



Universidade do Minho

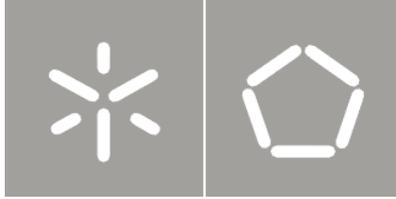
Escola de Engenharia

Vitor Manuel Azevedo Ferreira

**Caracterização das iniciativas
de e-participação nas autarquias
portuguesas**

Tese de Mestrado em
Engenharia e Gestão de Sistemas de Informação

Trabalho efectuado sob a orientação de
**Professora Doutora Delfina Fernanda Moreira
Garcês de Sá Soares**



Universidade do Minho

Escola de Engenharia

Vitor Manuel Azevedo Ferreira

**Caracterização das iniciativas
de e-participação nas autarquias
portuguesas**

Tese de Mestrado em
Engenharia e Gestão de Sistemas de Informação

Trabalho efectuado sob a orientação de
**Professora Doutora Delfina Fernanda Moreira
Garcês de Sá Soares**

DECLARAÇÃO

Nome: Vítor Manuel Azevedo Ferreira

Endereço electrónico: pg14728@alunos.uminho.pt **Telefone:** 915072274

Número do Bilhete de Identidade: 13351565

Título da Dissertação de Mestrado:

Caracterização das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas

Orientadora: Professora Doutora Delfina Fernanda Garcês de Sá Soares

Ano de conclusão: 2011

Dissertação de Mestrado:

Engenharia e Gestão de Sistemas de Informação

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTE TRABALHO APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE;

Universidade do Minho, ___/___/_____

Assinatura: _____

Agradecimentos

A elaboração deste projecto, pelas suas características, esteve muito dependente da colaboração e boa vontade de diversas pessoas, às quais não posso deixar de manifestar aqui o meu agradecimento especial, nomeadamente:

À professora e orientadora Delfina de Sá Soares, por todo o tempo que sempre teve para acompanhar o meu trabalho e para debater as minhas propostas, dúvidas e inquietações. Por todo o apoio, partilha de experiencia, partilha de pontos de vistas, sugestões, correcções e lançamento de questões, que me ajudaram a reflectir e a tentar melhorar sempre o trabalho realizado, o meu sincero obrigado.

À minha família e pessoas mais próximas, que sempre foram um pilar fundamental no decorrer deste projecto. Mesmo que por vezes não necessariamente em questões técnicas, o apoio nos momentos menos bons foi reconfortante.

Aos respondentes dos questionários, que não obstante os seus compromissos nas autarquias, acederam em participar neste projecto, despendendo em alguns casos bastante tempo próprio para facultarem as informações requeridas.

Ao professor Filipe Sá Soares, por ter acedido em participar da fase de pré-teste do questionário, deixando um conjunto de sugestões que permitiram a melhoria do mesmo.

Aos colegas de laboratório e de Mestrado, pela partilha de algumas experiencias, pela troca de auxílios, ou simplesmente por esta ou aquela conversa que permitiu desanuviar depois de longas horas de trabalho.

À Direcção do Departamento de Sistemas de Informação da Escola de Engenharia da Universidade do Minho, por me ter disponibilizado as condições necessárias para à realização deste projecto de investigação.

Por último, quero deixar um agradecimento a todos aqueles que, directa ou indirectamente colaboraram para este trabalho, e que eu por indesculpável esquecimento tenha omitido nos parágrafos acima. A todos, o meu muito obrigado.

Resumo

O cada vez maior distanciamento entre os cidadãos e os seus representantes políticos, tem justificado uma aposta nas tecnologias de informação e comunicação com o intuito de tentar inverter este cenário.

Designada por e-participação, esta área tira partido das novas tecnologias como forma de aumentar a participação dos cidadãos nos processos de tomada de decisão política, facultando-lhes informação de relevo e pedindo-lhes directamente o seu auxílio na tomada e implementação de decisões.

Tal cenário, é encarado ao nível da União Europeia como uma excelente oportunidade para interligar os cidadãos dos diferentes estados membros, procurando a discussão globalizada de ideias que levem a uma política conjunta cada vez mais unificada. Paralelamente, existe também a consciência de que não será possível alcançar determinados níveis de e-participação a um nível europeu se não for feito um esforço prévio de, em primeira instância, difusão da e-participação ao nível local e também ao nível nacional.

Com efeito, as iniciativas de e-participação, são entendidas como uma grande oportunidade dos governos locais poderem fazer uma reaproximação aos cidadãos, pois estando relacionadas com a tomada de decisão em assuntos que dizem directamente respeito ao cidadão e à sua comunidade, estas tornam-se altamente apelativas.

A prossecução de tal objectivo, tem estado todavia condicionada por uma dificuldade de disseminar, caracterizar e avaliar os esforços efectuados nesta área ao nível local, nos vários estados membros, desde logo porque as principais *frameworks* e modelos de caracterização da e-participação existentes não estão focadas nas especificidades locais, pelo que se vislumbrou necessária uma reflexão por forma a poder compor um Modelo que pudesse agregar um conjunto alargado de elementos retratados em diferentes propostas.

É neste contexto que se justifica a realização do presente trabalho de investigação. Neste sentido, considerou-se que seria crucial efectuar um estudo de caracterização da oferta da

e-participação ao nível local em Portugal, sendo tal conhecimento obtido através de um conjunto de itens caracterizadores que permitissem representar a realidade vigente.

A revisão efectuada permitiu criar um Modelo de caracterização que reuniu um conjunto de itens essenciais para caracterizar a realidade local, e que foram agrupados de acordo com uma lógica de caracterização tanto das iniciativas de e-participação existentes como do contexto envolvente que propícia a sua adopção.

O Modelo criado foi então aplicado à realidade portuguesa por meio de um questionário *web* e de uma análise complementar realizada posteriormente. Com base nos resultados obtidos foi derivado e apresentado um conjunto de recomendações que se entendem como vitais para o desenvolvimento sustentado da e-participação ao nível local em Portugal, numa lógica de desenvolvimento e convergência com os outros estados membros da União Europeia.

Abstract

The growing gap between citizens and their elected members, has justified the adoption of information and communication technologies in order to try reverse this situation.

This area is called e-participation and takes advantage of new technologies in order to increase citizen participation in the political decision making, through the provision of relevant information and asking them to help in decision making and implementation.

This scenario is seen in the European Union as an excellent opportunity to engage citizens of different member countries, encouraging a broad discussion of ideas that lead to a unified European policy, and this is only possible by promoting the e-participation in first place at the local and national governments.

Indeed, e-participation initiatives are seen as a great opportunity for local governments can make a rapprochement to the citizens, because the issues under discussion concern citizen and your community.

The pursuit of this objective has been conditioned by a difficulty of disseminating, characterize and evaluate the efforts made in this area at the local level, in the European Union member countries. This happens, primarily, because the main existing frameworks and models to characterize e-participation are not focused on specific local conditions. Thus, it seems indispensable to make an effort to create a e-participation characterization model which take these specificities into account.

It is the described context that justifies the execution of this research. Therefore, it is crucial to conduct a study to characterize the supply of e-participation in Portuguese local government, such knowledge being obtained by a set of e-participation characterizing items that can represent the current reality.

The review made it possible to create a characterization model that met a set of essential items to characterize the local reality, and were grouped in order to characterize the e-participation initiatives and the existing surrounding context favorable to its adoption.

The created model was applied to the Portuguese reality through a web questionnaire and a further analysis carried out later. Based on the results obtained, were designed and presented a set of recommendations that are considered vital for the sustained development of e-participation in Portuguese local government, in order to converge with other European Union member countries.

Índice

Agradecimentos	V
Resumo	VII
Abstract	IX
Índice	XI
Índice de Figuras	XV
Índice de Tabelas	XIX

1 Introdução	1
1.1 Enquadramento	1
1.2 Problema e propósito de investigação	7
1.3 Concepção da Investigação	8
1.4 Organização da dissertação	12
2 E-Participação	15
2.1 Conceito de E-participação	16
2.2 Benefícios e barreiras da e-participação	18
2.2.1 Benefícios	18
2.2.2 Barreiras	23
2.3 Caracterização da área da e-participação	27
2.3.1 Níveis de e-participação	27
2.3.2 Actores da e-participação	34
2.3.3 Áreas de e-participação	37
2.3.4 Ferramentas de e-participação	45
2.3.5 Tecnologias de e-participação	47
2.4 Frameworks	49
2.4.1 Framework de caracterização de iniciativas de e-participação de Macintosh	49
2.4.2 Framework de 5 estágios de Tambouris et al.	53
2.4.3 Framework para exploração de iniciativas de e-participação através das TIC de Phang & Kankanhalli	55

2.5	Principais estudos de caracterização de e-participação ao nível local	56
2.5.1	e-participation in local government (2002)	56
2.5.2	Comparing e-Citizenship development in Spanish and European Cities (2006)	58
2.5.3	Measuring the diffusion of eParticipation: A survey on Italian local Government (2007)	61
3	Fundamentação e descrição do estudo	67
3.1	Pressupostos de investigação	67
3.2	Tese e questão de investigação	71
3.3	Estratégia de investigação	75
3.3.1	Momento 1 - Análise exploratória aos sites das autarquias	78
3.3.2	Momento 2 - Modelo de caracterização da e-participação ao nível do poder local	82
3.3.3	Momento 3 - Questionário web	86
3.3.4	Momento 4 - Análise complementar	100
4	Análise dos dados recolhidos	103
4.1	Taxas de reposta aos questionários	103
4.1.1	Taxa de resposta global ao questionário	103
4.1.2	Taxa de resposta por distrito	104
4.1.3	Taxa de resposta ao questionário em função da dimensão das autarquias	105
4.1.4	Mapa representativo das respostas das autarquias a nível nacional.....	106
4.2	Questionário Geral.....	107
4.2.1	Análise demográfica dos respondentes	107
4.2.2	Disponibilização de informação electrónica	108
4.2.3	Disponibilização de canais básicos para contacto com a autarquia.....	111
4.2.4	Presença nas Redes Sociais	115
4.2.5	Participação Inclusiva.....	119
4.2.6	Formação no uso da internet como meio para interacção com os cidadãos.....	121
4.2.7	Participação de Ocorrências	122
4.3	Análise das iniciativas de e-participação identificadas.....	124
4.3.1	Distribuição das iniciativas de e-participação por distrito	124
4.3.2	Grandes grupos de iniciativas de e-participação identificadas	125
4.3.3	Caracterização das Iniciativas de e-participação	126

4.3.4	Caracterização da realidade das autarquias que evidenciaram não possuir qualquer iniciativa de e-participação	144
4.4	Síntese dos resultados.....	148
5	A e-participação ao nível da governação local - O caso do "Euro-Estado português"	152
5.1	Correlações entre os itens analisados e algumas variáveis demográficas e políticas.....	152
5.2	Comparação do caso português com outros estudos realizados a nível europeu	157
5.3	Recomendações.....	161
6	Conclusão.....	168
6.1	Contribuições do estudo para a área da e-participação.....	168
6.2	Limitações do estudo e trabalho futuro	170
6.2.1	Limitações	170
6.2.2	Trabalho futuro	171
6.3	Balanço final sobre o trabalho realizado.....	173
	Anexo A - Cruzamento das principais referências utilizadas na construção do Modelo com os principais grupos identificados e as questões de caracterização associadas	176
	Anexo B - Fases para construção do questionário	180
	Anexo C - Template do questionário	182
	Anexo D - Questionário	186
	Anexo E - Emails enviados aos participantes	194
	Anexo F - Autarquias participantes no estudo	198
	Anexo G - Respostas aos questionários	204
	Anexo H - Dados recolhidos durante a análise complementar.....	222
	Anexo I - Tamanho e Orientação política das autarquias portuguesas	230
	Anexo J - Dados recolhidos acerca da correlação entre a orientação política actual e a adopção da e-participação	236
	Referências.....	238

Índice de Figuras

Figura 1 - Abstenção nas eleições legislativas em Portugal 1975 - 2011 (Adaptado de: [CNE, 2011])	1
Figura 2 - Abstenção nas eleições legislativas a nível Europeu 1975 - 2003 (Adaptado de: [CNE, 2005]) .	2
Figura 3 - Satisfação com a democracia nacional nos países da UE 1975 - 2007 (Retirado de: [APDSI, 2008]).....	3
Figura 4 - Principais actividades realizadas durante o projecto.....	9
Figura 5 - Participação de influência restrita e alargada (Retirado de: [APDSI, 2008])	28
Figura 6 - Proposta de 3 níveis de e-participação de Macintosh (Retirado de: [Macintosh, 2004])	30
Figura 7 - Proposta de 4 níveis de e-participação da IBM (Adaptado de: [Lukensmeyer et al., 2006]).....	31
Figura 8 - Quadro de comparação entre as várias posturas dos níveis da e-participação	33
Figura 9 - <i>Framework</i> de caracterização de Macintosh (Retirado de: [Macintosh, 2004])	50
Figura 10 - <i>Framework</i> de 5 estágios de Tambouris et al. (Adaptado de: [Tambouris et al., 2007a])	53
Figura 11 - <i>Framework</i> para exploração de iniciativas de e-participação através das TIC (Adaptado de: [Phang e Kankanhalli, 2008])	55
Figura 12 - Principais ferramentas de e-democracia (Retirado de: [Esteves e Garot, 2006])	58
Figura 13 - Visão geral da e-Cidadania em cidades espanholas (Retirado de: [Esteves e Garot, 2006])...	59
Figura 14 - Top 10 das cidades espanholas (Retirado de: [Esteves e Garot, 2006])	59
Figura 15 - Análise de algumas capitais europeias (Retirado de: [Esteves e Garot, 2006]).....	60
Figura 16 - Grelha de Análise proposta por Medaglia (Retirado de: [Medaglia, 2007]).....	63
Figura 17 - Estratégia de geração de dados	76
Figura 18 - Proposta de Modelo de caracterização da e-participação a nível local.....	83
Figura 19 - Execução temporal do questionário <i>web</i>	96
Figura 20 - Taxa de resposta por distrito.....	104
Figura 21 - Taxa de resposta em função da dimensão	105

Figura 22 - Representação geográfica das repostas obtidas aos questionário	106
Figura 23 - Respondentes do questionário	107
Figura 24 - Disponibilização de informação financeira e contabilística	108
Figura 25 - Possibilidade de Subscrição de serviços de informação.....	109
Figura 26 - Principais serviços de recepção de informação.....	109
Figura 27 - Disponibilização de SIGs	110
Figura 28 - Disponibilização dos assuntos em discussão pública através da internet	111
Figura 29 - Existência de canais de mailing para envio de dúvidas, comentários e sugestões	112
Figura 30 - Canais de mailing disponíveis	112
Figura 31 - Mecanismos usadas pela autarquia para responder aos envios feitos através de canais de mailing	113
Figura 32 - Definição de regras de procedimento para responder aos cidadãos.....	114
Figura 33 - Definição de regras para a participação dos cidadãos	114
Figura 34 - Presença nas redes sociais.....	115
Figura 35 - Principais redes sociais utilizadas pelas autarquias.....	116
Figura 36 - Criação de espaços de discussão nas redes sociais.....	117
Figura 37 - Papeis da autarquia nos espaços de discussão criados nas redes sociais.....	117
Figura 38 - Disponibilização de regras e directrizes seguidas pelos moderadores	118
Figura 39 - Recepção de formação por parte dos moderadores	119
Figura 40 - Espaços disponibilizados pela autarquia para acesso a informação electrónica	119
Figura 41 - Definição de políticas de acesso especiais para grupos potencialmente excluídos.....	120
Figura 42 - Formação dos membros eleitos na interacção com os e-cidadãos.....	121
Figura 43 - Formação dos colaboradores/funcionários da autarquia na interacção com os e-cidadãos. 122	
Figura 44 - Existência de iniciativas de conservação e melhoria dos espaços públicos	123
Figura 45 - Principais iniciativas de conservação e melhoria dos espaços públicos.....	123
Figura 46 - Iniciativas de e-participação por distrito.....	125

Figura 47 - Principais grupos de iniciativas de e-participação.....	126
Figura 48 - Origem das iniciativas de e-participação.....	126
Figura 49 - Estabelecimento de parceria com entidades externas	127
Figura 50 - Principais parceiros envolvidos.....	128
Figura 51 - Custos de implementação e exploração da iniciativa.....	129
Figura 52 - Natureza das iniciativas de e-participação	129
Figura 53 - Necessidade de registo para participação na iniciativa	130
Figura 54 - Métodos de participação disponíveis.....	131
Figura 55 - Fases de tomada de decisão abrangidas pela iniciativa	132
Figura 56 - Nível de e-participação comportado pela iniciativa	133
Figura 57 - Análise geográfica por nível de e-participação das iniciativas.....	134
Figura 58 - Promoção das iniciativas	136
Figura 59 - Principais canais de promoção utilizados	136
Figura 60 - Regras e directrizes de participação informadas aos cidadãos	137
Figura 61 - Moderação das iniciativas.....	137
Figura 62 - Disponibilização das regras e directrizes seguidas pelos moderadores	138
Figura 63 - Formação do moderador	139
Figura 64 - Avaliação periódica das iniciativas	139
Figura 65 - Arquivo histórico das iniciativas avaliadas	140
Figura 66 - Ajustes resultantes das avaliações.....	141
Figura 67 - Área da e-participação onde a iniciativa se insere	141
Figura 68 - Principais ferramentas utilizadas.....	142
Figura 69 - Principais grupos de ferramentas	143
Figura 70 - Principais tecnologias.....	143
Figura 71 - Autarquias que não têm iniciativas e-participação por distrito	145
Figura 72 - Iniciativas de e-participação abandonadas.....	146

Figura 73 - Existência de iniciativas de e-participação previstas	146
Figura 74 - Principais iniciativas de e-participação previstas	147
Figura 75 - População do município vs. Itens de caracterização geral.....	153
Figura 76 - População do município vs. Nível das iniciativas de e-participação	154
Figura 77 - Histórico de orientação política vs. Itens de caracterização geral.....	155
Figura 78 - Histórico de orientação política vs. Nível das iniciativas de e-participação	156

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Principais benefícios da e-participação nos vários contextos analisados	23
Tabela 2 - Principais tipos de barreiras da e-participação	26
Tabela 3 - Principais ferramentas específicas de e-participação	45
Tabela 4 - Ferramentas usualmente utilizadas em processos participativos mas não específicas de e-participação	46
Tabela 5 - Ferramentas básicas por vezes associadas a iniciativas de e-participação	47
Tabela 6 - Principais tecnologias utilizadas nas iniciativas de e-participação.....	48
Tabela 7 - Principais aplicações de criação de questionários testadas	90
Tabela 8 - Síntese dos resultados.....	148
Tabela 9 - Comparação do caso português com os principais estudos realizados a nível europeu.....	158
Tabela 10 - Capítulos em que os Objectivos foram atingidos	174

1 Introdução

1.1 Enquadramento

Actualmente, é notório, tanto a nível nacional como internacional, um cada vez maior alheamento das sociedades democráticas relativamente às tomadas de decisão políticas e à participação dos cidadãos nos actos eleitorais. Como revelam os dados disponíveis no *site* da Comissão Nacional de Eleições [CNE, 2011] a percentagem de abstenção nas eleições legislativas em Portugal quintuplicou nos últimos 25 anos. Depois de se ter cifrado nos 8,34% em 1975, esse valor foi aumentando acentuadamente ao longo dos anos, tendo atingido um valor máximo de 41,93% em 2011. Os dados relativos à evolução da abstenção nas eleições legislativas em Portugal podem ser vistos na Figura 1.



