem refletido na qualidade e simplificação dos serviços prestados. Apesar disso, os inquiridos consideram que os meios digitais da sua autarquia local são acessíveis e de qualidade média, considerado mesmo os serviços ajustados ao nível do atendimento prestado, sendo as suas expectativas e experiência global com os meios de atendimento do município atingidas.

vii e viii) Identificar as boas práticas na utilização das tecnologias de informação e comunicação pelos munícipes no seu relacionamento com as autarquias e os principais obstáculos a implementação de alterações.

Em relação à participação dos munícipes através de reclamações ou sugestões desde o início da pandemia, os resultados obtidos foram baixos e revelam uma falta de participação efetiva dos munícipes.

Menezes *et al.* (2010) referem que o serviço presencial e o telefónico permitem uma interação direta e imediata originando uma relação mais humanizada no atendimento, associada à rapidez, eficácia e a confiança.

Durante o período inicial da pandemia, mais de metade dos inquiridos deste estudo relevaram que não utilizaram os meios de atendimento digital do seu município com o início da pandemia. Apesar disso foi possível verificar que o seu principal meio de comunicação digital com os municípios foram o email ou o Website/portal. Os meios de comunicação com os municípios mais convencionais, como o telefone e o atendimento presencial obtiveram um maior número de respostas face aos meios digitais.

O estudo constatou que, ainda que após o período inicial da pandemia, e em termos de perspetiva futura próxima, os munícipes do Alentejo Central e do Baixo Alentejo continuam a preferir os meios tradicionais como o atendimento presencial e telefone, apesar das melhorias registadas no contacto online com as autarquias. De facto, de acordo com Prokop e Tepe (2020), os cidadãos preferem um toque humano e uma interação cara-a-cara no caso de serviços públicos. Além disso, a implementação de versões iniciais de serviços digitais pelas autarquias, que são suscetíveis de erros e falhas, pode reduzir a vontade dos cidadãos de se envolverem com os serviços digitais, preferindo serviços normalizados e mais estabelecidos, como os serviços presencial ou telefónico.

6.2. Limitações do estudo

No decorrer deste estudo, foram identificadas limitações que poderão ter influenciado os resultados, pelo que a generalização dos mesmos deverá ser feita com cautela. Os dados reunidos foram baseados numa amostragem por conveniência, podendo não representar a distribuição etária e as características de literacia digital da população geral dos municípios estudados. A amostra incluiu pessoas com 15 ou mais anos, mas, à semelhança dos Censos 2021, foi dividida em apenas três grupos. No entanto, a grande maioria dos inquiridos tinha idades compreendidas entre os 25 e os 64 anos e possuía, pelo menos, o ensino secundário. Estas características sociodemográficas poderão ter revelado uma limitação que impediu a validação de algumas hipóteses. O número total de respostas recebidas aos questionários foi baixo relativamente ao número total de habitantes dos municípios em estudo. Do mesmo modo, os municípios selecionados poderão não ser representativos do Alentejo, uma vez que apenas abrangeu os distritos de Évora e Beja. As mudanças nos eleitos locais conduziram a alterações nas estruturas e nos serviços prestados pelos municípios, dificultando a recolha de dados no decorrer do estudo. Este facto, aliado às limitações de tempo e disponibilidade, inviabilizou a ideia original de entrevistar os responsáveis de cada município do estudo, de forma a perceber as principais mudanças e dificuldades sentidas durante a COVID-19, bem como as mudanças de paradigma ocorridas.

Para o caso particular de Portugal, os estudos sobre literacia digital, bem como trabalhos sobre o impacto da Pandemia nos serviços e atendimento dos municípios são escassos, limitando a pesquisa bibliográfica para este trabalho.

Das conclusões deste trabalho, sugere-se futuramente a comparação dos resultados obtidos com a informação recolhida diretamente dos municípios, uma vez que deverão ter dados mais concretos sobre os acessos ou interações dos seus munícipes durante a pandemia, e verificar as semelhanças e diferenças entre as duas perspetivas, do município e de munícipe. Poderá também ser efetuado um estudo mais abrangente a nível de todo o Alentejo e perceber também algumas diferenças que se possam identificar relativamente a este estudo. É igualmente importante perceber se os desenvolvimentos nos serviços digitais que os municípios planearam após o pico da pandemia foram efetivamente desenvolvidos e implementados, e como poderão ter conseguido melhorar a sua qualidade e abrangência.

BIBLIOGRAFIA

Ábila, F. (2010) Novas tecnologias na educação. *Revista Aprendizagem: Ed melo*, ano 4 n°20/2010, pg.35.

Bilhim, J. (2014), *Psicologia da aprendizagem da linguagem escrita* [Em linha]. 3ª ed. Lisboa: Universidade Aberta, 2014. 316 p. (eUAb. Universitária; 3). ISBN 9789726747543.

Carmo, A. Rêgo, P. (2020) Covid-19 no Alentejo: breves notas sobre territórios de baixa densidade e o seu futuro. *Finisterra*, LV. 115: 163-168.

Carvalho, M. (2021), *Literacia digital: o que é e por que deve ser parte da sua vida*”, *E-konomista*, consultado em 29 de junho de 2022 em <https://www.e-konomista.pt/literacia-digital>

Chams, N. Chams, S. Badran, R. Shams, A. Araji, A. Raad, M. Mukhopadhyay, S. Stroberg, E. Duval, E., Barton, L. e Hajj Hussein, I. (2020) COVID-19: A Multidisciplinary Review. *Front. Public Health* 8:383.

Costa, E., Costa, N. (2020) A pandemia covid-19 em Portugal Continental – uma análise geográfica da evolução verificada nos meses de março e abril, *Hygeia Edição Especial: Covid-19 Jun/2020* p.72 – 79.

Silva, R., Macedo, M., & Conceição, J. (2022). A pandemia de COVID-19 em Portugal: Evolução, Vacinação e Farmacovigilância. *Revista Multidisciplinar*, 4(2), 135–154. <https://doi.org/10.23882/rmd.22090> .

Figueiredo, A. (2019), *Compreender e desenvolver as competências digitais* Centro de Informática e Sistemas (CISUC) Universidade de Coimbra, PortugalRE@D - *Revista de Educação a Distância e E-learning Volume 2*, Número 1 março 2019.

Filgueiras, V., Antunes, R. (2020). Plataformas Digitais, Uberização do Trabalho e Regulação no Capitalismo Contemporâneo. *Revista Contracampo*. 39. 10.22409/contracampo.v39i1.38901.

Gilster, P. (1997), *Digital literacy*. New York: Wiley Computer Publication

Gonçalves, Joana e Antunes, João. (2021), Quantas são? Onde estão? Quais circulam em Portugal? E porque preocupam? Um guia sobre as variantes que causam a Covid-19, *Radio Renascença*, Consultado a 22 dezembro 2021 em <https://especiais.rr.pt/especiais/variantes-covid/>

Jorge, E. (2022), *Família e Novas Tecnologias da Informação e Comunicação na Pandemia Covid-19*, Instituto Superior Miguel Torga, disponível em <https://repositorio.ismt.pt/items/f8b96270-fd96-47b3-99f9-4f97bc53374e>

Kumar, R., (2019), *Research methodology: A step-by-step guide for beginners*. Sage Publications Limited.

Martin, A., (2009) *Digital Literacy for the Third Age: Sustaining Identity in an Uncertain World*”

Menezes, L., Borchardt, M. (2012). Análise dos fatores que determinam a percepção de qualidade e o uso de serviços de atendimento presenciais. *Revista Gestão Da Produção Operações E Sistemas*, (4), 29. <https://doi.org/10.15675/gepros.v0i4.888>

Moura e Sá, P., Sintra, O (2008) Modernização administrativa e gestão da qualidade: um estudo empírico nos municípios portugueses, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, disponível em <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/11138>

Neto, J. M. F. A. (2020). Sobre ensino, aprendizagem e a sociedade da tecnologia: por que se refletir em tempo de pandemia?. Revista *Prospectus*, 2(1), 28-38, <http://doi.org/10.5281/zenodo.5559765>

Paek, H., Hove, T. (2021). Information Communication Technologies (ICTs), Crisis Communication Principles and the COVID-19 Response in South Korea. *Journal of Creative Communications*, 16(2), 213–221. <http://doi.org/10.1177/0973258620981170>

Padeiro, M., Bueno-Larraz, B., Freitas, Â. (2021) Local governments' use of social media during the COVID-19 pandemic.: *The case of Portugal, Government Information Quarterly Volume 38, Issue 4, October 2021, 101620* <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101620>

Peixoto, V., Vieira, A., Aguiar, P., Sousa, P., Abrantes, A. (2020) “Timing”, *Adesão e Impacto das Medidas de Contenção da COVID-19 em Portugal, Universidade NOVA de Lisboa*

Pinto, S. (2003). *Gestão dos serviços: a avaliação da Qualidade*. Editorial Verbo

Prokop-Scheer, C. Tepe, M. (2021). Talk or Type? The Effect of Digital Interfaces on Citizens' Satisfaction with Standardized Public Services. *Public Administration*. 100. [10.1111/padm.12739](https://doi.org/10.1111/padm.12739).

Rodrigues, C. (2011) *Governança de Organizações Públicas em Portugal: A Emergência de Modelos Diferenciados*, CEPESE / Edições Pedagogo, Mangualde, Portugal.

Rodrigues, M. Franco, M. (2021). Digital entrepreneurship in local government: Case study in Municipality of Fundão, Portugal. *Sustainable Cities and Society*, 73, 103115. [doi:10.1016/j.scs.2021.103115](https://doi.org/10.1016/j.scs.2021.103115))

Sampaio, P. Saraiva; P. e Gomes, A. (2014), “ISO 9001 European Scoreboard: an instrument to measure macroquality”, *Total Quality Management*, 25 (4) pp. 309-318.

Sarmiento, R. Costa, V. (2017) *Comparatives Approaches to Using R and Python for Statistical Data Analyses*, IGI Global, disponível em <https://www.igi-global.com/gateway/book/147545>

Sá, P. e Sintra, O (2008) “Modernização Administrativa e Gestão da Qualidade: Um estudo empírico nos Municípios Portugueses”, *Notas Económicas*, 27, pp.57-81.

Sebastião, S.(2014), A literacia digital e a participação cívica, *Educação, Sociedade & Culturas*, nº 42, 2014, 111-132

Sharpe, R. e Beetham, H. (2010) Understanding students' uses of technology for learning: towards creative appropriation', in *Rethinking Learning for the Digital Age: how Learners Shape their Experiences*, eds R. Sharpe, H. Beetham & S. de Freitas, Routledge Falmer, London, pp. 85-99.

Sharpe, R. (2014) What's at the top of the pyramid', 24th January 2014 Oxford Brookes University [online], disponível em: <http://dlf.brookesblogs.net/archives/127> [Accessed 18 July 2014].

Silva, N. Sarmiento, M (2006), "A Qualidade na Administração Pública -Uma necessidade urgente nos serviços públicos", *Revista militar*, 2451, p.1-12.

Soares, D., Amaral, L., Ferreira, L., Lameiras, M. e Ramos, L. (2019). Caracterização da Função TIC/Informática nas Câmaras Municipais Portuguesas. GÁVEA – Observatório da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães.

Soares, D., Amaral, L., Ferreira, L. e Lameiras, M. (2019). *Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2019: Estudo sobre Local e-Government em Portugal*. GÁVEA – Observatório da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães.

Soares, D., Amaral, L. e Ferreira, L. (2017). Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2016: Estudo sobre Local e-Government em Portugal. Gávea – Observatório da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães.

Soares, D., Amaral, L., Ferreira, L. e Leal, D. (2016). Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2014: Estudo sobre Local e-Government em Portugal. Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães.

Soares, D., Amaral, L., Ferreira, L. e Leal, D. (2014). Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2012: Estudo sobre Local e-Government em Portugal. Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães.

Silva, J. e Rocha, H. (2021), Desenvolvimentos sobre a problemática da resposta à crise pandémica por parte dos entes locais (perspetiva jurídico-financeira), Edições Almedina, S.A. disponível em <https://hdl.handle.net/1822/75427>

Silva, R.; Neves, A. (2003) *Gestão de Empresas na Era do Conhecimento*. Lisboa: Serinews Editora, 2003

Yacob, C. (2020), A Qualidade dos Serviços Prestados na Administração Pública em Portugal: um inquérito aos utentes da Junta de Freguesia do Lumiar (Lisboa), disponível em https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/22164/4/master_celia_assuncao_jacob.pdf

Yang, S., Fichman, P., Zhu, X., Sanfilippo, M., Li, S., & Fleischmann, K. R. (2020). The use of ICT during COVID-19. *ASIS&T*, 57(1). <https://doi.org/10.1002/pr2.297>

Zhao, Y., Huang, J., Chen, S., Zhang, L. Gao, J. e Jiao, H, 2022, "The global transmission of new coronavirus variants"

Relatórios e Planos consultados:

Relatório execução estratégia TIC 2020: conselho para as tecnologias de informação e comunicação na administração pública. Consultado a 14 de março de 2022, em <https://tic.gov.pt/pt/web/tic/-/publicado-o-relatorio-de-avaliacao-da-estrategia-tic-2020>

OECD (2020), *OECD Digital Economy Outlook 2020*, OECD Publishing, Paris. Consultado a 22 de março 2022, em <https://doi.org/10.1787/bb167041-en>

OECD (2021), Government at a Glance 2021, OECD Publishing, Paris, Consultado a 22 de março 2022 em <https://doi.org/10.1787/1c258f55-en>

Plano Estratégico AMA 2021-2023, AMA Consultado a 30 de março 2022, em https://www.ama.gov.pt/documents/24077/28687/pe_ama_21_23_29_12.pdf/080b2402-d204-4fbd-921e-09f81f0f5629 .

Plano de Recuperação e Resiliência (2021), consultado a 29 de março 2022 em <https://recuperarportugal.gov.pt/wp-content/uploads/2021/10/PRR.pdf>

Portais de serviços públicos consultados:

Anacom, consultado a 16 junho 2022 em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1704064>

Associação Nacional dos Municípios Portugueses, consultado a 1 de julho 2022 em <https://anmp.pt/municipios/mapas/>

Censos 2021, consultado a 2 de junho 2022 em <https://www.pordata.pt/subtema/municipios/populacao+residente-565>

Diário da República, consultado a 30 de maio 2022 em <https://Diariodarepublica.pt/dr/geral/legislacao-covid-19>

Instituto Nacional de Estatística, consultado a 1 de maio 2022 em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=436991959&PUBLICACOESmodo=2

Instituto Nacional de Estatística, Dashboard COVID-19, consultado a 1 de maio 2022 em <https://gisportal.ine.pt/arcgis/apps/opsdashboard/index.html#/27bfab78824d4a78ae0824a384f84ca5>

Ministério da Saúde, consultado a 3 de março 2022 em https://covid19.min-saude.pt/wp-content/uploads/2022/03/01_DGS_boletim_20200303_pdf-283kb.pdf

Ministério da Saúde, consultado a 8 de março 2022 em https://covid19.min-saude.pt/wp-content/uploads/2022/03/06_DGS_boletim_20200308_pdf-868kb.pdf

Ministério da Saúde, consultado a 15 de março 2022 em https://covid19.min-saude.pt/wpcontent/uploads/2022/03/13_DGS_boletim_20200315_pdf-441kb.pdf

Ministério da Saúde, consultado a 20 de novembro 2021 em <https://covid19.min-saude.pt/ponto-de-situacao-atual-em-portugal/>

Serviço Nacional de Saúde, consultado a 21 de novembro 2021 em <https://www.sns24.gov.pt/tema/doencas-infecciosas/covid-19/#sec-5>

Portais autárquicos consultados:

Câmara Municipal de Alvito, consultado a 20 de outubro 2021 em <https://www.cm-alvito.pt/pt/Default.aspx>

Câmara Municipal de Beja, consultado a 20 de outubro 2021 em <https://cm-beja.pt/pt/Default.aspx> a