Figura 1 - Abstenção nas eleições legislativas em Portugal 1975 - 2011 (Adaptado de: [CNE, 2011])

Ainda de acordo com a CNE [CNE, 2005], Portugal assumia até 2003 uma posição média/baixa no *ranking* da abstenção numa União Europeia a quinze, como ilustra a Figura 2. Em todo o caso, Portugal assumia-se como um exemplo paradigmático pois, embora a média de abstenção não fosse muito elevada no contexto da União Europeia (cerca de 24%), a verdade é que a variação deste indicador entre 1975 e 2002 era a maior nos quinze países analisados, situando-se nos 348%, valor substancialmente maior do que o verificado nos outros países. De

facto, mesmo nos países em que se registaram grandes variações, como por exemplo em Itália (182%), Suécia (143%), Alemanha (125%) e Áustria (121%), o valor do indicador de abstenção estava em todos eles muito abaixo do valor registado em Portugal. Com o referido pico de abstenção em 2011, esta situação tende ainda a agravar-se mais.

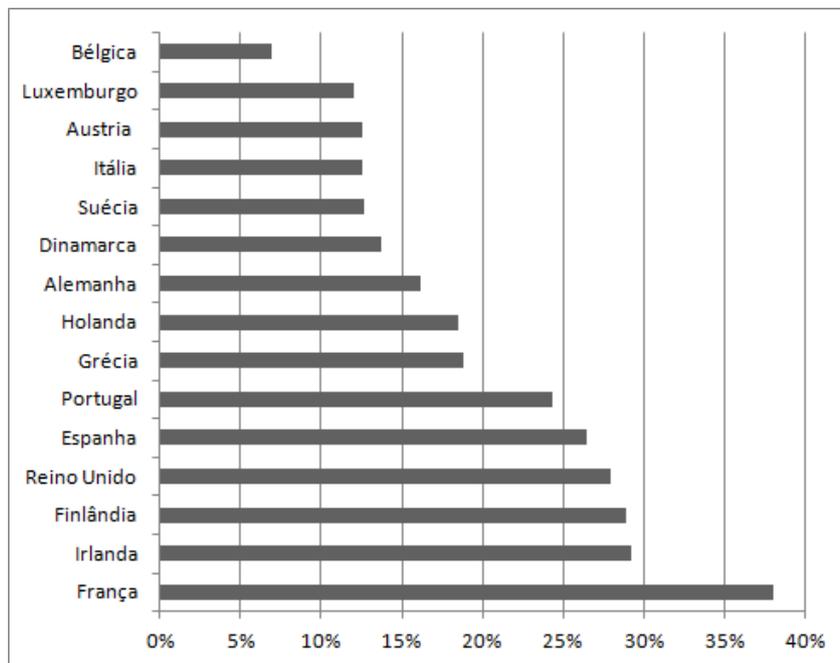


Figura 2 - Abstenção nas eleições legislativas a nível Europeu 1975 - 2003 (Adaptado de: [CNE, 2005])

Outro dado comparativo relevante é o avançado em [APDSI, 2008], onde é apresentado um estudo de acordo com os dados do Euro Barómetro, relativo à satisfação com a democracia nos vários países da União Europeia a quinze. Mais uma vez, como se constata pela análise da Figura 3, Portugal é um caso peculiar, pois é o único país em que o nível de satisfação com a democracia tem caído consideravelmente, baixando até para patamares inferiores a países historicamente pouco satisfeitos com a democracia (como é o caso da Itália, constantemente abalada por casos de corrupção e máfias).

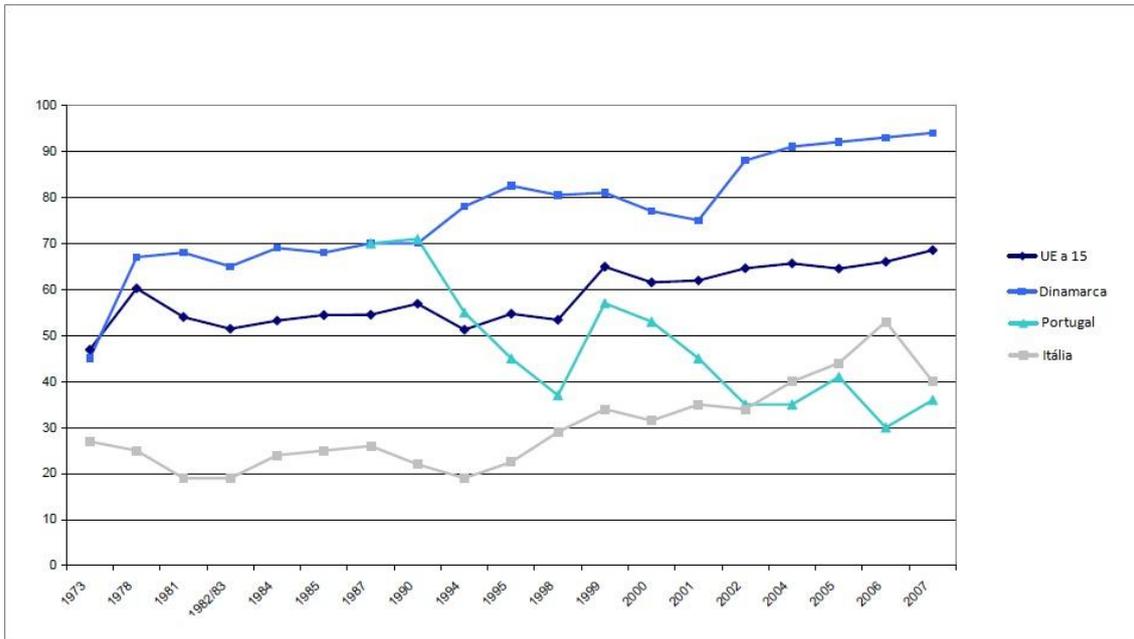


Figura 3 - Satisfação com a democracia nacional nos países da UE 1975 - 2007 (Retirado de: [APDSI, 2008])

Este abaixamento notório da participação activa dos cidadãos nas decisões de fundo, que directa ou indirectamente influenciam as suas vidas, pode ser explicado por diversas razões, nomeadamente pela perda de legitimidade do estado e pela perda de confiança e de interesse por parte dos cidadãos [Silva, 2008]. Um dos factores que mais contribui para essa percepção é a cada vez maior complexidade na tomada de decisão dos governos, que ocorre tanto ao nível internacional como local, e com a participação de inúmeros actores, o que faz aumentar grandemente o nível de informação e das competências necessárias para a sua interpretação [Silva, 2008].

Confrontados com essa complexidade, cresce nos cidadãos a percepção de perda de influência tanto ao nível das decisões políticas nacionais como locais. Assim sendo, os cidadãos tendem a sentir que existe uma perda do carácter democrático na forma de actuar das entidades governamentais, o que os leva a considerar a sua participação como menos relevante [Silva, 2008].

Tal problema tem levado muitos pensadores a questionarem o modelo democrático tal como é hoje conhecido, embora esses ataques sejam muito mais devidos a erros que

ciclicamente são repetidos e devidos à vivência de tempos de recessão do que propriamente por insuficiência do modelo democrático em si.

Ainda antes de se abordar a participação, faz então sentido perceber o que se entende por democracia. A democracia diz por norma respeito a um estado de sociedade e não a uma forma de governação [Aron, 1993]. O significado aponta para "igualdade de condições", o que acaba por se materializar no nivelamento dos cidadãos e na dádiva da oportunidade de cada um poder governar ou contribuir para as tomadas de decisão, em clara ruptura com a ideia de aristocracia e da governação por elites. De acordo com Aron, este facto tem por expressão normal, na ordem política, a soberania do povo e a participação dos cidadãos na gestão dos assuntos públicos [Aron, 1993].

Ora, a já propalada distanciação entre os cidadãos e a participação nas tomadas de decisão política, tem-se tornado um problema sério para o qual são necessárias soluções expeditas.

É neste contexto, e de forma a tentar inverter este cenário, que têm surgido um conjunto de iniciativas alicerçadas nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que visam combater alguns dos pontos mais críticos do *deficit* democrático anteriormente citado. Esta área pode ser referida como democracia electrónica [Colombo, 2006].

Esta democracia electrónica, em que as TIC são vistas como ferramentas que permitem o envolvimento do cidadão no debate político e na tomada de decisões, pode ser caracterizada como o conjunto de todos os meios que permitam dar poder aos cidadãos nos seus esforços de responsabilização pelas acções no domínio público dos governantes [Scott, 2000]. Conforme o aspecto da democracia que se pretenda ver promovido, a democracia electrónica ou e-democracia pode utilizar diferentes meios, sejam para potenciar a participação e envolvimento directos dos cidadãos, para aumentar a transparência do processo, ou ainda para melhorar a qualidade da formação de opinião ao abrir novos espaços de informação e deliberação [Silva, 2008; Trechsel et al., 2003].

Outra visão é a defendida por Machintosh, que aprofunda já o conceito de e-democracia, sugerindo que esta pode ser subdividida em e-participação e e-voto: a e-participação numa vertente de aumento das possibilidades de consulta e diálogo entre o governo e os cidadãos e o e-voto numa vertente mais de um desafio tecnológico [Macintosh, 2004].

Acoplado a este conceito de democracia electrónica, está então um conjunto de iniciativas alicerçadas nas TIC que visam complementar os meios de participação mais clássicos, fornecendo uma plataforma mais acessível aos cidadãos, e que podem no seu conjunto ser designadas como e-participação.

A importância assumida pela criação, divulgação e manipulação de mecanismos/sistemas de e-participação é hoje claramente reconhecida em Portugal. Na verdade, já em 2003, a "participação democrática" era apontada no Plano de Acção para o Governo Electrónico publicado pela UMIC como um dos objectivos estratégicos dos esforço de desenvolvimento do governo electrónico, sendo aí argumentado que a existência de um acesso facilitado à informação governamental e a existência de maior conhecimento acerca dos procedimentos envolvidos permitiria tornar os cidadãos mais informados e, por consequência, dotá-los de melhores condições para participar nas decisões políticas [UMIC, 2003]. Este documento propunha sete eixos de actuação para o desenvolvimento do governo electrónico em Portugal. Um desses eixos ("Primeiro eixo - Serviços Públicos orientados para o cidadão") definia a introdução de mecanismos de informação e de participação no exercício da cidadania como uma das metas a atingir em 2003, colocando como meta para 2004 a expansão desses mecanismos de participação e cidadania.

Nesse mesmo documento, foi ainda considerado como factor crítico de sucesso para o desenvolvimento do governo electrónico em Portugal que se garantisse o envolvimento da sociedade civil e o desenvolvimento da democracia electrónica, designadamente: (1) consultando a sociedade civil durante o processo de concepção da estratégia, (2) combinando o governo electrónico com reformas legais que possibilitassem comentar o processo regulador e legislativo, (3) interiorizando a possibilidade de existirem diferentes mentalidades e culturas na procura de apoio dos cidadãos, e (4) promovendo a participação activa dos cidadãos e empresas no processo de tomada de decisão [UMIC, 2003].

A ratificação do Tratado de Lisboa em Dezembro de 2007 representou mais um importante impulso no campo da participação e da e-participação, uma vez que um dos três princípios democráticos estabelecido com o Tratado foi a democracia participativa e a utilização das TIC para esse propósito [CE, 2009]. Assim, esta foi encarada desde logo como uma oportunidade importante, pois nunca antes a União Europeia tinha dado realce de uma forma

tão clara à necessidade de um debate ponderado, e da apresentação de novas propostas em torno de como fazer com que todos os sectores das sociedades europeias possam participar no debate político e na elaboração de políticas.

Adicionalmente, as inúmeras actividades de prática iniciadas na Europa (eEurope 2003, eEurope 2005, ...), os múltiplos relatórios governamentais publicados, as várias empresas que têm dirigido o seu foco para a desenvolvimento de tecnologias de e-participação (por ex: Partecs), e os vários programas de investigação lançados pela Comunidade Europeia, como por exemplo o "The European Network of Excellence Demo-net", constituem indicadores claros da importância e pertinência que esta área tem vindo a assumir. Apesar dos diversos indícios encontrados, os esforços que têm vindo a ser registados não têm sido estruturados, sendo notória uma parafernália de investigações que por vezes se cruzam sem que haja reaproveitamento de trabalho já produzido. Neste sentido, é defendido em [Sæbø et al., 2008] que a e-participação só conseguirá atingir a plenitude se deixar de ser um conjunto de iniciativas esporádicas, para passar a ser algo coerente e sustentável. Neste ponto, é realçado o papel dos governos locais, sendo indicado que estes têm que perceber que ferramentas usar e em que contextos, de forma a conseguir envolver os cidadãos nos processos de participação. Esta ideia de realçar os governos locais como os principais impulsionadores da e-participação está também subjacente em [CE, 2009], onde se defende que deve ser primeiro feito um trabalho de interacção e envolvimento do cidadão nos processos de tomada de decisão a nível regional, que é onde há mais iniciativas de e-participação e onde os cidadãos se mostram mais propensos a colaborar, passando-se depois para um nível nacional, e só mais tarde para o europeu, conforme também vá aumentando a maturação dos cidadãos nesse tipo de processos. A caracterização e avaliação dessas iniciativas é vista como um passo importante e que deve ser trabalhado em todos os estados membros [CE, 2009].

Na mesma linha estão as recomendações da associação para a promoção e desenvolvimento da Sociedade da Informação (APDSI), que apontam para uma carência de conhecimento e de avaliação das iniciativas que procuram fomentar a participação no âmbito nacional [APDSI, 2008]. Em consequência disso, é apontada a necessidade de um conjunto de estudos de caracterização da utilização das TIC em Portugal (nomeadamente no âmbito da participação cívica), efectuando-se um diagnóstico sistematizado da forma como as TIC têm vindo a ser utilizadas de acordo com as oportunidades existentes, e que permita uma

caracterização do caso português e a apresentação de propostas e recomendações detalhadas [APDSI, 2008].

Na verdade, foi de facto a identificação e percepção deste "vazio" que estiveram na origem da enunciação do problema que serviu de mote para o desenvolvimento deste projecto de investigação. Esse mesmo problema merecerá em seguida uma exposição mais detalhada.

1.2 Problema e propósito de investigação

Como referido na secção anterior, existe um profundo desconhecimento a nível nacional acerca da disponibilização que é feita de iniciativas de e-participação, designadamente ao nível dos governos locais. Com efeito, o problema parece começar ainda muito antes da falta estudos de caracterização nesta área, mais precisamente na própria definição daquilo que poderá ser ou não englobado dentro da área da e-participação.

É comum hoje em dia, associar-se a disponibilização de serviços electrónicos por parte das autarquias, a um aumento da oferta efectiva junto dos cidadãos que lhes proporciona a possibilidade de incrementarem a sua participação. Na realidade, este é um erro comum, e que deve ser debelado o quanto antes.

Uma possível explicação para este facto pode ter que ver com o significado abrangente por norma associado à expressão "participação", o que tem feito com que qualquer iniciativa que permita ao cidadão ter acesso a processos em curso e ver a sua evolução, seja conotada a actos participativos. Outra explicação poderá estar ligada a uma ideia instalada de associação automática entre o e-governo (e-government) e os e-serviços (e-services), alicerçada no facto de nos últimos anos o foco de muitas autarquias estar precisamente na passagem dos serviços até agora prestados presencialmente para uma plataforma electrónica que lhes dê suporte. Isto é ainda mais marcante quando existem várias formações relacionadas com os e-serviços que são dadas constantemente ao pessoal das autarquias (muitas delas patrocinadas ao nível do governo central), e ainda empresas especializadas na construção de plataformas de e-serviços que fazem chegar gradativamente campanhas cada vez mais incisivas junto das autarquias.

Na sequência do referido, este trabalho de investigação pretende antes de mais ajudar a clarificar aquilo que se entende como e-participação, disseminando este conceito e as mais valias que pode acarretar junto dos governos locais.

Não menos importante, e mesmo sabendo que esta área ainda se encontra num estágio de adesão inicial, é fornecer um estudo completo do que tem vindo a ser feito a nível local.

O grande propósito da investigação é assim traçar o perfil da oferta de iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas, identificando e descrevendo os principais itens caracterizadores e produzindo um conjunto de recomendações que possam lançar as bases, ajudando a catapultar o desenvolvimento sustentando de iniciativas de e-participação nos próximos anos.

O foco do estudo não foi escolhido ao acaso, mas sim tomando por base as referências supracitadas (Secção 1.1) e que convergem no sentido de considerar que o trabalho de sistematização e avaliação deve começar por ser efectuado ao nível local.

Tendo em conta as directrizes da União Europeia, que incentivam cada vez mais a aposta na e-participação e a sua caracterização e avaliação em cada estado membro, em conjunto com o declarado *déficit* de conhecimento na área da e-participação principalmente ao nível das autoridades locais, e ainda reconhecendo-se a inexistência de trabalhos científicos em Portugal que se debrucem sobre a problemática da caracterização da e-participação, o autor julga serem justificados o problema e propósito de investigação definidos para este projecto.

1.3 Concepção da Investigação

A caracterização da adopção da e-participação ao nível local pode ser vista como a análise da agregação de um conjunto de factores contextuais que quando adoptados criam um ambiente propício à oferta de iniciativas de e-participação. As iniciativas de e-participação não explicam por si só a e-participação, sendo também necessário um ambiente envolvente que torne a e-participação uma área inclusiva.

Tomando por base o que foi evidenciado, para se fazer uma caracterização completa da oferta da e-participação ao nível local em Portugal, foi necessário, antes de mais, identificar os

factores que mais contribuem para a criação desse ambiente e-participativo, e organizá-los num Modelo que foi depois aplicado à caracterização do contexto português.

Por forma a efectuar o trabalho de caracterização pretendido, foi então necessário estruturar este trabalho de investigação em oito grandes actividades, de acordo com o esquema apresentado na Figura 4.

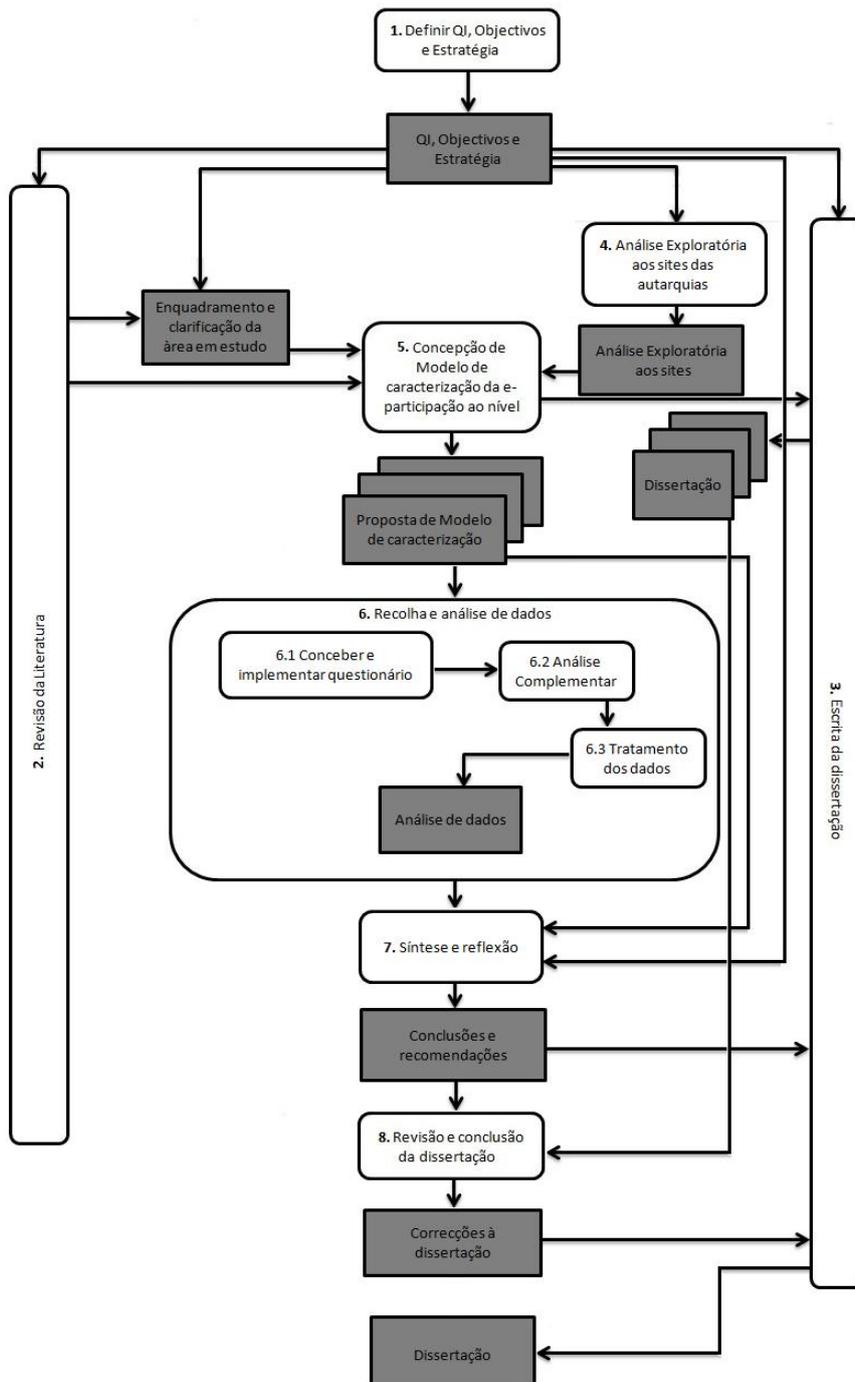


Figura 4 - Principais actividades realizadas durante o projecto

A análise da figura permite perceber como decorreu todo o processo de investigação. As principais actividades realizadas estão representadas em caixas arredondadas, e têm associado um número que pretende evidenciar a sequência pela qual estas foram realizadas. Já os principais resultados obtidos em cada actividade, estão representadas em caixas rectangulares de tom cinza. Todas as ligações entre as actividades realizadas e os resultados obtidos, bem como o reaproveitamento desses resultados noutras actividades estão evidenciadas por setas.

A primeira actividade (Definir questão de investigação, objectivos e estratégia), consistiu no planeamento de todo o processo de investigação a desenvolver. Aqui pretendeu-se definir claramente qual a questão a que esta dissertação pretendeu dar resposta, quais os objectivos a atingir para se obter esse conhecimento, e qual a estratégia a seguir para alcançar os objectivos definidos. Esta actividade permitiu assim clarificar o que se pretendeu atingir e qual a melhor estratégia para o conseguir, sendo crucial para o desenvolvimento de todas as actividades seguintes.

A segunda actividade (Revisão da literatura), estendeu-se por todo o projecto, e teve como principal finalidade permitir estabelecer um entendimento da forma como se compõe a área da e-participação e quais os principais itens caracterizadores da sua adopção. Tomando por base os objectivos definidos atrás, a revisão da literatura permitiu por um lado aprofundar alguns conceitos que foram identificadas como ainda pouco maturados no seio da e-participação, e por outro lado permitiu identificar um conjunto de boas práticas que foram depois tidas em consideração na realização de várias actividades executadas durante o projecto (como por ex: a criação do Modelo de caracterização, a implementação do questionário, ou a comparação de resultados com outros estudos já elaborados). Os documentos analisados foram recolhidos de várias fontes, desde livros, artigos científicos, *white papers*, páginas *web* e CD-ROMs, que foram úteis por garantirem a complementaridade e actualidade da informação utilizada, numa área ainda em franca expansão.

A terceira actividade (Estruturar e escrever a dissertação), iniciou-se logo após o começo da revisão da literatura e estendeu-se até ao final do projecto, tendo sido iterativamente realizada à medida que novos conhecimentos foram gerados.

A quarta, quinta e sexta actividades constituíram no seu conjunto, o cerne do trabalho de geração e recolha de dados realizado neste projecto de dissertação.

A quarta actividade (Análise exploratória aos sites das autarquias) envolveu a realização de uma análise aos sites das autarquias portuguesas, com o objectivo de sistematizar um conjunto de iniciativas e itens caracterizadores da e-participação que fossem relevantes no contexto local, e mais concretamente no caso português.

Já a quinta actividade consistiu na proposta de um Modelo de caracterização da e-participação ao nível local. Esta actividade foi alimentada em grande parte pela Actividade 2 (Revisão da literatura), a partir da qual se efectuou um cruzamento dos itens de caracterização presentes nos vários estudos já efectuados a este nível. As conclusões retiradas desse cruzamento, em conjunto com os dados já recolhidos na Actividade 4 (Análise exploratória aos sites das autarquias), forneceram as bases para a proposta de uma forma de agregação desses conceitos como um todo coerente e harmonioso.

A sexta actividade consistiu na recolha e análise de dados relativos à e-participação nas autarquias portuguesas, com base num questionário *web* e numa análise complementar efectuada após o questionário. Através da derivação do Modelo de caracterização proposto na Actividade 5, foi criado um questionário de caracterização que foi aplicado a todas as autarquias portuguesas. Toda a fase de aplicação do questionário foi realizada com suporte a uma aplicação *web*. O questionário envolveu apenas uma ronda de repostas, estando dividido, numa primeira parte que versava a caracterização de itens gerais de e-participação e numa segunda parte que visava a caracterização das iniciativas de e-participação detidas pelas autarquias. A análise complementar que se seguiu ao questionário, teve como objectivo reunir um conjunto de dados que permitisse uma melhor caracterização das iniciativas de e-participação ao nível local, quer pela recolha de itens que não foram propositadamente incluídos no questionário, quer pela recolha de dados adicionais sobre variáveis demográficas e políticas que possibilitassem uma maior compreensão de como é influenciado o fenómeno da adopção da e-participação. Em conjunto, o questionário e a posterior análise complementar permitiram recolher todas as informações necessárias, por forma a proceder a uma caracterização abrangente e integrada com outras variáveis independentes que se têm vindo a mostrar importantes na compreensão deste fenómeno.

A sétima actividade consistiu na síntese dos dados recolhidos através da actividade anterior, e numa reflexão efectuada sobre os mesmos por forma a dar origem a um conjunto de

recomendações que se acredita serem relevantes para a uma evolução sustentada da adopção da e-participação ao nível local em Portugal.

Para finalizar, a oitava actividade teve como intuito a estruturação final e revisão de toda a Dissertação, efectuando-se o conjunto de ajustes que se mostraram necessários.

1.4 Organização da dissertação

Na presente secção expõe-se a forma como se encontram organizados os seis capítulos que constituem esta Dissertação de Mestrado, e faz-se um pequeno resumo de cada um deles.

No decorrer deste primeiro capítulo começou por se efectuar o enquadramento do trabalho proposto, passando-se posteriormente ao esclarecimento do propósito da investigação realizada e, ainda, a uma breve explicação da forma como foi pensada e executada a estratégia de investigação que serviu de base ao estudo.

No segundo capítulo faz-se a revisão do conceito de e-participação, tanto numa perspectiva de evolução histórica como de explicação do significado adoptado para o termo no decorrer deste estudo. O Capítulo 2 congrega ainda um conjunto de elementos que compõe a área da e-participação e que se entenderam relevantes para o propósito que aqui está subjacente, isto é, a caracterização da e-participação ao nível do poder local. Assim, são apresentados os principais elementos caracterizadores referidos na literatura, bem como as principais *frameworks* de caracterização de iniciativas de e-participação publicadas e ainda os estudos mais relevantes já conduzidos no que concerne à e-participação a nível local.

O terceiro capítulo apresenta pormenorizadamente os diversos elementos que estiveram subjacentes à realização deste projecto de investigação. Numa primeira fase, são apresentados os pressupostos da investigação, ou seja, um conjunto de convicções e ideais que são intrínsecas ao investigador, e que se sente que podem ter influenciado directa ou indirectamente a forma como decorreu todo o processo de investigação. Após este esclarecimento inicial, são claramente definidas a tese defendida neste estudo, a questão de investigação a que se pretende responder com este estudo e ainda os principais objectivos que lhe estão associados. Por fim, é explicada toda a estratégia de investigação seguida durante o estudo e que teve como

intuito principal a recolha de dados que permitissem responder à questão de investigação formulada.

No capítulo 4 são apresentados os principais dados recolhidos durante a execução do questionário *web* enviado às autarquias. A apresentação efectuada dos dados é complementada, sempre que possível, com uma reflexão mais aprofundada com vista a evidenciar algumas possíveis explicações.

No quinto capítulo procede-se a uma análise dos resultados obtidos, tendo em consideração a inclusão do caso português no contexto da União Europeia. Nesse sentido inicia-se o capítulo com uma análise dos dados recolhidos para as autarquias portuguesas tendo em conta um conjunto de variáveis demográficas e políticas que têm sido referidas no âmbito europeu como influenciadoras da adopção da e-participação ao nível local. Seguidamente é apresentado um quadro comparativo das principais conclusões dos estudos já efectuados nesta área a nível europeu com os resultados obtidos para o caso português, reflectindo-se sobre as principais semelhanças e diferenças existentes entre os estudos. Adicionalmente, tecem-se algumas recomendações, que em resultado do conhecimento adquirido ao longo da realização deste estudo, se julgam pertinentes para que se consiga promover a adopção da e-participação ao nível local, proporcionando aos cidadãos uma maior participação política na região, e catapultando essa participação como um dinamizador para uma cada vez maior e-participação cívica no seio da União Europeia.

Finalmente, no capítulo 6 apresentam-se as principais conclusões resultantes do estudo realizado, referindo-se as contribuições de maior relevância que o projecto traz para a área, as principais limitações identificadas, bem como a proposta de alguns trabalhos futuros que se pensa poderem complementar o trabalho agora efectuado. Este capítulo termina com a apresentação de um balanço final sobre o trabalho realizado.

2 E-Participação

Neste capítulo irão ser abordados um conjunto de elementos ligados à e-participação que de alguma forma pareceram relevantes no âmbito do trabalho a ser realizado.

Assim, na secção 2.1 irá ser feita uma exposição e reflexão das várias definições propostas na literatura para a e-participação, por forma a explicitar de uma forma mais clara como é que este termo é percebido no âmbito deste trabalho.

Já na secção 2.2, o foco estará nos principais benefícios e barreiras da e-participação, e mais propriamente na forma como em diferentes contextos, e para diferentes actores, essa percepção pode mudar.

Na secção 2.3, será apresentada uma fotografia do campo da e-participação, fazendo-se uma descrição de várias dimensões relevantes na área e que em conjunto ajudam a perceber a sua composição e modo de funcionamento. Deste modo, serão então apresentados os principais níveis, actores, áreas, tecnologias e ferramentas da e-participação.

Na secção 2.4 irão ser abordadas e analisadas criticamente as principais *frameworks* de caracterização de iniciativas de e-participação identificadas na área. Esta análise focou-se apenas em *frameworks* que tivessem um propósito de caracterização, pois mediante os objectivos deste trabalho, estas propostas pareceram sobejamente importantes como base para a definição do Modelo de caracterização a ser aplicada às autarquias.

Por fim, na secção 2.5 serão analisados os principais trabalhos realizados ao nível da caracterização da e-participação especificamente no âmbito local. Esta análise centra-se no estudo de três realidades diferentes que se mostraram importantes como modelos a seguir na elaboração deste trabalho, e que permitiram a recolha de informação comparativa passível de ser cruzada com o caso português.

2.1 Conceito de E-participação

Tratando-se do conceito central deste projecto de dissertação, considera-se pertinente proceder à clarificação do significado deste termo. Esta clarificação torna-se ainda mais relevante pelo facto de se tratar de um termo consideravelmente recente para o qual ainda não existem definições consensuais. Na verdade, o conceito de e-participação é ainda percebido de formas diferentes por diferentes autores e instituições. Neste sentido, o primeiro propósito desta investigação, será então o de apresentar e reflectir sobre diferentes propostas de definição/entendimento do conceito de e-participação por forma a tornar claro qual o entendimento que este termo terá no âmbito deste trabalho de investigação.