Câmara Municipal de Cuba, consultado a 20 de outubro 2021 em <https://www.cm-cuba.pt/>

Câmara Municipal de Évora, consultado a 20 de outubro 2021 em <https://www.cm-evora.pt/>

Câmara Municipal de Montemor-o-Novo, consultado a 20 de outubro 2021 em <https://www.cm-montemornovo.pt/>

Câmara Municipal de Portel, consultado a 20 de outubro 2021 em <https://www.cm-portel.pt/>

Câmara Municipal de Reguengos de Monsaraz, consultado a 20 de outubro 2021 em <https://www.cm-reguengos-monsaraz.pt/>

Câmara Municipal de Viana do Alentejo, consultado a 20 de outubro 2021 em <https://www.cm-vianadoalentejo.pt/>

Câmara Municipal de Vidigueira, consultado a 20 de outubro 2021 em <https://www.cm-vidigueira.pt/>

Câmara Municipal de Serpa, consultado a 20 de outubro 2021 em <https://www.cm-serpa.pt/pt/Default.aspx>

Notícias e artigos consultados:

Diário do Alentejo (2021), consultado a 20 de março 2022 em <https://Diariodoalentejo.pt/pt/noticias/11348/acometimento-de-2020-efeitos-da-pandemia-de-covid-19.aspx>

Diário de notícias (2020), consultado a 20 de março 2022 em <https://www.dn.pt/educacao-do-dia/15-ago-2020/reguengos-de-monsaraz-deixaram-o-virus-entrar-no-lar-e-comecar-a-matar-quem-la-estava-12524085.html>

Diário de notícias (2021), consultado a 20 de março 2022 em <https://www.dn.pt/sociedade/-surto-em-lar-que-ceifou-mais-de-30-vidas-abala-vila-no-alentejo--13351167.html>

Revista Sábado (2020), consultado em <https://www.sabado.pt/portugal/detalhe/mais-de-metade-dos-municipios-sentem-falta-de-apoio-na-resposta-a-covid-19>

Rádio Pax, (2021) consultado a 20 de março 2022 <https://www.radiopax.com/surto-de-covid-19-esta-ultrapassado-no-lar-da-misericordia-de-serpa/>

Rádio Pax (2021) consultado a 20 de março 2022 em <https://www.radiopax.com/lar-de-alvito-com-82-casos-ativos/>

Revista Visão (2022) consultado a 20 de março 2022 em <https://visao.sapo.pt/visaosaude/2022-01-26-covid-19-surto-em-lar-da-misericordia-de-evora-ja-infetou-58-pessoas/>

Rádio Voz da Planície (2021) consultado a 20 de março 2022 em <https://www.vozdaplanicie.pt/noticias/covid-19-surtos-em-lares-dos-concelhos-de-ferreira-e-cuba>

Sindicato dos professores do Norte, consultado em 30 de novembro 2022 em <https://www.spn.pt/Artigo/covid-19-legislacao>

ANEXOS

ANEXO I - Questionário



O presente questionário enquadra-se no âmbito da dissertação de Mestrado em Gestão, pela Universidade de Évora, intitulada: “O papel das Tecnologias de Informação e Comunicação no Relacionamento das Autarquias com os seus Municípios durante a crise pandémica: Caso do Alentejo Central”. O estudo pretende contribuir para o conhecimento das boas práticas no domínio da comunicação e prestação de serviços autárquicos com o recurso a tecnologias digitais, investigando as alterações efetuadas pelos municípios no período pandémico. Este estudo é destinado exclusivamente aos residentes nos municípios de Alvito, Beja, Cuba, Évora, Montemor-o-Novo, Portel, Reguengos de Monsaraz, Serpa, Viana do Alentejo e Vidigueira. As perguntas marcadas com asterisco (*) são de resposta obrigatória. Caso surja alguma dúvida, por favor envie um e-mail para: m9283@alunos.uevora.pt (Rui Letras). Agradeço desde já a sua colaboração!

Existem 30 questões neste questionário.

Secção A: TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

- A1. No âmbito do Mestrado em Gestão da Universidade de Évora, estou a desenvolver um estudo sobre “O papel das Tecnologias de Informação e Comunicação no Relacionamento das Autarquias com os seus Municípios durante a crise pandémica: Caso do Alentejo Central”. Para tal, solicito a sua participação no preenchimento de um breve questionário, com uma duração total de aproximadamente 5 a 10 minutos. Os dados recolhidos neste estudo serão utilizados exclusivamente para fins académicos e científicos. A participação nesta investigação tem um carácter voluntário, pelo que pode negá-la ou decidir interromper o preenchimento do questionário, a qualquer momento, se assim o entender. Os dados recolhidos serão tratados com anonimato e confidencialidade. Se pretender algum esclarecimento sobre este estudo, por favor contacte-me (Rui Letras) através do e-mail m9283@alunos.uevora.pt .

Tendo tomado conhecimento sobre a informação acerca do estudo, declaro que dou o meu consentimento, livre e informado, para responder ao questionário do presente estudo.

Sim
Não



Secção B: Grupo I - Caracterização sociodemográfica

B1. 1. Indique por favor o município de residência:

- Alvito
- Beja
- Cuba
- Évora
- Montemor-o-Novo
- Portel
- Reguengos de Monsaraz
- Serpa
- Viana do Alentejo
- Vidigueira
- Outro

Outro

B2. 2. A sua residência é na sede de concelho?

- Sim
- Não

B3. 3. Indique por favor a faixa etária:

- 0-14 anos
- 15-24 anos
- 25-64 anos
- 65 anos ou mais

B4. 4. Indique por favor o seu género:

- Feminino
- Masculino

B5. 5. Indique por favor as habilitações literárias que completou?

- Nenhuma
- 1º Ciclo
- 2º Ciclo
- 3º Ciclo
- Ensino Secundário
- Ensino Superior



Secção C: Grupo II - Literacia Digital

C1. 6. Com que frequência acede à Internet?

- Nunca
- Menos de uma vez por semana
- Pelo menos de uma vez por semana
- Diariamente

C2. 7. Costuma pesquisar informação sobre bens e serviços na internet ou ler notícias em sites de informação?

- Sim
- Não

C3. 8. Costuma enviar/receber e-mails?

- Sim
- Não

C4. 9. Utiliza a Internet para efetuar chamadas de voz e/ou vídeo?

- Sim
- Não

C5. 10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença:

- Facebook
- Instagram
- WhatsApp
- Twitter
- LinkedIn
- TikTok
- Snapchat
- Telegram
- Reddit
- Youtube
- Não estou presente nas redes sociais
- Outro

Outro

C6. 11. Usa os serviços online disponibilizados pelos seus fornecedores?

(Exemplo: aplicações disponibilizadas pelos bancos, empresas de telecomunicações, serviços de água, gás ou luz, entre outros).

- Sim
- Não



C7. 12. Já comprou bens, serviços ou conteúdos online (filmes, música ou software, por exemplo) através da Internet?

Sim
Não

Secção D: GRUPO III - Experiência de utilização dos serviços prestados pelos Municípios.

D1. 13. Indique o seu grau de utilização dos seguintes serviços municipais:

	1 - Nunca	2 - Raramente	3 - Às vezes	4 - Frequentemente
Ação social (pedido de apoios, ou outros auxílios);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Águas e saneamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Animais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atividades económicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente e resíduos (ex: pedidos para cortar árvores, queimas ou informação relacionada com resíduos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento e encaminhamento geral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cemitérios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desporto (pedidos de apoio ou utilização de recintos públicos, etc, ocupação dos tempos livres, atividades/eventos desportivos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Exposições e reclamações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestão documental (solicitar ou submeter documentos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobilidade, acessos e transportes (obter informações, requerer/alugar serviços ou equipamentos, solicitar melhorias de acessibilidade, transporte escolar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obras particulares (autorizações de utilização, loteamento e urbanização, obras de edificação)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pagamentos e taxas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Publicidade e ocupação do espaço público (licenciamento, esplanadas ou infraestruturas ocasionais)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Urbanismo (autorizações, certidões, averbamentos, licenças, participação no PDM, plantas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D2. 14. Desde o início da pandemia (últimos dois anos), utilizou algum meio de atendimento digital do seu município?

Sim
Não



D3. 15. Desde o início da pandemia, que canal(ais) de atendimento digital do município utilizou?

- Utilizei o portal (website/ página do município na internet);
- Utilizei o e-mail;
- Utilizei uma aplicação do município;
- Utilizei as redes sociais (Whatsapp, Facebook, Instagram);
- Utilizei os Serviços on-line através do ePortugal;
- Não me lembro / Não quero responder;
- Outro

Outro

D4. 16. Desde o início da pandemia, quais os motivos que o levaram a utilizar o(s) canal(is) digital(is) do município?

- Pesquisa de informações sobre o Município;
- Acesso ao atendimento online e solicitação de serviços públicos;
- Pesquisa de informações sobre a Covid-19;
- Evitar contágio;
- Custos financeiros;
- Conveniência;
- Flexibilidade;
- Cumprimento do isolamento obrigatório ou confinamento;
- Outro

Outro

D5. 17. Para além dos canais de atendimento anteriormente identificados, por favor indique se utilizou outros canais de atendimento:

- Desloquei-me ao atendimento presencial do Município;
- Telefonei para o Município;
- Não utilizei nenhum dos canais mencionados;
- Não me lembro/ Não quero responder;
- Outro

Outro



Secção E: Grupo IV - Qualidade e satisfação das TIC nos municípios.

- E1. 18. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa “Muito mau” e 5 significa “Muito bom”, como classificaria estes meios digitais e a sua estrutura em relação à:

	1- Muito mau	2	3	4	5- Muito bom
A – Velocidade de carregamento das páginas do portal;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B – Facilidade e simplicidade de navegação no portal;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C - Facilidade de acesso à informação necessária;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D - Clareza e rigor da informação disponibilizada pelos meios digitais;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E - Relevância da informação, isto é, o conteúdo apresentado corresponde às suas necessidades;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F - Atualidade da informação apresentada, isto é, a informação está atualizada de acordo com os procedimentos em vigor;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G – Diversidade e interesse dos serviços disponíveis no portal do seu município;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H - Aparência e estética do portal, isto é, se o portal tem uma imagem agradável e adequada ao seu propósito;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- E2. 19. Pedimos-lhe agora que pense no esforço que é necessário para resolver assuntos por meios digitais no seu município. Em que medida considera que é fácil utilizar os meios digitais.

1- Muito difícil	2	3	4	5 - Muito fácil
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- E3. 20. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa "Nada adequados" e 5 "Totalmente adequados", como classifica os meios digitais que teve de consultar para obter as informações que necessitava?

1- Nada adequados	2	3	4	5 - Totalmente adequados
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- E4. 21. Nos últimos dois anos, apresentou alguma reclamação formal aos serviços do seu município?

Sim
Não

- E5. 22. Nos últimos dois anos, apresentou alguma sugestão, ao seu município?

Sim
Não



- E6. 23. Imagine um atendimento digital ideal. Como considera que os meios de atendimento digital do seu município se aproximam desse ideal? Utilize a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Muito longe do ideal" e 5 "Muito perto do ideal".

1 - Muito longe do ideal 2 3 4 5 - Muito perto do ideal

.....

- E7. 24. Tendo em conta as expectativas que tinha sobre os serviços e meios digitais do seu município e a sua experiência recente, até que ponto considera que estes realizaram as suas expectativas? Utilize a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Muito menos que o esperado" e 5 significa "Muito mais do que o esperado".

1 - Muito menos que o esperado 2 3 4 5 - Muito mais do que o esperado

.....

- E8. 25. Considere toda a sua experiência com os meios digitais do seu Município. Utilizando a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Muito má" e 5 significa "Muito boa", como classificaria a experiência global?

1 - Muito má 2 3 4 5 - Muito boa

.....

- E9. 26. Utilizando a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Muito improvável" e 5 significa "Muito provável", qual a probabilidade de:

1 - Muito improvável 2 3 4 5 - Muito provável

A - Voltar a recorrer aos meios digitais do seu Município da próxima vez que necessitar de realizar algum serviço ou obter informações?

.....

B - Recomendar os meios digitais do seu Município a colegas, amigos ou familiares, caso necessitem de realizar algum serviço ou obter informações?

.....

Secção F: Grupo V - Experiência dos serviços disponibilizadas pelos Municípios atualmente vs pré-pandemia

- F1. 27. Considera que o seu município se preocupou em ajustar os serviços digitais, após o início pandemia?

Sim
Não

- F2. 28. Considerando a sua experiência com o Município desde o início da pandemia, considera que:

Os processos do meu município estão mais complicados;
Não existiram alterações aos processos no meu município;
Os processos do meu município estão mais simples;
Após o pico da pandemia, os processos voltaram a ser como antes;
Não quero responder/Não tenho opinião.



F3. 29. Ordene os canais do seu município, por ordem decrescente de preferência atual, caso necessite de realizar algum serviço ou obter informações? (ordene por ordem decrescente, ou seja, o canal com maior preferência em cima e o de menor em baixo).

Atendimento presencial do Município;

Atendimento telefônico do município;

Portal do Município para consultar informações sobre serviços públicos;

E-Balcão

E-mail

Vídeo-atendimento

Chat/Assistente digital

F4. 30. Tendo em conta sua experiência com o município atualmente e o que era antes do início da pandemia, considera que as tecnologias de informação e comunicação do seu município estão, em relação ao passado:

1 - Muito piores. 2 - Piores. 3 - Iguais. 4 - Melhores. 5 - Muito melhores.

.....

Obrigado pela sua colaboração.

ANEXO II – Análise de Resultados por SPSS

1. município de residência: [Outro]

		Frequência	Porcentagem
Omisso	Sistema	202	100,0

2. residência é na sede de concelho?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	30	14,9	14,9	14,9
	Sim	172	85,1	85,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

3. faixa etária:

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	15-24 anos	7	3,5	3,5	3,5
	25-64 anos	183	90,6	90,6	94,1
	65 anos ou mais	12	5,9	5,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

4. género:

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Feminino	106	52,5	52,5	52,5
	Masculino	91	45,0	45,0	97,5
	N/A	5	2,5	2,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

5.habilitações literárias

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1º Ciclo	7	3,5	3,5	3,5
	2º Ciclo	11	5,4	5,4	8,9
	3º Ciclo	11	5,4	5,4	14,4
	Ensino Secundário	63	31,2	31,2	45,5
	Ensino Superior	109	54,0	54,0	99,5
	Nenhuma	1	,5	,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

6. frequência de acesso à Internet

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Diariamente	189	93,6	93,6	93,6
	Menos de uma vez por semana	3	1,5	1,5	95,0
	Nunca	8	4,0	4,0	99,0
	Pelo menos de uma vez por semana	2	1,0	1,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

7. pesquisa informação sobre bens e serviços na internet ou ler notícias em sites de informação?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	3	1,5	1,5	5,4
	Sim	191	94,6	94,6	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

8. enviar/receber e-mails?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	10	5,0	5,0	8,9
	Sim	184	91,1	91,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

9. Internet para efetuar chamadas de voz e vídeo?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	21	10,4	10,4	14,4
	Sim	173	85,6	85,6	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [Facebook]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	20	9,9	9,9	13,9
	Sim	174	86,1	86,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [Instagram]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	47	23,3	23,3	27,2
	Sim	147	72,8	72,8	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [WhatsApp]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	14	6,9	6,9	10,9
	Sim	180	89,1	89,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [Twitter]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	175	86,6	86,6	90,6
	Sim	19	9,4	9,4	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [LinkedIn]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	137	67,8	67,8	71,8
	Sim	57	28,2	28,2	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [TikTok]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	164	81,2	81,2	85,1
	Sim	30	14,9	14,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [Snapchat]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	188	93,1	93,1	97,0
	Sim	6	3,0	3,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [Telegram]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	171	84,7	84,7	88,6
	Sim	23	11,4	11,4	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [Reddit]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	188	93,1	93,1	97,0
	Sim	6	3,0	3,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [Youtube]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	89	44,1	44,1	48,0
	Sim	105	52,0	52,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [Não estou presente nas redes sociais]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	191	94,6	94,6	98,5
	Sim	3	1,5	1,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