Como a própria morfologia do termo sugere, e-participação corresponde à junção de dois elementos: "participação" e "electrónica". A "participação" pode ser entendida como um acto de junção tendo em vista a discussão de um determinado tema, ou então a responsabilidade de assumir um papel na tomada de decisão [Sæbø et al., 2008]. A componente "electrónica" tenta conceder universalidade a essas formas de participação. Pese embora sejam muitas as áreas ligadas à participação (por ex: gestão participativa, economia participativa...), e todas elas suscitando vários projectos de investigação, a verdade é que a e-participação é por norma associada ao campo das deliberações e das tomadas de decisão políticas [Sæbø et al., 2008]. Neste campo, a participação é vista como um pilar fundamental da democracia [Islam e Business, 2008], onde os cidadãos participam directamente nas decisões políticas [Gerhardt, 2009].

Uma das primeiras definições de e-participação encontradas na literatura apresenta o uso de ferramentas, tais como grupos de discussão via email e espaços de discussão baseados na *web*, como instrumentos que têm um grande potencial para manterem os cidadãos envolvidos nos processos políticos, mesmo fora dos períodos eleitorais, facilitando, ampliando e aprofundando de diversas formas a participação dos cidadãos [Kearns et al., 2002]. A e-participação permite de facto promover a participação pública, criando novos canais de inclusão democrática que aproximam os cidadãos do governo, facilitando o processo de obtenção de informação relevante para os processos políticos e o seu acompanhamento,

possibilitando a fiscalização do governo assim como a manutenção de um contacto permanente com diferentes opiniões e pontos de vista [Kearns et al., 2002;Macintosh, 2004].

A perspectiva da OCDE enfatiza notoriamente o papel que os cidadãos assumem neste fenómeno. Com efeito, nesse documento, não só são referidos deveres dos governos acerca da sua postura de disponibilização de canais de participação, como é igualmente vincada a necessidade dos cidadãos aceitarem e se reverem nos canais propostos e perceberem a crescente responsabilidade que assumem em consequência do aumento dos seus direitos de participação [ONU, 2005]. A própria definição apresentada pela OCDE dá destaque a este aspecto, uma vez que a e-participação é apresentada como envolvendo não só o conjunto de programas governamentais que visam encorajar a participação do cidadão mas também a disposição manifestada pelos cidadãos para fazerem parte desses programas, tomando uma atitude activa. Ou seja, destaca tanto o lado da oferta como o lado da procura do fenómeno [ONU, 2005].

Outra ideia importante que surge, em diversas definições, associada ao termo e-participação, é a necessidade de que este seja um fenómeno inclusivo, aberto e deliberativo [Ahmed, 2006]. Nesse sentido, a e-participação é vista como a área de intervenção do e-governo com a qual se pretende promover a tomada de decisão participativa, inclusiva e consciente por parte dos cidadãos [Gouveia, 2004;ONU, 2003]. Refira-se, contudo, que isto só é possível se o real objectivo do governo electrónico for a promoção da inclusão social, e neste caso específico a inclusão digital. Com efeito, só dando aos cidadãos condições mínimas de inclusão digital, como o acesso a ferramentas de TIC e a canais de alfabetização, é que estes poderão estar capacitados para participar plenamente tanto no âmbito social, cultural, como político da sociedade.

Quando existe uma grande discrepância entre a penetração das TIC e a sua utilização por parte de grupos socioeconómicos diferentes, está-se a aumentar o fosso digital entre os "info-ricos" e os "info-excluídos", o que não contribui em nada para o papel de aproximação da sociedade como um todo aos elementos que a governam [Edelmann et al., 2008]. Em virtude disto, as áreas de inclusão digital e e-participação devem estar muito atentas a questões relacionadas com a capacitação, e não apenas com o acesso, o que contribuirá para uma maior coesão social, competição e democracia [Ahmed, 2006].

Em investigações posteriores, é já referida a importância crescente da e-participação num papel de apoio e alargamento dos processos de participação tradicionais, sendo referido que os processos de e-participação têm conseguido os melhores resultados quando funcionam em paralelo com esses mesmos processos [CE, 2009]. Neste sentido, é defendido que a e-participação envolve a extensão e a transformação da participação da sociedade no processo democrático por intermédio das TIC, principalmente através da internet [CE, 2009; Sæbø et al., 2008]. Tem como objectivo apoiar activamente a cidadania, recorrendo às últimas novidades da tecnologia para aumentar o acesso e a disponibilidade de participação, a fim de promover uma sociedade mais justa e uma governação mais eficiente [Sæbø et al., 2008].

2.2 Benefícios e barreiras da e-participação

Esta secção apresenta alguns dos principais estudos que se debruçam sobre os benefícios e as barreiras inerentes à área da e-participação. Tratando-se de uma área nova e em franca expansão, nota-se ainda a existência de uma certa divagação nos estudos encontrados, o que se reflecte numa amálgama de ideias, ora sobrepostas, ora em sentidos completamente díspares, que tornam difícil a sistematização das ideias fundamentais. Não obstante tal facto, apresenta-se nas secções seguintes os principais benefícios e barreiras que resultaram do esforço de levantamento efectuado.

2.2.1 Benefícios

Os benefícios da e-participação são muitos e variados [Smith e Dalakiouridou, 2009]. Falar dos benefícios da participação pública é começar por tentar responder à pergunta: Porque razão se devem fortalecer as relações entre o governo e o cidadão?, como evidenciado em [OCDE, 2001].

De acordo com [OCDE, 2001] a primeira razão que pode ser apontada para o fortalecimento das relações entre o governo e os cidadãos é a ideia de que assim se conseguirá uma melhoria da política pública, já que as várias formas de participação existentes (informação, consulta e participação activa) proporcionam ao governo uma melhor base para a formulação de

políticas. Simultaneamente, garante-se uma implementação mais efectiva, pois os cidadãos ficam mais bem informados sobre as políticas e tendem a participar no seu desenvolvimento. Para além disso, esse fortalecimento da relação faz elevar os níveis de confiança no governo, dado que, como este revela maior abertura, torna-se mais confiável para o cidadão, e havendo maiores níveis de confiança no governo, então tende também a aumentar a legitimidade do mesmo.

Adicionalmente, uma relação governo-cidadão mais forte, torna também a democracia mais forte. Com efeito, ao realçar-se a base, ou seja a relação governo-cidadão, incentiva-se a cidadania mais activa na sociedade. Para além disso, é ainda estimulado o envolvimento dos cidadãos na esfera pública, como a participação em debates, votações, associações ou outros.

Para além das referidas, muitas outras oportunidades podem decorrer de uma maior e mais genuína participação dos cidadãos. São vários os benefícios intrínsecos da participação pública avançados na literatura, nomeadamente o aumento do conhecimento, a qualidade da opinião, a confiança social e a eficácia política [Gastil e Levine, 2005].

No caso de processos de participação deliberativos, orçamentos participativos e planeamento urbano, têm também sido identificados alguns benefícios mais instrumentais como o aumento da qualidade e da legitimidade da tomada de decisão [Gastil e Levine, 2005; Hartz-Karp, 2005; Röcke e Sintomer, 2007].

No decurso da revisão de literatura que efectuaram, sob financiamento da *Home Office's Civil Renewal Unit*, [Andersson et al., 2005] identificaram um conjunto de onze benefícios da participação no processo de elaboração de políticas: (1) promover o avanço do conhecimento e da inovação local, (2) reduzir ou evitar conflitos, (3) aumentar a sensibilização e compreensão dos cidadãos sobre os processos de participação, (4) mobilizar novos recursos, como o trabalho de voluntariado, (5) tornar os programas mais sustentáveis através da geração de propriedade da comunidade, (6) aumentar a auto-suficiência dos indivíduos e das comunidades, (7) reduzir os custos de transacção, (8) aumentar a inclusão e coesão social, (9) gerar confiança e capital social, (10) tornar a política mais exequível, incorporando-a nas normas sociais, e (11) gerar novos grupos e organizações para além de fortalecer as já existentes. Embora essa divisão não tenha sido feita pelos autores, alguns desses benefícios estão mais centrados na eficácia e

eficiência do serviço, outros na qualidade e legitimidade das tomadas de decisão, outros entram na parte de governação, e ainda alguns no campo da cidadania activa.

Como é realçado em [Creasy et al., 2007], uma distinção importante, que deve ser feita quando se aborda a questão dos benefícios da e-participação, é se se está a analisar o fenómeno ao nível dos cidadãos em geral ou ao nível de grupos de cidadãos "interessados", uma vez que o envolvimento dos primeiros nos processos públicos de participação tende a trazer valores de vanguarda para melhoria da sociedade em geral, enquanto que o envolvimento dos segundos (por norma partes interessadas com informação privilegiada), tende a trazer os seus conhecimentos para melhoria de processos de interesse dos próprios.

Neste sentido, deve ter-se em atenção que diferentes tipos de benefícios podem estar ligados a diferentes tipos de *stakeholder*. Em [Smith et al., 2008] são apresentados quatro grandes grupos de interesse, cada um dos quais com dividendos diferentes a retirar da e-participação.

O primeiro desses grupos são então os participantes, para os quais a e-participação permite aumentar a satisfação, o sentimento de participação, e o engajamento e compromisso na comunidade e na sociedade. A e-participação é uma experiencia emocional, e não apenas racional. O segundo são as organizações, onde os benefícios se centram na melhoria da eficiência, eficácia e legitimidade das organizações, para além do aumento da eficácia e da qualidade das próprias políticas.

O terceiro são os governos, e aqui a e-participação permite dar suporte à coesão social e a outras políticas da sociedade como um todo.

Por fim, o último grupo identificado, não é exactamente um grupo mas sim a comunidade em geral. Assim, para todos os cidadãos ou instituições a e-participação pode ajudar a aumentar a taxa de participação global, não só quantitativamente como qualitativamente, isto se realizada de forma correcta.

Em geral, são três os principais tipos de benefícios associados à participação:

1. Eficácia e a eficiência do serviço (por ex: ter conhecimento mais detalhado das necessidades dos cidadãos para planear de uma melhor forma os serviços a prestar);

2. Legitimidade e qualidade das tomadas de decisão (por ex: aceitação e compromisso com as políticas elaboradas);
3. Patrocínio de uma cidadania activa (por ex: agregando o capital social e intelectual dos cidadãos, de forma a mobilizá-los para trabalho voluntário, e para a resolução de problemas da sociedade).

Segundo [Smith e Dalakiouridou, 2009], ao incorporar as TIC no contexto da participação, a e-participação vem acrescentar, aos três referidos anteriormente, três novos tipos de benefícios, nomeadamente:

1. Redução dos custos de transacção e coordenação nas relações sociais e políticas;
2. Maior capacidade deliberativa devido às características do meio;
3. Reforço da capacidade de processamento da informação.

Incidindo agora de forma mais particular sobre a e-participação, são vários os estudos que atestam os benefícios da participação pública por via electrónica. Neste sentido, a importância de espaços deliberativos *on-line* é amplamente referida [Iyengar et al., 2003; Min, 2007; Price et al., 2002], bem como a importância das novas tecnologias 2.0 no engajamento e debate de ideias dos cidadãos nas campanhas políticas [Aysu e Erkul, 2009], e existem ainda algumas evidências de que a participação através da internet pode trazer melhorias relativamente à inclusividade [Coleman, 2004; Monnoyer, 2006].

Com efeito, como é defendido num estudo patrocinado pelo governo australiano [AGIMO, 2004], os benefícios da realização de consultas através de canais electrónicos resultam fundamentalmente do valor acrescentado que advém da utilização de meios electrónicos para suportar o processo, os quais permitem formas mais rápidas, mais seguras e mais fáceis de gerir de interacção com o cidadão. Para além disso, permitem estender o alcance temporal da consulta sem que existam interregnos, na medida em que é igualmente cómodo participar de manhã, à tarde, ou de madrugada.

Um estudo para a UE [Smith, 2009] realça ainda três diferenças analíticas que devem ser tidas em consideração nos benefícios de uma qualquer forma de participação por via tradicional e/ou electrónica, sendo eles:

1. Instrumentais ou intrínsecos?
2. Quem se pode beneficiar?
3. Longo prazo ou curto Prazo?

A primeira diferença enunciada tem que ver com a distinção entre o processo de participação ser um meio, ou um fim em si mesmo. Os benefícios instrumentais estão relacionados com os *outputs*, os resultados e os impactos, enquanto que os benefícios intrínsecos estão relacionados com o processo [Andersson et al., 2005]. Os primeiros estão pelo menos parcialmente alinhados com as necessidades do sistema (o seu objectivo e a sua definição estratégica), ao passo que os segundos não têm relevância directa para as necessidades do sistema [Smith, 2009].

Uma outra distinção analítica é perceber quem pode beneficiar com o processo de participação. O bens públicos (por ex: melhores políticas ou comunidades mais fortes), têm potencial para difundir os benefícios de uma forma muito mais ampla do que os bens privados (por ex: habilidades, informações de estado, ou benefícios de saúde e bem estar), que só revertem para os participantes directos. Embora nem sempre assim seja, os benefícios intrínsecos por norma são bens privados, ao invés dos benefícios instrumentais que tendem a ser bens públicos.

A terceira e última distinção analítica está relacionada com a análise dos benefícios de se viver num ambiente em que de forma regular se incentiva a participação, em contraste com os benefícios que possam ser atribuídos a intervenções específicas ou projectos isolados de e-participação. Neste sentido, existem já estudos que apresentam algumas evidências dos benefícios de viver em comunidades que têm culturas políticas participativas. Entre estes benefícios estão a melhoria da saúde, o aumento da felicidade e da qualidade de vida, a eficiência económica e burocrática, entre outros [Frey et al., 2004]. Já relativamente aos projectos ou intervenções mais isoladas têm existido mais dificuldades em recolher evidências dos benefícios que estes possam trazer [Smith, 2009].

A Tabela 1 apresenta de forma sistematizada os principais benefícios referidos anteriormente, associando-os aos diferentes contextos analisados.

Tabela 1 - Principais benefícios da e-participação nos vários contextos analisados

Contexto	Benefícios
Benefícios da participação	<p>A eficácia e a eficiência do serviço;</p> <p>A legitimidade e qualidade das tomadas de decisão;</p> <p>O patrocínio de uma cidadania activa.</p>
Benefícios da e-participação	<p>Redução dos custos de transacção e coordenação nas relações sociais e políticas;</p> <p>Maior capacidade deliberativa devido às características do meio;</p> <p>Reforço da capacidade de processamento da informação através do poder das TIC.</p>
Benefícios para os grupos de interesse	<p>Para os participantes - permite aumentar a satisfação, o sentimento de participação, e o engajamento e compromisso na comunidade e na sociedade.</p> <p>Para as organizações - melhoria da eficiência, eficácia e legitimidade das organizações, para além do aumento da eficácia e da qualidade das próprias políticas.</p> <p>Para os governos - dar suporte à coesão social e a outras políticas da sociedade como um todo.</p> <p>Para todos - pode ajudar a aumentar a taxa de participação global, não só quantitativamente como qualitativamente.</p>
Benefícios relacionadas com a política e a governação	<p>Meio ou fim - distinção entre o processo de participação ser um meio, ou um fim em si mesmo. Os benefícios instrumentais estão relacionados com os <i>outputs</i>, enquanto que os benefícios intrínsecos estão relacionados com a prossecução do processo.</p> <p>Quem se beneficia - os bens públicos (por ex: melhores práticas), têm mais potencial para difundir os benefícios do que os bens privados (por ex: habilidades). Não sendo sempre verdade, os benefícios intrínsecos são por norma bens privados enquanto os instrumentais são por norma públicos.</p> <p>Longo Prazo ou Curto Prazo - análise dos benefícios de se viver num ambiente regularmente promotor de participação em contraponto com iniciativas isoladas (ou <i>Had-oc</i>). Melhoria da saúde, o aumento da qualidade de vida e a eficiência económica e burocrática são exemplos de benefícios de viver em comunidades com culturas participativas.</p>

2.2.2 Barreiras

A melhoria da e-participação não é um processo simples, trazendo isso sim um conjunto alargado de desafios que só são ultrapassáveis se forem compreendidas as barreiras que impedem o seu progresso.

No que concerne às barreiras ou desafios associados à e-participação, a literatura não é muito profícua em estudos directamente focados neste ponto. Ainda assim, existem algumas excepções com base nas quais se produziu esta secção.

No seu estudo acerca do projecto e-consensos no município da Catalunha, Prieto Martín identificou cinco tipos de barreiras à e-participação: (1) legais, (2) organizacionais, (3) políticas, (4) culturais, e (5) tecnológicas. Segundo o autor, grande parte destas barreiras são difíceis de superar, em virtude das alterações de fundo que a e-participação introduz na sociedade e nas próprias instituições políticas [Prieto Martín, 2004]. As alterações culturais são as mais difíceis de concretizar e as que mais tempo de maturação exigem, enquanto as tecnológicas parecem ser as que menos entraves colocam, pese embora mesmo estas coloquem sérios desafios [Prieto Martín, 2004].