10. Das seguintes redes sociais, indique aquela(s) em que tem presença: [Outro]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido		200	99,0	99,0	99,0
	Discord	1	,5	,5	99,5
	Imo, ovoo,...	1	,5	,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

11. Usa os serviços online disponibilizados pelos seus fornecedores?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	22	10,9	10,9	14,9
	Sim	172	85,1	85,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

12. Já comprou bens, serviços ou conteúdos online através da Internet?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	8	4,0	4,0	4,0
	Não	35	17,3	17,3	21,3
	Sim	159	78,7	78,7	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Ação social

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	111	55,0	55,0	55,0
	2 - Raramente	66	32,7	32,7	87,6
	3 - Às vezes	22	10,9	10,9	98,5
	4 - Frequentemente	3	1,5	1,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Águas e saneamento

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	43	21,3	21,3	21,3
	2 - Raramente	38	18,8	18,8	40,1
	3 - Às vezes	55	27,2	27,2	67,3
	4 - Frequentemente	66	32,7	32,7	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Animais

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	125	61,9	61,9	61,9
	2 - Raramente	35	17,3	17,3	79,2
	3 - Às vezes	28	13,9	13,9	93,1
	4 - Frequentemente	14	6,9	6,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Atividades económicas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	98	48,5	48,5	48,5
	2 - Raramente	48	23,8	23,8	72,3
	3 - Às vezes	42	20,8	20,8	93,1
	4 - Frequentemente	14	6,9	6,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Ambiente

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	112	55,4	55,4	55,4
	2 - Raramente	61	30,2	30,2	85,6
	3 - Às vezes	24	11,9	11,9	97,5
	4 - Frequentemente	5	2,5	2,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Atendimento e encaminhamento geral

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	45	22,3	22,3	22,3
	2 - Raramente	98	48,5	48,5	70,8
	3 - Às vezes	54	26,7	26,7	97,5
	4 - Frequentemente	5	2,5	2,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Cemitérios

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	132	65,3	65,3	65,3
	2 - Raramente	49	24,3	24,3	89,6
	3 - Às vezes	20	9,9	9,9	99,5
	4 - Frequentemente	1	,5	,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Desporto

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	97	48,0	48,0	48,0
	2 - Raramente	45	22,3	22,3	70,3
	3 - Às vezes	48	23,8	23,8	94,1
	4 - Frequentemente	12	5,9	5,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Exposições e reclamações

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	111	55,0	55,0	55,0
	2 - Raramente	61	30,2	30,2	85,1
	3 - Às vezes	28	13,9	13,9	99,0
	4 - Frequentemente	2	1,0	1,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Gestão documental

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	59	29,2	29,2	29,2
	2 - Raramente	80	39,6	39,6	68,8
	3 - Às vezes	53	26,2	26,2	95,0
	4 - Frequentemente	10	5,0	5,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Mobilidade e transportes

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	116	57,4	57,4	57,4
	2 - Raramente	53	26,2	26,2	83,7
	3 - Às vezes	28	13,9	13,9	97,5
	4 - Frequentemente	5	2,5	2,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Obras particulares

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	121	59,9	59,9	59,9
	2 - Raramente	52	25,7	25,7	85,6
	3 - Às vezes	26	12,9	12,9	98,5
	4 - Frequentemente	3	1,5	1,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Pagamentos e taxas

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	36	17,8	17,8	17,8
	2 - Raramente	56	27,7	27,7	45,5
	3 - Às vezes	75	37,1	37,1	82,7
	4 - Frequentemente	35	17,3	17,3	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13.Publicidade e ocupação do espaço público

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	149	73,8	73,8	73,8
	2 - Raramente	28	13,9	13,9	87,6
	3 - Às vezes	21	10,4	10,4	98,0
	4 - Frequentemente	4	2,0	2,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

13. Urbanismo

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 - Nunca	106	52,5	52,5	52,5
	2 - Raramente	63	31,2	31,2	83,7
	3 - Às vezes	30	14,9	14,9	98,5
	4 - Frequentemente	3	1,5	1,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

14. Desde o início da pandemia (últimos dois anos), utilizou algum meio de atendimento digital do seu município?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	113	55,9	55,9	55,9
	Sim	89	44,1	44,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

15. Desde o início da pandemia, que canal(ais) de atendimento digital do município utilizou? [Utilizei o portal (website/ página do município na internet);]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	29	14,4	14,4	70,3
	Sim	60	29,7	29,7	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

15. Desde o início da pandemia, que canal(ais) de atendimento digital do município utilizou? [Utilizei o e-mail;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	30	14,9	14,9	70,8
	Sim	59	29,2	29,2	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

15. Desde o início da pandemia, que canal(ais) de atendimento digital do município utilizou? [Utilizei uma aplicação do município;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	80	39,6	39,6	95,5
	Sim	9	4,5	4,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

15. Desde o início da pandemia, que canal(ais) de atendimento digital do município utilizou? [Utilizei as redes sociais (Whatsapp, Facebook, Instagram);]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	67	33,2	33,2	89,1
	Sim	22	10,9	10,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

15. Desde o início da pandemia, que canal(ais) de atendimento digital do município utilizou? [Utilizei os Serviços on-line através do ePortugal;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	83	41,1	41,1	97,0
	Sim	6	3,0	3,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

15. Desde o início da pandemia, que canal(ais) de atendimento digital do município utilizou? [Não me lembro / Não quero responder;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	85	42,1	42,1	98,0
	Sim	4	2,0	2,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

15. Desde o início da pandemia, que canal(ais) de atendimento digital do município utilizou? [Outro]

		Frequência	Porcentagem
Omisso	Sistema	202	100,0

16. Desde o início da pandemia, quais os motivos que o levaram a utilizar o(s) canal(is) digital(is) do município? [Pesquisa de informações sobre o Município;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	39	19,3	19,3	75,2
	Sim	50	24,8	24,8	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

16. Desde o início da pandemia, quais os motivos que o levaram a utilizar o(s) canal(is) digital(is) do município? [Acesso ao atendimento online e solicitação de serviços públicos;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	46	22,8	22,8	78,7
	Sim	43	21,3	21,3	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

16. Desde o início da pandemia, quais os motivos que o levaram a utilizar o(s) canal(is) digital(is) do município? [Pesquisa de informações sobre a Covid-19;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	56	27,7	27,7	83,7
	Sim	33	16,3	16,3	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

16. Desde o início da pandemia, quais os motivos que o levaram a utilizar o(s) canal(is) digital(is) do município? [Evitar contágio;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	79	39,1	39,1	95,0
	Sim	10	5,0	5,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

16. Desde o início da pandemia, quais os motivos que o levaram a utilizar o(s) canal(is) digital(is) do município? [Custos financeiros;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	84	41,6	41,6	97,5
	Sim	5	2,5	2,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

16. Desde o início da pandemia, quais os motivos que o levaram a utilizar o(s) canal(is) digital(is) do município? [Conveniência;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	67	33,2	33,2	89,1
	Sim	22	10,9	10,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

16. Desde o início da pandemia, quais os motivos que o levaram a utilizar o(s) canal(is) digital(is) do município? [Flexibilidade;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	73	36,1	36,1	92,1
	Sim	16	7,9	7,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

**16. Desde o início da pandemia, quais os motivos que o levaram a utilizar o(s) canal(is) digital(is) do município?
[Cumprimento do isolamento obrigatório ou confinamento;]**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	113	55,9	55,9	55,9
	Não	72	35,6	35,6	91,6
	Sim	17	8,4	8,4	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

16. Desde o início da pandemia, quais os motivos que o levaram a utilizar o(s) canal(is) digital(is) do município? [Outro]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido		199	98,5	98,5	98,5
	Bolsa de mobilidade	1	,5	,5	99,0
	Comunicação de queimadas de sobranes	1	,5	,5	99,5
	Licenciamentos para construção	1	,5	,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

17. Para além dos canais de atendimento anteriormente identificados, por favor indique se utilizou outros canais de atendimento: [Desloquei-me ao atendimento presencial do Município;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	115	56,9	56,9	56,9
	Sim	87	43,1	43,1	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

17. Para além dos canais de atendimento anteriormente identificados, por favor indique se utilizou outros canais de atendimento: [Telefonei para o Município;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	116	57,4	57,4	57,4
	Sim	86	42,6	42,6	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

17. Para além dos canais de atendimento anteriormente identificados, por favor indique se utilizou outros canais de atendimento: [Não utilizei nenhum dos canais mencionados;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	151	74,8	74,8	74,8
	Sim	51	25,2	25,2	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

17. Para além dos canais de atendimento anteriormente identificados, por favor indique se utilizou outros canais de atendimento: [Não me lembro/ Não quero responder;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Não	183	90,6	90,6	90,6
	Sim	19	9,4	9,4	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

17. Para além dos canais de atendimento anteriormente identificados, por favor indique se utilizou outros canais de atendimento: [Outro]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido		201	99,5	99,5	99,5
	Email	1	,5	,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

18. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa “Muito mau” e 5 significa “Muito bom”, como classificaria estes meios digitais e a sua estrutura em relação à: [A – Velocidade de carregamento das páginas do portal;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido		116	57,4	57,4	57,4
	1- Muito mau	1	,5	,5	57,9
	2	14	6,9	6,9	64,9
	3	35	17,3	17,3	82,2
	4	32	15,8	15,8	98,0
	5- Muito bom	4	2,0	2,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

18. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa “Muito mau” e 5 significa “Muito bom”, como classificaria estes meios digitais e a sua estrutura em relação à: [B – Facilidade e simplicidade de navegação no portal;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2	27	13,4	32,9	32,9
	3	30	14,9	36,6	69,5
	4	25	12,4	30,5	100,0
	Total	82	40,6	100,0	
Omisso	Sistema	120	59,4		
Total		202	100,0		

18. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa “Muito mau” e 5 significa “Muito bom”, como classificaria estes meios digitais e a sua estrutura em relação à: [C- Facilidade de acesso à informação necessária;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2	32	15,8	39,0	39,0
	3	33	16,3	40,2	79,3
	4	17	8,4	20,7	100,0
	Total	82	40,6	100,0	
Omisso	Sistema	120	59,4		
Total		202	100,0		

18. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa “Muito mau” e 5 significa “Muito bom”, como classificaria estes meios digitais e a sua estrutura em relação à: [D - Clareza e rigor da informação disponibilizada pelos meios digitais;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido		116	57,4	57,4	57,4
	1- Muito mau	3	1,5	1,5	58,9
	2	21	10,4	10,4	69,3
	3	41	20,3	20,3	89,6
	4	18	8,9	8,9	98,5
	5- Muito bom	3	1,5	1,5	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

18. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa “Muito mau” e 5 significa “Muito bom”, como classificaria estes meios digitais e a sua estrutura em relação à: [E - Relevância da informação, isto é, o conteúdo apresentado corresponde às suas necessidades;]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	116	57,4	57,4	57,4
1- Muito mau	2	1,0	1,0	58,4
2	22	10,9	10,9	69,3
3	38	18,8	18,8	88,1
4	21	10,4	10,4	98,5
5- Muito bom	3	1,5	1,5	100,0
Total	202	100,0	100,0	

18. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa “Muito mau” e 5 significa “Muito bom”, como classificaria estes meios digitais e a sua estrutura em relação à: [F - Atualidade da informação apresentada, isto é, a informação está atualizada de acordo com os procedimentos em vigor;]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	116	57,4	57,4	57,4
1- Muito mau	3	1,5	1,5	58,9
2	21	10,4	10,4	69,3
3	36	17,8	17,8	87,1
4	22	10,9	10,9	98,0
5- Muito bom	4	2,0	2,0	100,0
Total	202	100,0	100,0	

18. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa “Muito mau” e 5 significa “Muito bom”, como classificaria estes meios digitais e a sua estrutura em relação à: [G – Diversidade e interesse dos serviços disponíveis no portal do seu município;]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	116	57,4	57,4	57,4
1- Muito mau	5	2,5	2,5	59,9
2	20	9,9	9,9	69,8
3	42	20,8	20,8	90,6
4	17	8,4	8,4	99,0
5- Muito bom	2	1,0	1,0	100,0
Total	202	100,0	100,0	

18. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa “Muito mau” e 5 significa “Muito bom”, como classificaria estes meios digitais e a sua estrutura em relação à: [H - Aparência e estética do portal, isto é, se o portal tem uma imagem agradável e adequada ao seu propósito;]

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	2	27	13,4	32,5	32,5
	3	36	17,8	43,4	75,9
	4	20	9,9	24,1	100,0
	Total	83	41,1	100,0	
Omisso	Sistema	119	58,9		
Total		202	100,0		

19. Pedimos-lhe agora que pense no esforço que é necessário para resolver assuntos por meios digitais no seu município. Em que medida considera que é fácil utilizar os meios digitais. []

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido		36	17,8	17,8	17,8
	1- Muito difícil	23	11,4	11,4	29,2
	2	31	15,3	15,3	44,6
	3	64	31,7	31,7	76,2
	4	37	18,3	18,3	94,6
	5 - Muito fácil	11	5,4	5,4	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

20. Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa "Nada adequados" e 5 "Totalmente adequados", como classifica os meios digitais que teve de consultar para obter as informações que necessitava? []

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido		122	60,4	60,4	60,4
	1- Nada adequados	3	1,5	1,5	61,9
	2	14	6,9	6,9	68,8
	3	40	19,8	19,8	88,6
	4	20	9,9	9,9	98,5
	5 - Totalmente adequados	3	1,5	1,5	100,0
Total		202	100,0	100,0	

21. Nos últimos dois anos, apresentou alguma reclamação formal aos serviços do seu município?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	3	1,5	1,5	1,5
	Não	173	85,6	85,6	87,1
	Sim	26	12,9	12,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

22. Nos últimos dois anos, apresentou alguma sugestão, ao seu município?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	N/A	116	57,4	57,4	57,4
	Não	62	30,7	30,7	88,1
	Sim	24	11,9	11,9	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

23. Imagine um atendimento digital ideal. Como considera que os meios de atendimento digital do seu município se aproximam desse ideal? Utilize a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Muito longe do ideal" e 5 "Muito perto do ideal". □

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido		120	59,4	59,4	59,4
	1 - Muito longe do ideal	7	3,5	3,5	62,9
	2	25	12,4	12,4	75,2
	3	38	18,8	18,8	94,1
	4	10	5,0	5,0	99,0
	5 - Muito perto do ideal	2	1,0	1,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

24. Tendo em conta as expectativas que tinha sobre os serviços e meios digitais do seu município e a sua experiência recente, até que ponto considera que estes realizaram as suas expectativas? Utilize a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Muito menos que o esperado" e 5 significa "Muito mais do que o esperado". □

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	118	58,4	58,4	58,4
1 - Muito menos que o esperado	6	3,0	3,0	61,4
2	21	10,4	10,4	71,8
3	43	21,3	21,3	93,1
4	13	6,4	6,4	99,5
5 - Muito mais do que o esperado	1	,5	,5	100,0
Total	202	100,0	100,0	

25. Considere toda a sua experiência com os meios digitais do seu Município. Utilizando a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Muito má" e 5 significa "Muito boa", como classificaria a experiência global? □

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	119	58,9	58,9	58,9
1 - Muito má	6	3,0	3,0	61,9
2	11	5,4	5,4	67,3
3	50	24,8	24,8	92,1
4	15	7,4	7,4	99,5
5 - Muito boa	1	,5	,5	100,0
Total	202	100,0	100,0	

26. Utilizando a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Muito improvável" e 5 significa "Muito provável", qual a probabilidade de: [A - Voltar a recorrer aos meios digitais do seu Município da próxima vez que necessitar de realizar algum serviço ou obter informações?]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	116	57,4	57,4	57,4
1 - Muito improvável	4	2,0	2,0	59,4
2	9	4,5	4,5	63,9
3	29	14,4	14,4	78,2
4	31	15,3	15,3	93,6
5 - Muito provável	13	6,4	6,4	100,0
Total	202	100,0	100,0	