Um outro estudo liderado por Norris, que visou fazer o primeiro levantamento de âmbito nacional acerca da e-democracia nos governos locais dos EUA, trouxe um novo contributo relativamente às barreiras na área da e-participação. O estudo identificou doze tipos de problemas, nomeadamente: (1) falta de financiamento, (2) falta de recursos a nível tecnológico, (3) actualizações a nível tecnológico, (4) procura por parte dos cidadãos, (5) procura por parte dos representantes eleitos, (6) questões de segurança, (7) preocupações com o "fosso" digital, (8) questões de privacidade, (9) especialização tecnológica, (10) preocupações com os grupos não representativos, (11) participação e (12) apoio para os representantes eleitos [Norris, 2006].

Já Wimmer sintetizou os estudos anteriormente referidos dividindo os tipos de barreiras em seis subcategorias distintas que vão de encontro às propostas dos estudos precedentes: (1) barreiras político-estratégicas, (2) barreiras organizacionais e políticas, (3) barreiras de definição de valor, (4) barreiras sociais, (5) barreiras tecnológicas, e (6) barreiras de implantação [Wimmer, 2007a]. As duas novidades introduzidas pela autora nesta categorização foram a consideração da categoria barreiras de definição de valor, directamente ligadas às dificuldades de especificação e medição de melhoria do valor esperado, e as barreiras de implantação, inerentes à pouca maturação da área e à conseqüente falta de orientações padronizadas e de experiência em implementações de grande escala.

Também no âmbito do projecto Demo-net [Coleman et al., 2007] foi efectuado um estudo que envolveu a revisão de vários relatórios do projecto e de vários *white papers* que abordavam temáticas ligadas a "desafios", "barreiras", "necessidades", ou "problemas", do qual resultou uma classificação das barreiras da e-participação em seis grandes áreas. A primeira dessas áreas é a "complexidade do campo de investigação", que aborda os problemas de um

campo de investigação muito fragmentado e dos problemas que tal provoca no desenvolvimento de ferramentas e mesmo na integração das várias investigações que vão decorrendo. É assim apontado que a integração multidisciplinar das várias investigações no campo da e-participação é o grande desafio, e isso está directamente ligado à proficuidade do diálogo entre investigadores e outros actores, e à capacidade de reutilizar trabalho. A segunda área é "métodos de investigação", onde as deficiências existentes ao nível das metodologias de investigação utilizadas nos projectos são apontadas como o principal "*handicap*". A terceira área é designada por "sistema de informação e gestão de informação". Neste caso, aspectos como a importância da acessibilidade à internet, da necessidade de uma concepção sócio-técnica inclusiva e do design das ferramentas de e-participação, são apontados como relevantes para a aceitação do utilizador e, conseqüentemente, para o sucesso ou fracasso de aplicações na e-participação. Por sua vez, a quarta área, intitulada "Instituições e Partes interessadas" aponta para preocupações institucionais e políticas de resistência ao uso, retardando a introdução de projectos como resposta a pedidos de alargamento da e-participação por parte dos cidadãos. Para além disso, é ainda dada ênfase à problemática da partilha do poder e da perda de importância dos políticos e das instituições perante os cidadãos como factores inibidores de um maior avanço na e-participação. A quinta área denominada "Equidade: técnica, comunicativa, cultural e multi-lingue" descreve um conjunto de problemas, desafios e necessidades que resultam de uma multiplicidade de camadas assimétricas de informações técnicas, políticas, cívicas, culturais, sociais, económicas e cognitivas, e da forma como estas barreiras limitam o acesso à e-participação. Por fim, a sexta área é a de "Teoria", que engloba várias lacunas ao nível conceptual e explicativo que são relevantes para a investigação na área da e-participação. Aqui é evidenciada a necessidade premente de uma discussão de carácter geral relativa aos benefícios da participação no contexto da teoria democrática e, mais concretamente, da relação entre os cidadãos e os órgãos do poder. A grande diferença deste estudo para os restantes é que assume que os vários tipos de barreiras se podem sobrepor em determinados pontos, em contraste com a aparente mútua exclusividade que caracterizava as propostas anteriores.

Em forma de síntese, apresenta-se na Tabela 2 os vários tipos de barreiras encontrados na literatura.

Tabela 2 - Principais tipos de barreiras da e-participação

Principais Barreiras	Descrição
Barreiras político-estratégicas	<p>Falta de confiança dos cidadãos nas instituições políticas;</p> <p>Falta de confiança que as contribuições dos cidadãos sejam realmente utilizadas na formulação das políticas;</p> <p>Ausência de um compromisso explícito por parte dos políticos e administração pública de interagirem com os cidadãos através das TIC;</p> <p>Falta de vontade ao nível político para alterar os processos da democracia representativa, de forma a tomar em conta mais facilmente os contributos da participação cidadã;</p> <p>Percepção da perda de poder por parte dos políticos e instituições, com a instauração de processos mais abertos à participação.</p>
Barreiras organizacionais e jurídicas	<p>Dificuldades em mudar a estrutura de decisão nas instituições governamentais de forma a englobar os meios electrónicos;</p> <p>Limitações na cooperação institucional e carência tanto ao nível de habilidades como de recursos;</p> <p>Restrições levantadas pelo quadro legal vigente na maioria dos países, que está mal enquadrado para acomodar a e-participação.</p>
Barreiras de definição de valor	<p>Dificuldades em definir o papel da e-participação na criação de valor ao nível da governação (económica, social, ambiental, ...), e de definir áreas prioritárias;</p> <p>Dificuldade de especificação e medição de melhoria do valor esperado;</p> <p>Ausência de modelos (por ex: modelos de negócio ou cadeias de valor), que estejam por de trás das iniciativas de e-participação.</p>
Barreiras sociais	<p>Diferentes atitudes, padrões culturais, situações económicas, políticas e sociais dificultam o engajamento entre os cidadãos;</p> <p>O acesso à alfabetização tecnológica e à tecnologia é desigual;</p> <p>Falta de compromisso político entre os jovens;</p> <p>Aceitação dos utilizadores determina por norma o sucesso ou insucesso de uma implementação de e-participação;</p> <p>Preocupações com grupos não representativos.</p>
Barreiras tecnológicas	<p>Problemas ao nível da infra-estrutura (por ex: acesso à internet);</p> <p>Falta de experiência no design das ferramentas;</p> <p>Insuficiências ao nível do desenvolvimento das tecnologias chave (problemas de escalabilidade para altos volumes de participação e recuperação);</p> <p>Problemas de segurança e privacidade;</p> <p>Falta de recursos humanos com competências tecnológicas;</p> <p>Actualizações tecnológicas;</p> <p>Especialização tecnológica.</p>
Barreiras de implantação	<p>Campo de investigação fragmentado;</p> <p>Troca de conhecimentos entre a pesquisa e a prática insuficiente e incipiente;</p> <p>Pouca maturação da área e conseqüente falta de orientações padronizadas e de experiência</p>

	em implementações de grande escala.
Barreiras de cariz económico-financeiro	Falta de financiamento; Adiamento ou mesmo cessação da aposta em projectos de e-participação em virtude da definição de prioridades em contexto de crise económica (por ex: pelo aproveitamento de tecnologias já existentes que tragam menos custos mas que por norma não estão completamente vocacionadas para o suporte da e-participação).
Barreiras teóricas e metodológicas	Existência de várias lacunas conceptuais e explicativas relevantes para a investigação da e-participação; Ausência de discussões de âmbito alargado acerca da importância da participação no contexto da teoria democrática; Deficiências metodológicas na investigação; Investigação tende invariavelmente a incidir sobre as instituições públicas e a desprezar o potencial de formas de participação espontânea (por ex: através da internet).

Embora a base para a elaboração da tabela assente no resultado proposto por Wimmer [Wimmer, 2007a], procurou-se englobar em cada uma das áreas definidas por esta autora, os contributos dos outros estudos, tendo sido criadas novas áreas para classificar barreiras que não se enquadrassem em nenhuma das áreas já definidas.

2.3 Caracterização da área da e-participação

2.3.1 Níveis de e-participação

Existem vários graus de envolvimento do cidadão no processo participativo, podendo o seu papel variar de mero receptor de informação até à responsabilidade da tomada de decisão final. Na literatura são várias as propostas de divisão da participação pública por vários níveis. Estes diferenciam-se quer pelas relações de um ou dois sentidos que se estabelecem entre os governos e os cidadãos, quer pelo maior ou menor peso que os cidadãos têm na decisão final de implementação de determinada política. Seguidamente serão apresentadas as principais propostas nesta área, sendo que algumas abordam a participação pública em geral e outras estão directamente focadas na e-participação.

Uma das primeiras propostas neste sentido, foi a introduzida em [Wiedemann e Femers, 1993]. Estes autores, ainda antes do aparecimento do conceito de e-participação como é entendido hoje em dia, sugeriam que embora a participação eleitoral seja uma parte importante da participação (e talvez até a sua face mais visível), esta não é a única forma de participação

prevista nos sistemas democráticos [Wiedemann e Femers, 1993]. Actividades como a militância em partidos políticos, a votação em referendos, as discussões, os debates, as greves, os abaixo-assinados, são igualmente formas de participação ao alcance dos cidadãos, das quais estes se podem servir em prol de uma participação política mais activa. Todos eles oferecem aos cidadãos a possibilidade de se envolverem activamente nos processos de decisão e assim influenciarem o sistema político. Porém, a maneira como cada uma das formas de participação consegue influenciar o sistema é muito variável, e essa capacidade deve por isso estar ligada à caracterização das formas de participação [Wiedemann e Femers, 1993].

Na sequência destas ideias [APDSI, 2008;Montargil, 2000;Wiedemann e Femers, 1993] consideram que a participação dos cidadãos nas tomadas de decisão de âmbito político pode ser caracterizada recorrendo a uma escala de graus de influencia da participação que comporta dois tipos de participação, conforme ilustra a Figura 5: (1) participação de influência restrita, e (2) participação de influência alargada.

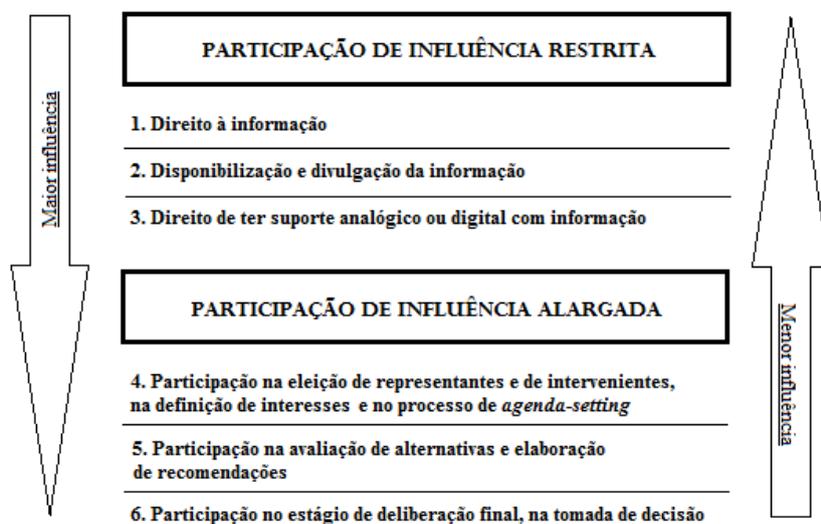


Figura 5 - Participação de influência restrita e alargada (Retirado de: [APDSI, 2008])

As formas de participação de influência restrita estão relacionadas com a facultação de informação aos cidadãos. Estas formas de participação são consideradas extremamente importantes, já que é fundamental que os cidadãos tenham acesso à informação para poderem assim ter uma opinião fundamentada sobre os assuntos em questão. Neste sentido os autores defendem que estas formas de participação devem ser vistas como essenciais pois são a base

da discussão e do debate informado que está patente nas formas de participação de influência alargada. Por sua vez, as formas de participação de influência alargada pressupõem já a possibilidade dos cidadãos influenciarem, directa ou indirectamente, uma decisão final, esteja esta relacionada com a escolha de representantes, a avaliação de alternativas, a realização de recomendações ou até mesmo da participação directa na deliberação final [APDSI, 2008].

O grau de importância das participações de influência restrita, deve ser visto de forma integrada com as participações de influência mais alargada. Se é certo que não é possível tomar decisões racionais e devidamente ponderadas sem ter acesso à informação, é também verdade que o acesso apenas a formas de participação restritas aniquila por completo o conceito de democracia, pois pode dar-se o caso de a sua disseminação ser controlada e estarmos perante uma "pseudo democracia" de fachada (como acontece em vários regimes autoritários).

Outra proposta de níveis de e-participação é apresentada em [OCDE, 2001]. Esta proposta, que continua ainda a servir de base a grande parte dos estudos efectuados na área, sugere a existência de três níveis básicos de participação por parte dos cidadãos, nomeadamente: a informação (*information*), a consulta (*consultation*) e a participação activa (*active participation*).

A informação é então percebida como uma relação de um só sentido e que engloba o acesso passivo á informação (quando esta é solicitada pelos cidadãos), e ainda as medidas activas de disponibilização de informação (quando são tomadas medidas pelo governo para disseminação da informação).

Já a consulta, é descrita como uma relação de dois sentidos, sendo possível aos cidadãos darem *feedback* ao governo sobre uma qualquer matéria em estudo. Ainda assim, e pese embora tenha já associado um maior grau de intervenção dos cidadãos, o papel principal está ainda reservado ao governo, que tem a responsabilidade de seleccionar o tema para consulta. As várias opções em análise e a gestão de todo o processo são também da sua competência.

A participação activa, tem já imbuída a vertente de parceria, e os cidadãos são vistos como colaboradores do governo na criação e adopção de políticas, bem como nas tomadas de decisão estratégicas. Isto é, pressupõe um envolvimento activo dos cidadãos na definição do processo e conteúdo da elaboração de políticas.

Uma terceira proposta de classificação de níveis de participação é avançada em [Macintosh, 2004]. Em alinhamento com a proposta anterior, esta autora defende igualmente a existência de três níveis de e-participação. O primeiro nível, designado *e-habilitação* (*e-enabling*), está relacionado com a utilização da tecnologia para garantir que os cidadãos têm acesso à informação relevante no formato adequado. É dada primazia a aspectos como a acessibilidade e compreensibilidade das informações passadas dos governos para os cidadãos. O segundo nível, chamado *e-engajamento* (*e-engagement*), refere-se ao uso das TIC para envolver os cidadãos. Preocupa-se com a concretização de consultas públicas mais alargadas e que possibilitem por isso mesmo mais contribuições e apoio ao debate colaborativo sobre questões políticas. Neste contexto, o envolvimento dos cidadãos está associado a consultas no sentido descendente, ou seja, feitas pelo governo aos cidadãos. Por fim, o terceiro nível, o *e-empoderamento* (*e-empowering*), está intimamente associado ao uso da tecnologia para apoiar a participação activa e facilitar a transposição de ideias em sentido ascendente (dos cidadãos para a esfera política). Ao contrário dos outros dois níveis, neste os cidadãos deixam de ser apenas consumidores da política (acesso à informação e reacção às iniciativas lideradas pelo governo) e passam a ser também produtores de política, já que é permitido aos cidadãos influenciar e participar directamente na formulação das políticas [Macintosh, 2004]. A proposta da autora pode ser verificada na Figura 6.

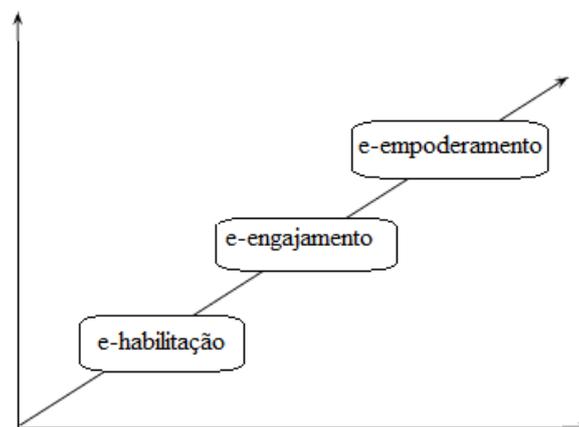


Figura 6 - Proposta de 3 níveis de e-participação de Macintosh (Retirado de: [Macintosh, 2004])

De acordo com a autora, os três níveis propostos devem ser vistos não de uma forma independente, mas de forma interligada e num crescendo desde o primeiro até ao terceiro nível.

A quarta proposta de níveis de participação identificada na literatura é a da IBM [Lukensmeyer et al., 2006]. Tomando principalmente por base o relatório da [OCDE, 2003], mas também o espectro para a participação IAP2 [IAP2, 2000] (inicialmente concebido para a participação tradicional) e tendo em consideração as opiniões, percepções e experiências de diversos gestores federais consultados durante o processo, os autores procederam à reformulação dos níveis de e-participação existentes avançando com uma nova proposta, esquematizada na Figura 7, que identifica quatro grandes níveis de e-participação: Informação (*information*), Consulta (*consultation*), Engajamento (*engagement*) e Colaboração (*collaboration*).

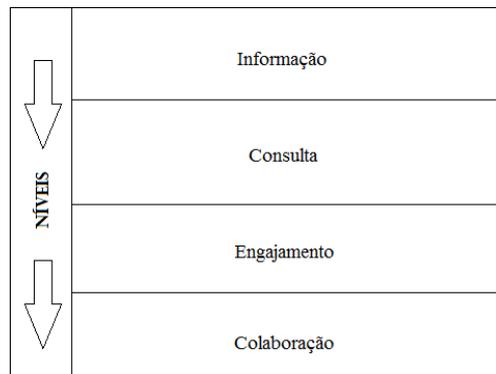


Figura 7 - Proposta de 4 níveis de e-participação da IBM (Adaptado de: [Lukensmeyer et al., 2006])

O nível Informação, foca-se na existência de intercâmbio bidireccional de informações, que garante condições para a participação. Os cidadãos são informados acerca de questões políticas pendentes através do uso de técnicas de um ou dois sentidos de interacção. Audiências públicas, ou mesmo estratégias de comunicação pública através da internet, podem e devem ser utilizadas nos momentos certos de forma a que os promotores da iniciativa participativa possam comunicar com os cidadãos. Este nível de informação vai um pouco mais longe do que os referidos nas propostas anteriores na medida em que engloba trocas informacionais nos dois sentidos e não exclusivamente no sentido entidade governamental-cidadão.

Já o nível Consulta, pretende conseguir a contribuição dos cidadãos para a formulação de políticas. O principal objectivo das iniciativas realizadas a este nível é assim melhorar a tomada de decisão, garantindo que estas levam em consideração as ideias e experiências de quem vai ser afectado pelas mesmas. A consulta concebe os cidadãos como parceiros, por

norma em processos de desenvolvimento de políticas, permitindo a sua chamada e a recolha de opinião.

Relativamente ao nível do Engajamento, este prevê a criação de um espaço para que o interesse público possa influenciar de forma significativa as políticas e os programas de desenvolvimento do governo. Reconhecendo esse direito de influência aos cidadãos, este nível prevê também a criação de intercâmbio entre especialistas e os cidadãos em geral, de forma a que hajam decisões de âmbito e reconhecimento mais alargado e até tomadas de decisão partilhadas.

O último dos níveis propostos é Colaboração. Este nível está associado ao aumento da capacidade de uma cooperação estável e sólida entre os cidadãos e a implementação de políticas. Os programas de desenvolvimento governamental são abertos ao público e às partes interessadas, e reconhece-se de forma explícita que, para a implementação da política ser bem sucedida, é necessário que o poder de desenvolvimento e implementação dessas mesmas políticas seja partilhado entre decisores políticos, grupos que por elas são afectados e ainda especialistas. Este nível distancia-se dos anteriores por incluir a ideia base de uma relação continua entre os decisores políticos e os grupos interessados, por forma a atenuar as divergências entre o rumo das políticas definidas pelo governo e as preferências dos cidadãos.

Uma última proposta de níveis de e-participação é apresentada em [Tambouris et al., 2007b]. Tomando por base as propostas anteriormente descritas e o espectro para a participação IAP2 [IAP2, 2000], este estudo sugere que a e-participação seja definida por cinco níveis pensados de forma evolutiva. O primeiro dos níveis, e-informação (*e-informing*), é caracterizado como um canal que propicia aos cidadãos informações relevantes sobre as políticas e a cidadania *on-line*. O segundo nível, e-consulta (*e-consulting*), é descrito como um canal já de dois sentidos, mas que está limitado ao objectivo de recolher informação e alternativas junto dos cidadãos. O terceiro nível, e-envolvência (*e-envolving*), pressupõe já um trabalho *on-line* feito em parceria com os cidadãos ao longo de todo o processo, por forma a garantir que os interesses dos cidadãos são não só entendidos mas levados em consideração. No quarto nível, e-colaboração (*e-collaborating*), o potencial de um canal de dois sentidos é ainda mais explorado, assumindo-se que é fulcral a existência de uma participação dos cidadãos em cada aspecto da tomada de decisão. Neste nível pressupõe-se que estes participem activamente

no desenvolvimento de alternativas e na identificação de soluções preferenciais. No último dos níveis, e-empoderamento (*e-empowering*), o poder de decisão é transferido para as mãos dos cidadãos, sendo as decisões políticas tomadas em conformidade com a vontade expressa pelos cidadãos.

A Figura 8 sistematiza as 5 propostas descritas anteriormente estabelecendo correspondência entre os níveis de e-participação reconhecidos em cada uma delas.

	Wiedemann e Femers (1993)	OCDE (2001)	Macintosh (2004)	IBM (2006)	Tambouris <i>et al.</i> (2007)
Níveis de participação dos cidadãos	Participação de influência alargada - chamar os cidadãos a dar opinião e até a participar na deliberação final	Participação Activa - parceria, os cidadãos são vistos como colaboradores na criação de políticas	e-empoderamento (<i>e-empowering</i>) - uso de técnicas para apoiar a participação activa, cidadãos como produtores de política	Colaboração (Colaboration) - cooperação estável e sólida na implementação de políticas, sendo a responsabilidade compartilhada por políticos, especialistas e cidadãos Engajamento (Engagement) - intercâmbio entre governo e cidadãos, levando a decisões compartilhadas	e-empoderamento (<i>e-empowering</i>) - de acordo com o que os cidadãos decidirem são tomadas as decisões e implementa-se e-colaboração (<i>e-collaborating</i>) - a participação dos cidadãos em cada aspecto da decisão é tida como fulcral
		Consulta - canal já de dois sentidos, mas continua no governo o poder de decidir o que debater, e de gerir o processo	e-engajamento (<i>e-engagement</i>) - consultas públicas mais alargadas que possibilitam mais contribuições e debate colaborativo, ainda que no sentido descendente	Consulta (Consultation) - os cidadãos como parceiros, chamando-os e recolhendo opiniões para melhorar a tomada de decisão	e-envolência (<i>e-envolving</i>) - trabalho <i>on-line</i> em parceria com os cidadãos para garantir que os seus interesses são entendidos e levados em consideração e-consulta (<i>e-consulting</i>) - canal já de dois sentidos, limitado a recolher informação e alternativas junto dos cidadãos
	Participação de influência restrita - disponibilizar informação e dar suporte à informação	Informação - Canal de um só sentido, para disponibilização de informação quando pedida ou de forma natural	e-habilitação (<i>e-enabling</i>) - garantir que os cidadãos têm acesso à informação e que as tecnologias utilizadas fornecem as informações relevantes e no formato adequado	Informação (Information) - intercâmbio de informações que garantem condições para a participação, e exploração básica de um canal de dois sentidos	e-informação (<i>e-informing</i>) - propicia aos cidadãos informações relevantes sobre as políticas e cidadania <i>on-line</i>

Figura 8 - Quadro de comparação entre as várias propostas dos níveis da e-participação

Como se pode constatar as várias propostas estão em consonância quando se trata de estabelecer a disponibilização e acesso à informação como condição básica para qualquer processo de participação. Um nível de consulta é também quase que unanimemente referido

nas várias propostas, embora com ligeiras variações. É então em níveis superiores e na forma como caracterizar o nível de preponderância que os cidadãos acabam por ter na decisão final que estão as maiores variações, pese embora as discrepâncias sejam muito ténues.

Nesse sentido, aquilo que se propõe, e que será adoptado no âmbito deste trabalho, será uma divisão da e-participação em quatro níveis. Três destes níveis decorrem e correspondem directamente aos níveis propostos em [OCDE, 2001], acrescentando-se um quarto nível, cuja designação e abrangência correspondem ao nível e-empoderamento (*e-empowering*) proposto em [Tambouris et al., 2007b], para distinguir situações em que o poder de decisão é única e exclusivamente da responsabilidade dos cidadãos, materializando-se automaticamente o que resultar do processo de decisão sem que seja necessária aprovação do governo. Os quatro níveis adoptados serão então: (1) e-informação, (2) e-consulta, (3) e-participação activa, e (4) e-empoderamento.

2.3.2 Actores da e-participação

Existem diferentes grupos de actores ligados à e-participação. Como estes influenciam as iniciativas de formas diferentes, é importante conhecer as suas características antes do desenvolvimento de qualquer iniciativa de e-participação [Sæbø et al., 2008]. A revisão de literatura efectuada permitiu identificar sete grupos de actores que a seguir se descrevem.

Cidadãos

Como seria espectável os cidadãos têm um papel fundamental nas iniciativas de e-participação, sendo eles o principal foco de atenção de grande parte da investigação desenvolvida na área. Esta importância não se resume, contudo, apenas aos cidadãos em si mesmos, mas está, em grande medida, ligada à relação que estes estabelecem com outros grupos, designadamente os políticos. Vários estudos de relevo apresentam como enfoque a interacção entre estes dois grupos [Chadwick e May, 2003; Hudson-Smith et al., 2005], a forma como a participação varia entre esses grupos [Clift, 2000], e o papel específico que está reservado para cada um deles [Fernandez-Maldonado, 2005]

Uma outra ideia muito vincada na literatura é que, com o desenvolvimento das TIC, se abrem novas portas para a participação dos cidadãos, o que pode acarretar mais responsabilidade para os cidadãos na tomada de decisão política e, simultaneamente, servir como desculpa da classe política no caso das decisões tomadas acabarem por não produzir os resultados desejados.

Políticos e Partidos políticos

Os políticos são também um dos actores mais importantes e mais referidos neste tipo de iniciativas. Tal como sucede com os cidadãos, nem sempre a importância dos políticos se resume a eles mesmo, mas sim à sua interacção com os cidadãos. É certo que esta interacção altera radicalmente o modo de operação dos políticos, e se é exigido mais esforço e mais responsabilidade aos cidadãos, o mesmo é pedido aos políticos, a quem as iniciativas de e-participação vêm aumentar as bases e as expectativas de estes poderem fazer um bom trabalho. A auscultação das ideias e posições dos cidadãos dos quais são representantes é feita de uma forma mais célere, e esse conhecimento privilegiado pode trazer também responsabilidades acrescidas.

Jensen [Jensen, 2003] e Saebo e Paivarinta [Saebo e Paivarinta, 2005], constituem exemplos de dois trabalhos cujo foco de estudo é colocado nos políticos. No primeiro é referido que a “presença” de políticos num fórum de discussão constituiu um factor potenciador do sucesso conseguido na iniciativa. No segundo os autores discutem a importância de abordar e envolver os políticos na fase de pré-implantação de projectos de fóruns de discussão *online*.

Governo e Instituições Governamentais

As iniciativas de e-participação tendo por base a internet podem ser vistas como um instrumento que possibilita a criação de novas formas de governação [Bingham et al., 2005]. Na literatura, a administração tanto local como central recebe papel de relevo principalmente em investigações focadas em serviços específicos, como é o caso dos Sistemas de Informação Geográfica (SIG) [Al-Kodmany, 2000; Elwood, 2002; Snellen, 2001], já recorrentes em muitas autarquias portuguesas. Outros casos em que também é dado algum relevo a este actor, é no caso dos processos de planeamento [Kangas e Store, 2003], e ainda em termos mais gerais em

estudos que mostram como diferentes municípios desenvolvem serviços de e-democracia diferenciados.

Organizações de voluntários

As organizações de voluntários têm uma importância cada vez maior e irão actuar como intermediários na prestação de e-participação [Taylor e Burt, 2005]. Movimentos criados a partir das bases da população podem ser mais facilmente organizados e geridos fazendo uso da internet e de redes de ligação social, o que pode levar ao activismo *online* [Khanna, 2005]. A organização de grupos de protesto em Seattle contra a Organização Mundial do Comércio é um exemplo claro deste poderoso tipo de activismo, onde internet, televisão e outras tecnologias têm um importante papel de auxílio na coordenação [DeLuca e Peeples, 2002]. Existem também estudos que apresentam as ONG's como actores activos ao nível da e-participação [Wimmer, 2007b].

Mais recentemente, a organização de grupos de protesto contra a cimeira da NATO em Lisboa, e acima de tudo a onda de manifestações evidenciadas nos países do norte de África, mostra também a força da rede. Nestes casos, redes sociais como o Facebook e o Twitter foram usadas para divulgar e coordenar movimentos que de outra forma dificilmente seriam viáveis. Mas este poder de e-associação traz também problemas associados, pois alguns novos processos associativos não apoiam necessariamente iniciativas louváveis, pondo-se muitas vezes a questão de este poder ser um meio facilitador de vários tipos de terrorismo.

Indústria

A indústria tem uma importância reconhecida no seio da e-participação, nomeadamente como participante em relações de cooperação estabelecidas com as instituições governamentais e com investigadores [Scherer et al., 2008], com o intuito de contribuir para o desenvolvimento de novos métodos, ferramentas e tecnologias úteis para o fornecimento de serviços de e-participação [Tambouris et al., 2007c]. Estes actores, estando directamente ligados às iniciativas, assumem um papel fulcral, pois é deles a responsabilidade de perceberem e assegurarem soluções que vão de encontro às expectativas dos cidadãos e de assegurarem a manutenção dos serviços em funcionamento.

Moderadores

A e-participação, principalmente quando em iniciativas através da internet que permitam a interação entre cidadãos, necessita de moderação. O moderador deve ser alguém independente que possa garantir que a e-participação se mantém focada e útil, e que as regras e orientações de participação são cumpridas. Mais do que isso, o uso de moderadores é importante para manter o envolvimento dos cidadãos no foco pretendido, e, em consequência disso, assegurar que o envolvimento dos cidadãos leva a acrescentar valor aos serviços, à política e aos cidadãos [Kearns et al., 2002]. Embora, na literatura, existam estudos que afirmam que o papel de moderador não é muito utilizado [Kearns et al., 2002], existem também outros, como por exemplo [Edelmann et al., 2008], que mostram que a moderação contribuiu para o aumento do envolvimento e participação política dos cidadãos, e ainda um outro [Roeder, 2005] que propõe um conjunto de directrizes para moderação *on-line* nos processos de ordenação do território.

Instituições de Ensino e Investigação

Este é outro dos actores apontado na literatura como relevante na área da e-participação, evidenciando a importância que académicos e investigadores assumem para o desenvolvimento da área. Nesse sentido, a literatura faz ainda referência aos *think tanks* ligados a instituições deste tipo, como sendo um catalisador de melhoria da e-participação, pela qualidade das pesquisas, análises e conselhos orientadores da política tanto interna como externa que visam possibilitar decisões bem informadas sobre a política pública em questão [Tambouris et al., 2007c]. Embora possa não ser um dos actores mais óbvios, a sua importância está associada ao facto de ser um actor independente que pode fazer a ponte entre a sociedade e a formulação de políticas.

2.3.3 Áreas de e-participação

As áreas de participação podem ser definidas como a área ou áreas específicas de envolvimento do cidadão no processo democrático [Tambouris et al., 2007b].

Essas áreas, no seio da e-participação podem ser vistas como uma prática social (por ex: o voto), associadas a uma tecnologia (por ex: tecnologias de e-votação). Em inúmeras ocasiões a prática social é uma forma já estabelecida e reconhecida de participação política, e que pode ser modernizada ou facilitada através do uso da tecnologia [Sæbø et al., 2008]. A pesquisa efectuada, permitiu identificar um conjunto alargado de áreas que se têm evidenciado dentro da e-participação, sendo estas seguidamente exploradas.

Disponibilização de informação

Esta é, provavelmente, a área mais básica, mas simultaneamente mais importante, para a evolução sustentada dos processos de e-participação. Pode ser definida como o uso das TIC para estruturar, representar, gerir e disponibilizar a informação em contextos de participação [Demo-net, 2011], e é quase que unanimemente referida na literatura como uma condição fundamental para que os cidadãos possam participar de forma informada e consciente [Kearns et al., 2002;Macintosh, 2004;Sæbø et al., 2008;Silva, 2008;Tambouris et al., 2007b;Wimmer, 2007b].

E-Votação

São vários os exemplos de estudos [Drechsler e Madise, 2002;Kenski, 2005;Madise e Martens, 2005;Oostveen e Van den Besselaar, 2004] que têm sido feitos acerca das potencialidades da e-votação para ajudar a melhorar a democracia.

Embora grande parte dos investigadores acredite que a votação electrónica pode realmente ter um papel importante, a verdade é que ainda persistem muitas dúvidas sobre se existem ou não benefícios associados à e-votação, que tipo de benefícios existe e qual a sua abrangência, se são para a sociedade como um todo ou se se dirigem principalmente aos grupos já privilegiados [Kenski, 2005]. Se por um lado existem autores que defendem que a e-votação se apresenta como uma grande oportunidade para aumentar a participação política [Padget, 2005;Smith e Clark, 2005], outros há que argumentam que existem raríssimas evidencias de que a votação electrónica leva ao aumento das taxas de participação eleitoral [Sæbø et al., 2008]. Nesse sentido, diversos autores procuram outras razões que expliquem a aposta em sistemas de e-votação, das quais se destacam as razões financeiras [Oostveen e Van

den Besselaar, 2004], as reduções esperadas nos custos de transacção [Prosser et al., 2003], e ainda a redução de erros durante o processo [Smith e Clark, 2005].