26. Utilizando a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Muito improvável" e 5 significa "Muito provável", qual a probabilidade de: [B - Recomendar os meios digitais do seu Município a colegas, amigos ou familiares, caso necessitem de realizar algum serviço ou obter informações?]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	116	57,4	57,4	57,4
1 - Muito improvável	5	2,5	2,5	59,9
2	20	9,9	9,9	69,8
3	33	16,3	16,3	86,1
4	22	10,9	10,9	97,0
5 - Muito provável	6	3,0	3,0	100,0
Total	202	100,0	100,0	

27. Considera que o seu município se preocupou em ajustar os serviços digitais, após o início pandemia?

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido				
N/A	8	4,0	4,0	4,0
Não	63	31,2	31,2	35,1
Sim	131	64,9	64,9	100,0
Total	202	100,0	100,0	

28. Considerando a sua experiência com o Município desde o início da pandemia, considera que:

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	8	4,0	4,0	4,0
Após o pico da pandemia, os processos voltaram a ser como antes;	25	12,4	12,4	16,3
Não existiram alterações aos processos no meu município;	47	23,3	23,3	39,6
Não quero responder/Não tenho opinião.	49	24,3	24,3	63,9
Os processos do meu município estão mais complicados;	26	12,9	12,9	76,7
Os processos do meu município estão mais simples;	47	23,3	23,3	100,0
Total	202	100,0	100,0	

29. Ordene os canais do seu município, por ordem decrescente de preferência atual, caso necessite de realizar algum serviço ou obter informações? (ordene por ordem decrescente, ou seja, o canal com maior preferência em cima e o de menor em baixo). [Classificação 1]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	21	10,4	10,4	10,4
Atendimento presencial do Município;	75	37,1	37,1	47,5
Atendimento telefônico do município;	21	10,4	10,4	57,9
Chat/Assistente digital	4	2,0	2,0	59,9
E-Balcão	13	6,4	6,4	66,3
E-mail	35	17,3	17,3	83,7
Portal do Município para consultar informações sobre serviços públicos;	32	15,8	15,8	99,5
Vídeo-atendimento	1	,5	,5	100,0
Total	202	100,0	100,0	

29. Ordene os canais do seu município, por ordem decrescente de preferência atual, caso necessite de realizar algum serviço ou obter informações? (ordene por ordem decrescente, ou seja, o canal com maior preferência em cima e o de menor em baixo). [Classificação 2]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	25	12,4	12,4	12,4
Atendimento presencial do Município;	34	16,8	16,8	29,2
Atendimento telefônico do município;	58	28,7	28,7	57,9
Chat/Assistente digital	7	3,5	3,5	61,4
E-Balcão	21	10,4	10,4	71,8
E-mail	30	14,9	14,9	86,6
Portal do Município para consultar informações sobre serviços públicos;	24	11,9	11,9	98,5
Vídeo-atendimento	3	1,5	1,5	100,0
Total	202	100,0	100,0	

29. Ordene os canais do seu município, por ordem decrescente de preferência atual, caso necessite de realizar algum serviço ou obter informações? (ordene por ordem decrescente, ou seja, o canal com maior preferência em cima e o de menor em baixo). [Classificação 3]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	38	18,8	18,8	18,8
Atendimento presencial do Município;	14	6,9	6,9	25,7
Atendimento telefônico do município;	30	14,9	14,9	40,6
Chat/Assistente digital	10	5,0	5,0	45,5
E-Balcão	20	9,9	9,9	55,4
E-mail	51	25,2	25,2	80,7
Portal do Município para consultar informações sobre serviços públicos;	29	14,4	14,4	95,0
Vídeo-atendimento	10	5,0	5,0	100,0
Total	202	100,0	100,0	

29. Ordene os canais do seu município, por ordem decrescente de preferência atual, caso necessite de realizar algum serviço ou obter informações? (ordene por ordem decrescente, ou seja, o canal com maior preferência em cima e o de menor em baixo). [Classificação 4]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	57	28,2	28,2	28,2
Atendimento presencial do Município;	13	6,4	6,4	34,7
Atendimento telefônico do município;	16	7,9	7,9	42,6
Chat/Assistente digital	17	8,4	8,4	51,0
E-Balcão	23	11,4	11,4	62,4
E-mail	23	11,4	11,4	73,8
Portal do Município para consultar informações sobre serviços públicos;	31	15,3	15,3	89,1
Vídeo-atendimento	22	10,9	10,9	100,0
Total	202	100,0	100,0	

29. Ordene os canais do seu município, por ordem decrescente de preferência atual, caso necessite de realizar algum serviço ou obter informações? (ordene por ordem decrescente, ou seja, o canal com maior preferência em cima e o de menor em baixo). [Classificação 5]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	65	32,2	32,2	32,2
Atendimento presencial do Município;	15	7,4	7,4	39,6
Atendimento telefônico do município;	18	8,9	8,9	48,5
Chat/Assistente digital	17	8,4	8,4	56,9
E-Balcão	33	16,3	16,3	73,3
E-mail	15	7,4	7,4	80,7
Portal do Município para consultar informações sobre serviços públicos;	17	8,4	8,4	89,1
Vídeo-atendimento	22	10,9	10,9	100,0
Total	202	100,0	100,0	

29. Ordene os canais do seu município, por ordem decrescente de preferência atual, caso necessite de realizar algum serviço ou obter informações? (ordene por ordem decrescente, ou seja, o canal com maior preferência em cima e o de menor em baixo). [Classificação 6]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	68	33,7	33,7	33,7
Atendimento presencial do Município;	11	5,4	5,4	39,1
Atendimento telefônico do município;	9	4,5	4,5	43,6
Chat/Assistente digital	34	16,8	16,8	60,4
E-Balcão	20	9,9	9,9	70,3
E-mail	7	3,5	3,5	73,8
Portal do Município para consultar informações sobre serviços públicos;	11	5,4	5,4	79,2
Vídeo-atendimento	42	20,8	20,8	100,0
Total	202	100,0	100,0	

29. Ordene os canais do seu município, por ordem decrescente de preferência atual, caso necessite de realizar algum serviço ou obter informações? (ordene por ordem decrescente, ou seja, o canal com maior preferência em cima e o de menor em baixo). [Classificação 7]

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	71	35,1	35,1	35,1
Atendimento presencial do Município;	11	5,4	5,4	40,6
Atendimento telefônico do município;	11	5,4	5,4	46,0
Chat/Assistente digital	50	24,8	24,8	70,8
E-Balcão	11	5,4	5,4	76,2
E-mail	4	2,0	2,0	78,2
Portal do Município para consultar informações sobre serviços públicos;	9	4,5	4,5	82,7
Vídeo-atendimento	35	17,3	17,3	100,0
Total	202	100,0	100,0	

30. Tendo em conta sua experiência com o município atualmente e o que era antes do início da pandemia, considera que as tecnologias de informação e comunicação do seu município estão, em relação ao passado: []

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	9	4,5	4,5	4,5
1 - Muito piores.	3	1,5	1,5	5,9
2 - Piores.	15	7,4	7,4	13,4
3 - Iguais.	105	52,0	52,0	65,3
4 - Melhores.	68	33,7	33,7	99,0
5 - Muito melhores.	2	1,0	1,0	100,0
Total	202	100,0	100,0	

ANEXO III – Análise da Literacia Digital

ID	Q6 ¹	P1	Q7 ²	P2	Q8 ³	P3	Q9 ⁴	P4	Q10 ⁵											P5	Q11 ⁶	P6	Q7 ⁷	P7	Total
									Facebook	Instagram	WhatsApp	Twitter	Linkedin	TikTok	Snapchat	Telegram	Reddit	Youtube	Outro						
15	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	S	N	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
16	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10
17	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	S	N	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
18	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
19	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	S	N	2	S	1	S	1	10
20	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
21	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	N	S	N	N	N	N	N	S	N	1	S	1	S	1	9
22	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
23	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	N	S	N	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
26	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	2	S	1	N	0	9
27	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10
29	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	N	S	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
31	D	3	S	1	S	1	N	0	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	9
32	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	2	S	1	N	0	9
33	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
34	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	S	N	S	N	2	S	1	S	1	10
35	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	1	S	1	S	1	9
36	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N	N	1	S	1	S	1	9
38	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	S	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
39	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	2	N	0	N	0	8
40	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
41	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	S	S	N	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10
43	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	S	N	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10
44	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10
46	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	N	N	S	S	N	N	S	N	2	S	1	S	1	10