Duas questões importantes associadas à e-votação são a segurança e a confiança. Neste sentido, se é pretendido que os cidadãos tenham confiança neste tipo de sistemas, é necessário assegurar que se elimina a possibilidade de alcançar influência política através de fraudes ou erros [Oravec, 2005;Puigserver et al., 2004;Xenakis e Macintosh, 2005]. Deste modo, a confiança pode estar associada a factores tecnológicos [Oravec, 2005;Puigserver et al., 2004], mas também a factores relacionados com o contexto social de cada país ou região [Svensson e Leenes, 2003].

Também importante são as questões legais associados à e-votação, já que nem todos os países estão prontos a adoptar sistemas de votação electrónica sem que para isso sejam feitas alterações a leis ou regulamentos [Drechsler e Madise, 2002;Prosser et al., 2003].

De referir ainda que a e-votação pode ser diferenciada em votação electrónica presencial e votação electrónica remota. A primeira refere-se ao uso de tecnologia para votar num local fixo, o que obriga os cidadãos a deslocarem-se como na votação em urna. Já a segunda pressupõe o voto à distancia, vislumbrando-se como principal diferença a possibilidade de votar fazendo uso das TIC a partir de qualquer local [Svensson e Leenes, 2003]. Levado ao extremo, isto pode significar que cada cidadão não necessite sequer de deslocar de sua casa para exercer o direito ao voto.

Discurso político online

A maior participação e deliberação no discurso político permite que os cidadãos tenham mais oportunidades para influenciar a agenda política. Os cidadãos podem ser directamente incluídos no processo de formulação de políticas utilizando-se as TIC como um canal de comunicação [Bekkers, 2004]. Como suplemento disto, os cidadãos também tendem cada vez mais a serem envolvidas nos processos de decisão [Carlitz e Gunn, 2002].

Os cidadãos que participam em processos de decisão *online* ou *off-line* apresentam as mesmas características, à excepção da idade [Best e Krueger, 2005], sendo que as pessoas mais jovens são mais propensas a participações através da rede, e as mais velhas usam por norma os canais tradicionais. Todavia, a idade não influencia de forma independente a

participação deliberativa *online*, pois a existência de formação avançada e a actividade política regular são também factores que por norma caracterizam estes cidadãos [Jensen, 2003].

Assim, e embora a aposta no canal online não altere só por si o equilíbrio entre info-ricos e info-pobres, pode contudo agravar o fosso digital devido às necessidade de habilidades tecnológicas que estão subjacentes à deliberação *online* [Albrecht, 2003; Dutta-Bergman, 2005].

Um dos maiores desafios parece então estar na forma como gerir a co-habitação de meios tecnológicos baseados na internet com os canais mais tradicionais de discurso político [Sæbø et al., 2008]. Neste sentido, já vários autores defendem que o discurso político *online* deve ser visto como um complemento aos canais tradicionais [DiMaggio et al., 2001].

Ambientes colaborativos

Esta área está relacionada com o aproveitamento das TIC para apoiar os cidadãos que se juntam no sentido de formar comunidades que trabalhem em prol do progresso de agendas comuns [Demo-net, 2011]. Um dos estudos mais destacados nesta área é de um projecto de elaboração de uma cidade digital em Londres [Hudson-Smith et al., 2005] para criação de uma comunidade *online*, paralela à comunidade física, e que aproxime os cidadãos no sentido de participarem mais activamente tanto na formulação de políticas como no desenvolvimento da gestão urbana. Outro exemplo é o projecto Mobhaile na Irlanda [Komito, 2005] que pode ser visto como uma plataforma que tira partido das TIC para disponibilizar conteúdos de relevância para os cidadãos, para além de permitir que eles próprios produzam conteúdos que possam ser reutilizados pela comunidade.

Tomada de decisão online

A tomada de decisão política online está directamente associada à existência de uma ligação explícita com a tomada de decisões políticas através da utilização de TIC, sendo vista como uma via com potencial para aumentar a participação política [Berman e Weitzner, 1997].

Esta vertente levanta preocupações em tudo semelhantes às que são levantadas na literatura de e-votação. Se por um lado existem vários autores que olham para a tomada de decisão *online* como uma oportunidade para aumentar a participação dos cidadãos [Macintosh,

2004;Pino, 1998;Smith, 2009;Tambouris et al., 2007a;Woo-Young, 2005], existem outros que se debruçam principalmente sobre o impacto negativo que poderão ter as possibilidades de maiores tomadas de decisão para aqueles que já são favorecidos [Albrecht, 2003;Chadwick e May, 2003].

As contribuições da investigação neste campo têm sido várias e vão desde estudos sobre a forma como um Sistema de Informação Geográfica (SIG) pode ser usado para aumentar a influência dos cidadãos no planeamento do seu bairro [Al-Kodmany, 2000] até estudos que procuraram perceber como englobar o feedback dos cidadãos no processo de tomada de decisão política [Lourenco e Costa, 2006;Whyte e Macintosh, 2003].

Ao nível dos desafios também muitas questões podem ser levantadas. Um aspecto extremamente importante é a real vontade dos políticos em se envolverem nos processos de tomada de decisão *online*, ou seja, utilizarem este tipo de processos para ganhar visibilidade ao invés de transferirem mais responsabilidade, ou mesmo poder de decisão, para os cidadãos [Klijin e Koppenjan, 2000]. Outra questão importante tem que ver com a exclusão digital e com a fragmentação que isso pode trazer na tentativa de credibilização de processos desta natureza [Albrecht, 2003;Al-Kodmany, 2000;Gimmler, 2001].

e-Activismo

O e-activismo descreve os esforços das organizações de voluntariado e grupos de interesse de utilizarem as TIC para influenciar o processo político com vista a promover os seus próprios interesses ou pontos de vista [DeLuca e Peebles, 2002;Sæbø et al., 2008].

A sua capacidade de influenciar indirectamente o processo político decorre não só no facto de muitas vezes apresentarem informação mais objectiva do que as autoridades governamentais, mas também do facto de apresentarem a interpretação de um grupo de interesse sobre um problema sem a interferência da elite política [Sæbø et al., 2008]. Em todo o caso o grande foco de investigação nesta área continua a ser perceber em que medida é que estas actividades aumentam de forma significativa as oportunidades de participação dos cidadãos e não as dos próprios activistas [Sæbø et al., 2008].

e-Deliberação

Nesta área o foco está na forma como as novas tecnologias podem ser utilizadas para apoiar discussões virtuais, tanto de pequenos como de grandes grupos, permitindo a reflexão e a análise de questões [Demo-net, 2011]. Os estudos nesta área têm permitido retirar algumas conclusões positivas, nomeadamente no que se refere ao interesse das camadas sociais mais jovens por este tipo de participação. O projecto de e-participação austríaco "mitmachen.at – move your future" [Edelmann et al., 2008] revelou este interesse, para além de apontar a confiança dos jovens neste método e a vontade de o continuar a usar.

e-Consulta

A consulta é uma relação de dois sentidos entre governo e cidadãos, que funciona como um mecanismo das autoridades públicas conseguirem *feedback* por parte dos cidadãos [OCDE, 2003], sendo, no entanto, o assunto a ser consultado quase sempre definido pelo governo [Macintosh, 2004;OCDE, 2001;Tambouris et al., 2007a]. Esta área está muito relacionada com as preocupações existentes para aumentar a quantidade e qualidade dos *inputs* vindos de diferentes partes interessadas como sejam: os cidadãos [Jensen, 2003;Beynon-Davies et al., 2004], as empresas [Beynon-Davies et al., 2004], os grupos sociais [Chadwick e May, 2003], e até mesmo os jovens [Macintosh et al., 2003;Whyte e Macintosh, 2001].

A investigação conduzida nesta área tem recaído primordialmente sobre as questões de como aumentar o nível de envolvimento dos cidadãos neste tipo de iniciativas [Beynon-Davies et al., 2004], como incluir novos grupos sociais [Chadwick e May, 2003] e como tornar importante a consulta através do interesse que mostra ter tanto a nível interno como externo [Roeder, 2005].

Uma das grandes dúvidas, e onde mais investigação continua a ser necessária, é no que concerne a tentar perceber a influência que as consultas *online* têm, de facto, nas decisões que são efectivamente tomadas [Sæbø et al., 2008;Shulman et al., 2003], e ainda nos problemas de confiança e transparência que lhes estão associados e que podem contribuir para motivar ou desmotivar os cidadãos.

e-Campanha Política

Esta área está ligada ao apoio que as tecnologias permitem dar a políticos, partidos políticos ou entidades que pretendem influenciar o governo, no contexto das campanhas eleitorais.

As elites políticas estabelecidas podem fazer uso das TIC para angariarem verbas, organizarem voluntários, e ainda para recolher informações sobre os eleitores [Howard, 2005]. Mais do que isso, as TIC podem ser usadas por um candidato para fazer campanha [Rushkoff, 2004], suportando-a em múltiplas plataformas e em múltiplos ambientes. Ainda assim, alguns políticos parecem estar de certa maneira reticentes em fazer uso dos recursos interactivos das tecnologias baseadas na *Internet*. Isto explica-se devido à potencial perda de controlo e ambiguidade na comunicação, que sendo características mais interactivas e mais democráticas, são evitadas por não serem eficientes para se fazer passar a mensagem [Stromer Galley, 2000].

As e-Campanhas Políticas podem ajudar a aprofundar a democracia em virtude da abundância de dados que podem oferecer sobre os actores políticos, mas por outro lado a cidadania pode-se tornar mais débil pois torna-se demasiado fácil para os cidadãos tornar-se politicamente expressivos, sem que haja uma grande envolvimento [Howard, 2005].

O exemplo mais marcante nesta área continua a ser a campanha presidencial de Barack Obama. A campanha fez uso de ferramentas 2.0 de forma intensiva, para chegar ao público em geral e conseguir apoio e recolher *feedback* por parte dos eleitores [Aysu e Erkul, 2009].

Mediação

A mediação, no âmbito da participação, é vista como um processo através do qual partes com opiniões conflituosas interagem entre si com o auxílio de um mediador, de modo a explorarem e esbaterem conjuntamente as diferenças existentes entre elas [Beierle, 1999; French et al., 2005; Renn et al., 1995]. Especificamente no contexto da e-participação, a mediação pode ainda ser vista como o uso das tecnologias da informação para resolver disputas ou conflitos em contexto on-line [Demo-net, 2011]. Várias ferramentas têm surgido nesta área, sendo que um dos exemplos mais paradigmáticos é a ferramenta de argumentação Zeno [Cartwright e Atkinson, 2009], que é uma *framework* tecnológica especialmente desenhada para ser utilizada em sistemas de mediação, alargando o alcance dos fóruns de discussão electrónica

através da introdução de apoio especial à argumentação, negociação, e ainda outras formas estruturadas de decisão em grupo, e que têm apresentado alguns bons resultados de implantação no terreno.

e-Petição

Nos sistemas de e-petição, os cidadãos assinam um determinado documento *online* que propõe um problema a ser debatido pelo sistema político [Prosser e Müller-Török, 2002]. Este tipo de sistemas tem uma importante conexão com o processo formal, pois se um grande número de assinaturas for angariado, isso pode fazer com que o governo seja "obrigado" a discutir o assunto, o que permite que os cidadãos influenciem indirectamente a agenda política.

Das poucas investigações existentes, destacam-se a implementação do sistema de e-petição escocês [Wojtas, 2000] e uma discussão acerca dos procedimentos de votação para sistema de e-petição [Prosser e Müller-Török, 2002].

O amadurecimento da redes sociais tem também permitido variações interessantes destes sistemas, como aconteceu em Lisboa em 2010, onde um grupo importante de pessoas se associou a um "grupo de petição" no Facebook que pedia a não utilização de decorações de Natal como forma de combater a crise.

e-Sondagem

As e-sondagens podem ser vistas como uma forma para avaliar a opinião ou o sentimento dos cidadãos relativamente a determinado assunto [Demo-net, 2011]. Estas não se podem dissociar do voto electrónico, que garante que estas sondagens se possam realizar de forma confiável. Na literatura surgem estudos que se centram na implementação de projectos desta natureza, como o E-Poll [Biasiotti e Nannucci, 2004], que foi testado em vários municípios italianos, e que tinha como objectivos a promoção da Rede Virtual Europeia Eleitoral (EVBN) e o apoio a novas formas de votação, confiáveis e acessíveis através de qualquer ponto.

2.3.4 Ferramentas de e-participação

Um elevado número de ferramentas, *softwares*, produtos e componentes têm vindo a ser utilizados nos projectos de e-participação [Demo-net, 2011;Macintosh, 2004;Tambouris et al., 2007b;Tambouris et al., 2007c;Wimmer, 2007b]. Estes variam de *blogs* e simples portais *web* até plataformas mais sofisticadas de consulta e ferramentas de visualização com introdução de argumentos [Tambouris et al., 2007b]. Neste trabalho, como proposto em [Wimmer, 2007b] estas ferramentas irão ser classificadas segundo três níveis fundamentais:

- Ferramentas específicas de e-participação;
- Ferramentas usualmente utilizadas em processos de participação mas que não são específicas de e-participação;
- Ferramentas básicas que podem dar apoio à e-participação.

As Tabelas 3, 4 e 5, apresentadas de seguida, reúnem as principais ferramentas de e-participação identificadas, apresentando, para cada uma delas, uma breve descrição. As tabelas apresentam, respectivamente, ferramentas específicas de e-participação, ferramentas frequentemente usadas em processos participativos mas não específicas de e-participação e ferramentas básicas que, não dando o melhor suporte a iniciativas de e-participação, têm sido todavia utilizadas em alguns casos.

Tabela 3 - Principais ferramentas específicas de e-participação

Ferramenta	Descrição
Salas de <i>chat</i> de e-participação	Aplicações <i>web</i> que permitem sessões de <i>chatting</i> entre os cidadãos e que são especialmente lançadas para fins de e-participação.
Fóruns de discussão de e-participação	Aplicações <i>web</i> onde é permitida a troca de mensagens abertas especificamente sobre e-participação entre grupos de discussão <i>on-line</i> , por norma com interesses em comum. Como em qualquer fórum, os utilizadores podem escolher assuntos, responder a um tópico já aberto ou criar um novo assunto a ser discutido pela comunidade.
<i>Decision Making Games</i>	Permitem aos utilizadores visualizar e interagir com animações que descrevem e simulam aspectos relevantes de um problema, no caso dentro do âmbito da tomada de decisão política.
Comunidades Virtuais	Aplicações <i>web</i> que permitem que os cidadãos com interesses comuns no contexto da e-participação, possam ter um espaço virtual para comunicarem e construírem relacionamentos.

<i>Online Surgeries</i>	Aplicações <i>online</i> construídas especificamente para suportar o diálogo e interacção entre os representantes eleitos e a comunidades que estes representam.
e-peticionário	aplicações <i>web</i> que permitem a criação de petições <i>online</i> e que permitem ainda que os cidadãos que se revejam na petição a possam assinar, acrescentando os seus dados pessoais.
e-painéis	Aplicações <i>web</i> onde um conjunto de cidadãos designados para o efeito, são nomeados como oposição a grupos auto-seleccionados de participantes, tendo intervalos de tempo específico para dar a sua opinião acerca de certos assuntos, sendo que estes papéis vão mudando.
Sondagem e-deliberativa	Aplicações <i>web</i> que permitem não só debates em pequenos grupos de discussão como também estão vocacionados para a realização de amostragens aleatórias, facilitando, assim, a participação pública em questões específicas.
e-consulta	Aplicações <i>web</i> pensadas especificamente para permitirem consultas onde se possa expor um problema específico e apresentar informações sobre o mesmo, sendo depois possível receber respostas ou comentários abertos dos participantes.
e-votação	Voto activo através da internet ou de um dispositivo móvel, sendo este um ambiente seguro para gestão da votação e contagem dos votos.
Ferramentas de gestão para planeamento de procedimentos	Aplicações <i>web</i> pensadas para apoiar processos formais de planeamento, onde se espera poder englobar os comentários dos cidadãos na elaboração de documentos oficiais, estando estes processos restringidos a um período de tempo específico.

Tabela 4 - Ferramentas usualmente utilizadas em processos participativos mas não específicas de e-participação

Ferramenta	Descrição
<i>Webcasts</i>	Gravações efectuadas em tempo real de reuniões transmitidas através da Internet.
<i>Podcats</i>	Publicação de arquivos multimédia (áudio e vídeo) através da Internet, sendo que o conteúdo pode ser descarregado automaticamente através de <i>software</i> que permita a leitura de RSS.
<i>Wikis</i>	Aplicações <i>web</i> que permitem aos utilizadores adicionar e editar conteúdos em massa.
<i>Blogs</i>	Páginas <i>web</i> de um individuo ou grupo que funcionam como uma espécie de diário pela sua constante actualização. Os conteúdos são apresentados do mais recente para o mais antigo e é comum que se discutam problemas na hora antecipando a discussão através de canais mais tradicionais.
<i>Quick Pools</i>	Recolhas de opiniões instantâneas baseadas na <i>web</i> .
Pesquisas (<i>Surveys</i>)	Questionários auto-administrados baseados na <i>web</i> , onde são apresentadas através do site um conjunto de questões a que os utilizadores devem responder, sendo no final do estudo apresentadas os resultados <i>online</i> .
Ferramentas SIG	Aplicações que permitem aos cidadãos ter acesso a mapas de território e a questões de planeamento relacionadas, podendo as informações ser usadas de diversas maneiras.