47	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	N	0	N	0	8	
48	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	N	N	S	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10	
49	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10	
51	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	N	0	9	
52	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	9	
53	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	1	S	1	S	1	9	
56	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
57	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
58	D	3	S	1	S	1	S	1	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	0	S	1	S	1	8	
59	D	3	S	1	S	1	N	0	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	8	
62	D	3	S	1	N	0	N	0	S	N	N	N	N	N	N	N	N	S		N	1	N	0	N	0	5	
63	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
64	D	3	S	1	S	1	N	0	S	S	S	S	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	9	
65	D	3	S	1	S	1	N	0	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	N	0	N	0	6	
70	<1	1	S	1	N	0	N	0	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N		N	1	N	0	N	0	3	
71	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	N	0	8	
72	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10	
73	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
74	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	S	S	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
75	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	S	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
76	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	N		N	2	S	1	S	1	10	
78	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	S	S	S	S	N	2	S	1	S	1	10
82	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
83	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
84	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	S	S	N	N	N	S		N	2	N	0	N	0	8	
85	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
87	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	S	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
88	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10	
90	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10	
92	D	3	S	1	S	1	N	0	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	9	
93	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	9	

94	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	S		N	2	S	1	S	1	10
95	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
96	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
97	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
98	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
99	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	N	0	9
100	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
101	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	S		N	2	S	1	N	0	9
104	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
105	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	S		N	2	S	1	N	0	9
108	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	N	S	N	S	N	N		N	2	S	1	S	1	10
109	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	N	0	S	1	8
110	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	N	N	S	N	S	S	S		N	2	S	1	S	1	10
111	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	N	0	9
112	D	3	S	1	S	1	N	0	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	N	0	8
114	D	3	S	1	N	0	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	N	0	S	1	7
115	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	9
116	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
117	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
118	D	3	S	1	S	1	N	0	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	8
119	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
120	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
122	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	N	0	N	0	8
123	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
124	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
125	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
126	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
127	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	S	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
128	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
130	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
131	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10

132	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	2	S	1	N	0	9		
133	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
134	D	3	S	1	S	1	N	0	N	N	S	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	1	S	1	S	1	8	
135	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
136	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N	S	N	N	2	S	1	S	1	10	
137	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	2	S	1	S	1	10	
138	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	S	N	N	N	N	N	N	N	2	S	1	N	0	9	
140	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	S	N	N	S	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
141	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	2	S	1	N	0	9	
145	N	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	0	N/A	0	0	
146	D	3	N	0	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	2	N	0	N	0	7	
148	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	2	N	0	S	1	9	
149	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	2	S	1	S	1	10	
151	D	3	S	1	S	1	N	0	S	S	S	N	S	S	N	N	S	S	N	N	N	2	S	1	S	1	9	
155	D	3	S	1	S	1	N	0	S	N	S	S	N	N	N	N	S	N	N	N	N	2	S	1	S	1	9	
156	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	S	N	S	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
157	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
160	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	2	N	0	S	1	9	
163	N	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	0	N/A	0	0	
164	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
165	N	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	0	N/A	0	0	
166	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	S	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
167	1	2	S	1	N	0	S	1	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	0	N	0	N	0	4
168	<1	1	N	0	N	0	N	0	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	1	N	0	N	0	2
169	D	3	S	1	S	1	N	0	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	1	S	1	N	0	7	
170	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
171	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	N	S	N	N	N	N	S	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
172	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
174	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
175	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10	
177	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	2	S	1	S	1	10	

178	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
179	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
180	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	S	N	S	N	N		N	2	S	1	S	1	10
182	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
183	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
185	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	9
186	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	S	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
187	D	3	S	1	S	1	S	1	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	9
191	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	S	N	S	N	N		N	2	S	1	S	1	10
192	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
193	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
194	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
196	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
197	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
198	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	S	N	N	N	S		N	2	S	1	N	0	9
199	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
200	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
201	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
202	D	3	S	1	N	0	N	0	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	N	0	7
203	N	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	0	N/A	0	N/A	0	0
204	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
205	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	N	0	9
207	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
208	D	3	S	1	S	1	N	0	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	N	0	S	1	8
209	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	N		N	2	S	1	S	1	10
210	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	S	S	N	N		N	2	S	1	S	1	10
211	N	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	0	N/A	0	N/A	0	0
212	1	2	S	1	N	0	S	1	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N		N	1	N	0	N	0	5
213	<1	1	S	1	N	0	N	0	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N		S	0	N	0	N	0	2
214	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	N	0	9
215	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	9

216	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	2	S	1	S	1	10
217	D	3	N	0	N	0	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	N	0	S	1	7
218	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
219	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	9
220	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
221	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
222	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	N	0	S	1	9
223	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
224	D	3	S	1	S	1	N	0	S	N	N	N	N	N	N	N	N	S		N	1	S	1	S	1	8
225	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
226	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
229	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	S		N	2	S	1	S	1	10
230	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
232	D	3	S	1	S	1	N	0	S	N	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	9
234	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	N	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
236	D	3	S	1	S	1	S	1	N	N	S	N	S	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	9
237	N	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	0	N/A	0	N/A	0	0
238	N	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	0	N/A	0	N/A	0	0
239	D	3	S	1	S	1	S	1	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	9
240	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
241	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	N	0	9
242	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	S		N	2	S	1	S	1	10
243	D	3	S	1	S	1	N	0	S	N	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	9
244	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	N	0	N	0	7
245	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
246	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	S	N	S	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
249	D	3	S	1	S	1	S	1	N	S	S	N	S	S	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
250	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	S	S	S		N	2	S	1	S	1	10
251	N	0	N/A	0	N/A	0	N/A	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	0	N/A	0	N/A	0	0
252	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	S	N	N	S	N	S		N	2	S	1	S	1	10
253	D	3	S	1	N	0	S	1	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	8
254	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	N	N	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10

255	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	N	0	9
256	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
257	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	N	0	9
259	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
260	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
261	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	S	N	S	N	S	S		N	2	S	1	S	1	10
263	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
264	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	S		N	2	S	1	S	1	10
266	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
267	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
268	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
271	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10
272	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
273	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	S	1	9
274	D	3	S	1	S	1	N	0	S	S	S	N	N	N	N	N	N	N		N	2	N	0	N	0	7
275	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	S	N	N	N	N	S		N	2	S	1	S	1	10
276	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	S	N	S	N	S	N	S		N	2	S	1	S	1	10
277	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	S		N	2	S	1	S	1	10
278	D	3	S	1	S	1	S	1	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N		N	1	S	1	N	0	8
279	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	N	N	N	S	N	N		N	2	N	0	S	1	9
280	D	3	S	1	S	1	S	1	S	S	S	N	S	N	N	N	N	N		N	2	S	1	S	1	10

¹Questão 6 (Q6) – Frequência de acesso à Internet: Diariamente (D); Menos de 1 vez por semana (<1); Pelo menos 1 vez por semana (1); Nunca (N)

²Questão 7 (Q7) – Pesquisa na Internet: Sim (S); Não (N); Não aplicável (N/A)

³Questão 8 (Q8) – Enviar ou receber emails: Sim (S); Não (N); Não aplicável (N/A)

⁴Questão 9 (Q9) – Chamadas voz/vídeo: Sim (S); Não (N); Não aplicável (N/A)

⁵Questão 10 (Q10) – Presença em redes sociais: Sim (S); Não (N); Não aplicável (N/A)

⁶Questão 11 (Q11) – Usabilidade dos serviços online disponibilizados pelos fornecedores: Sim (S); Não (N); Não aplicável (N/A)

⁷Questão 12 (Q12) – Compras de bens e serviços online: Sim (S); Não (N); Não aplicável (N/A)