Tabela 5 - Ferramentas básicas por vezes associadas a iniciativas de e-participação

Ferramenta	Descrição
Motores de busca	Aplicações da <i>web</i> que dão suporte aos utilizadores para encontrar e recuperar informações de relevância para os mesmo, por norma utilizando técnicas de pesquisa por palavras chave.
Serviços de alerta	Forma de comunicação electrónica que permite informar os cidadãos de notícias de relevo ou eventos, seja através de email, RSS <i>feeds</i> , <i>sms</i> , ou outros.
<i>Newsletters</i>	Ferramentas de comunicação apenas num sentido, que permite informar os cidadãos em geral, ou noutros casos apenas aqueles que tenham feito uma inscrição prévia, de notícias ou eventos.
Perguntas frequentes (FAQ)	Conjunto de perguntas e respostas presumivelmente de interesse para muitas pessoas, e que geralmente podem ser pesquisadas por introdução de pergunta ou por pesquisa por palavras chave.
Portais <i>web</i>	Sites que facilitam o acesso a um conjunto de informações ou aplicativos específicos.
Ferramentas de <i>Groupware</i>	Ambientes de ferramentas para suportar grupos de trabalho ligados à computação.
<i>List Servs</i>	Ferramentas para disponibilização de informação e interacção de dois sentidos, seja de cidadão para cidadão, do cidadão para o governo, da classe política para os cidadãos, etc.

As tabelas apresentadas acima não são um produto acabado mas sim uma enumeração tão fiel quanto possível daquelas que tem sido referidas na literatura como as ferramentas mais utilizadas nas iniciativas de e-participação. Julga-se que existe, todavia, ainda muito espaço quer para o aparecimento de outras ferramentas mais próximas ainda dos anseios dos cidadãos, quer para proceder à adaptação para a área da e-participação de ferramentas já vulgarizadas noutras áreas.

2.3.5 Tecnologias de e-participação

As ferramentas de e-participação apresentadas na secção anterior baseiam-se na utilização de diversos tipos de tecnologias [Tambouris et al., 2007b]. A literatura é profícua em estudos de quais as tecnologias que assumem relevância no domínio da e-participação, podendo ser referenciados a título de exemplo [Demo-net, 2011; Tambouris et al., 2007b; Tambouris et al., 2007c; Wimmer, 2007b]. De seguida listam-se as tecnologias que mais aceitação parecem ter ganho e que mais têm sido utilizadas nesta área, como pode ser verificado na Tabela 6.

Tabela 6 - Principais tecnologias utilizadas nas iniciativas de e-participação

Principais Tecnologias
Email
<i>File Sharing</i>
<i>RSS Syndication</i>
<i>Streaming Media Technologies</i>
<i>Computer Supported Collaborative Work (CSCW) (ou Groupware)</i>
<i>Semantic Web Technologies</i>
Serviços <i>Web</i>
<i>Extensible Markup Language (XML)</i>
<i>Security Protocols</i> (por ex. SSL)
<i>Agent Technologies</i>
<i>Data Mining</i>
Ontologias
<i>Computational Linguistics</i>
<i>Natural Language Processing (NPL) (ou Natural Language Technologies)</i>
<i>Identify Management</i>
<i>Filtering Technologies</i>
<i>Argumentation support systems (ou argumentation technologies, ou Computing Supporting Argument Visualisation)</i>
Ambientes colaborativos
<i>Semantic Web Services</i>
<i>Knowledge Engeneering Technologies (ou Knowledge Management and Knowledge Engeneering)</i>
<i>Mobile Technologies (ou devices, chanelns and mobile Technologies)</i>
<i>Privacy Enhancing Technologies</i>
<i>Text Mining Technologies</i>
<i>Adaptative and personalidation technology</i>
Bases de dados
<i>Web semântica</i>
Redes sociais
<i>Web 2.0</i>
<i>Web Application</i>

2.4 Frameworks

As *frameworks* são usadas na investigação de forma a delinear possíveis cursos de acção, ou a apresentar uma abordagem que se possa tornar *standard* relativa a ideias ou pensamentos [Dobbins, 2010]. As *frameworks*, ou modelos teóricos, são uma forma de teoria intermediária que se tenta ligar a todos os aspectos da investigação (por ex: definição do problema, objectivo, revisão da literatura, metodologia, recolha e análise de dados, ...) e que podem ainda ser importantes para dar coerência à investigação empírica [Davier, 2011].

São vários os tipos de *frameworks* que têm surgido ao longo dos tempos [Shields, 1998; Shields e Tajalli, 2006], com especial relevância para: *Working hypothesis*, *Descriptive categories*, *Practical ideal types*, *Models of operations research* e *Formal hypothesis*.

No caso da e-participação existem já algumas *frameworks* propostas, principalmente para a caracterização de projectos de e-participação e para uma implementação coerente desses mesmos projectos. Julga-se ser indispensável proceder a uma revisão destas *frameworks* neste documento, particularmente das que estão relacionadas com a caracterização de projectos de e-participação, já que estas constituirão o ponto de partida para a criação dos instrumentos que serão utilizados na prossecução da estratégia de investigação delineada para este projecto de investigação. Neste sentido, procede-se de seguida à apresentação sucinta das três principais *frameworks* identificadas.

2.4.1 Framework de caracterização de iniciativas de e-participação de Macintosh

Uma das primeiras *frameworks* de referência para a avaliação de iniciativas de e-participação foi apresentada por Ann Macintosh [Macintosh, 2004]. Como mostra a Figura 8, a autora propõe um quadro de análise constituído por dez dimensões que tentam abarcar as principais características de interesse neste tipo de iniciativas.

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO
1. Nível de participação	<i>que nível de detalhe, ou quão engajados estão os cidadãos</i>
2. Estágio da tomada de decisão	<i>quando proceder ao engajamento</i>
3. Actores	<i>quem deve ser engajado e por quem</i>
4. Tecnologias usadas	<i>quando e com que engajar os cidadãos</i>
5. Regras de engajamento	<i>que informações pessoais é necessário recolher</i>
6. Duração e Sustentabilidade	<i>por que período de tempo se vai estender</i>
7. Acessibilidade	<i>quantos cidadãos participaram e a partir de onde</i>
8. Recursos e Promoção	<i>quanto é que custou o projecto, e o que foi feito para o promover</i>
9. Avaliação e Outputs	<i>abordagem metodológica e resultados</i>
10. Factores Críticos de sucesso	<i>factores políticos, legais, culturais, económicos, tecnológicos...</i>

Figura 9 - *Framework* de caracterização de Macintosh (Retirado de: [Macintosh, 2004])

Nível de Participação

Esta primeira dimensão de análise procura perceber quão longe vai o nível de envolvimento com os cidadãos. Conforme foi referido na secção 2.3.1, aquando da revisão das principais categorizações de níveis de participação encontradas na literatura, Macintosh considera que o nível de participação envolvido numa iniciativa pode, de uma forma crescente, ser classificado como: e-habilitação (*e-enabling*), e-engajamento (*e-engaging*) ou e-empoderamento (*e-empowering*).

Estágio na tomada de decisão

Nesta dimensão, o foco está relacionado com o momento em que se deve envolver os cidadãos. É necessário discutir em que fase da formulação das políticas é que os cidadãos vão ser envolvidos, para se perceber em cada caso quais as TIC mais adequadas para serem usadas no processo político.

Actores

Esta dimensão considera fundamental perceber quem deve ser envolvido no processo e por quem é que o envolvimento deve ser feito. Conforme discutido na secção 2.3.2, existem vários actores que podem ser importantes num processo de e-participação, cada um dos quais com necessidades sócio-técnicas específicas que podem levar à necessidade de se contratar

peçoal especializado para garantir que a iniciativa de e-participação fornece os elementos requeridos por um grupo específico. Este peçoal pode desempenhar e ser responsável por várias tarefas como o desenvolvimento da iniciativa de e-participação e dos seus conteúdos, gestão e controlo do processo, auxílio na promoção da iniciativa ou mesmo na análise e avaliação dos resultados. Aqui interessa ainda saber que tipo de procura existe, ou seja, é necessário identificar características como a distribuição geográfica para se perceber qual a melhor estratégia a usar.

Tecnologias usadas

Esta dimensão procura identificar como e com que instrumentos se envolveram, ou podem envolver, os cidadãos nas iniciativas de e-participação. O objectivo é caracterizar a iniciativa tendo em conta o tipo de ferramenta (por ex: e-consulta) e a tecnologia de suporte utilizadas (por ex: NPL).

Regras de engajamento

Outra das dimensões usadas pela autora para a caracterização de iniciativas de e-participação está relacionada com a existência de regras subjacentes ao processo de participação, que devem ser claras para os utilizadores e que devem permitir perceber que informações pessoais são necessárias, de que forma é que essas informações podem ser trabalhadas pelo sistema e também que permissões e restrições têm os utilizadores dentro do sistema.

Duração e Sustentabilidade

Esta dimensão avalia o período de tempo que durou a iniciativa. A avaliação deste tempo é importante por duas razões: por um lado para perceber se a iniciativa esteve aberta tempo (dias, meses ou anos) suficiente para que se atingisse a participação expectável, e por outro para perceber se a iniciativa decorreu de forma isolada ou se foi parte de um processo de maior amplitude e envolvimento.

Acessibilidade

O foco nesta dimensão é saber quantas pessoas participaram no processo e a partir de onde. Tendo em conta a variedade de canais disponíveis para a e-participação, interessa conhecer realmente os locais de onde houve participação (casa, *cyber* café, biblioteca pública, ou outros), e ainda se foram tomadas medidas excepcionais para o caso de pessoas com deficiência ou com algum outro tipo de restrições de acesso ao sistema.

Recursos e Promoção

Esta dimensão está relacionada com o conhecimento dos custos associados ao desenvolvimento e operação das iniciativas, assim como dos canais utilizados para a divulgação e promoção da iniciativa junto dos cidadãos e de outros actores relevantes para a iniciativa.

Avaliação e Outputs

Esta dimensão foca-se na forma como se procedeu à avaliação da iniciativa de e-participação, tanto a nível individual como no contexto de um projecto de maior abrangência (se for esse o caso). São ainda apontadas três áreas chave em que se deve proceder a avaliação: área política, área social e área técnica.

Factores críticos de sucesso

Esta dimensão existe para garantir que são captados quaisquer factores políticos, jurídicos, económicos ou tecnológicos que se revelem importantes para tornar a iniciativa de e-participação um sucesso. Em todo o caso, esta dimensão pode também ser usada para referir o que correu mal e que pode ser mudado em projectos futuros.

Embora este modelo ou *framework* abranja uma grande quantidade de questões que ajudam a caracterizar as iniciativas de e-participação, tem, no entanto, um *handicap* que está associado ao facto de nenhuma das dimensões apresentadas ser fechada. Por esta razão, dá-se azo a que a mesma dimensão quando considerada em duas iniciativas diferentes, possa ter descrições desfasadas, por vezes até com grande diferença na profundidade da explicação (por

ex: no caso da tecnologia). Estas discrepâncias que são permitidas pela *framework* podem gerar uma grande dificuldade na sistematização e comparabilidade dos dados.

2.4.2 Framework de 5 estágios de Tambouris et al.

Esta *framework* foi apresentada em 2007 por Tambouris et al. [Tambouris et al., 2007a]. A *framework*, esquematicamente representada na Figura 10, sugere a existência de cinco níveis relevantes para a definição do âmbito da e-participação.

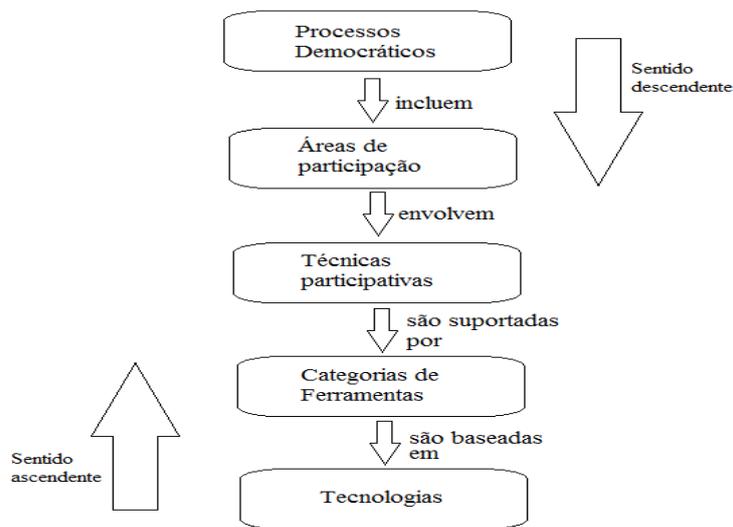


Figura 10 - *Framework* de 5 estágios de Tambouris et al. (Adaptado de: [Tambouris et al., 2007a])

A *framework* apresenta os processos democráticos como ponto de partida para as iniciativas de e-participação. Esses processos englobam, entre outros, a votação, o financiamento de campanhas eleitorais, o debate e discussão pública, ou os processos de discussão intra e inter-partidos políticos.

Esses processos democráticos incluem áreas onde existe espaço à participação dos cidadãos, que tanto podem interagir com os seus representantes (G2C ou C2G), como entre eles mesmos (C2C), originando recursos e inteligência social que podem depois ser utilizados em prol do colectivo. Estas áreas abrangem campanhas políticas, edificação de ambientes colaborativos, entre outros.

A próxima dimensão de análise engloba já técnicas participativas, isto é, os métodos utilizados para envolver os cidadãos (poder político, ou outros actores interessados) no processo democrático. São vários os exemplos que podem aqui ser dados, como sejam painéis de peritos, análises Delphi ou até grupos de discussão.

A *framework* abarca no nível seguinte categorias de ferramentas que dão suporte às técnicas de participação. Estas ferramentas consistem em aplicações de software, ferramentas e componentes que são baseadas nas novas TIC. No quinto e último nível de análise são consideradas as tecnologias em que as ferramentas são baseadas.

Para além desta análise no sentido descendente, existe ainda uma abordagem *bottom-up* que pode ser retirada da *framework* apresentada. Assim, o aparecimento de tecnologias emergentes pode levar ao desenvolvimento de novas e inovadoras ferramentas. Por consequência, isto pode permitir a introdução de novas técnicas participativas que anteriormente não eram possíveis por lacunas tecnológicas. Essas ferramentas podem então levar ao incremento das áreas de participação, o que leva directamente ao aparecimento de novos tipos de participação cidadã.

Esta abordagem no sentido ascendente vê nas tecnologias um papel pró-activo, e que pode levar ao aumento e redefinição do domínio da participação pública, ao invés do papel de apoio ao processo que é dado às TIC nas abordagens mais tradicionais.

Ao contrário da *framework* de Macintosh, esta tem já associados *templates* para caracterização das iniciativas que em cada uma das dimensões apresentam um conjunto finito de alternativas entre as quais é possível escolher. Isto resolve o problema da sistematização dos dados, permitindo muito maior facilidade no estabelecimento de comparações entre iniciativas. Por outro lado, esta proposta é menos abrangente que a anterior pois, embora apresente muita variedade em algumas dimensões (nomeadamente tecnológicas), omite outras de grande relevo como sejam a promoção da iniciativa ou factores críticos de sucesso.

2.4.3 Framework para exploração de iniciativas de e-participação através das TIC de Phang & Kankanhalli

Esta *framework* [Phang e Kankanhalli, 2008] aproveita investigações feitas para a participação através de canais tradicionais, e adapta-as ao contexto electrónico, propondo que as iniciativas de e-participação podem ser implementadas tendo em vista atingir quatro objectivos gerais de participação dos cidadãos: intercâmbio de informações, educação e suporte, apoio à tomada de decisão e introdução de meios para sondar os cidadãos. Para cada um destes objectivos, devem então ser seleccionadas as técnicas participativas que melhor os possam suportar. De seguida devem ainda ser identificadas as ferramentas TIC que possam ser usadas para apoiar as técnicas identificadas, e que podem levar à prossecução dos objectivos. O modelo explicitado por ser visualizado na Figura 11.

Objectivos da e-participação	Intercâmbio de informações	Educação e Suporte	Apoio à tomada de decisão	Introdução de meios para sondar os cidadãos
ferramentas TIC que possam suportar as técnicas participativas de forma apropriada	portais <i>web</i> com fóruns de discussão <i>on-line</i> , <i>chats online</i> , ...	perfil electrónico, <i>chats on-line</i> , teleconferência, videoconferência, email,...	sistemas de suporte com recursos de restrictividade, sistemas de <i>on-line</i> de avaliação e validação por pares, ...	sondagens através de questionários <i>on-line</i> , ferramentas de análise de dados, formulários para comentário na <i>web</i> , ...

Figura 11 - *Framework* para exploração de iniciativas de e-participação através das TIC (Adaptado de: [Phang e Kankanhalli, 2008])

Uma ideia fundamental subjacente a esta proposta é que, isoladamente, uma técnica ou uma ferramenta não consegue satisfazer os quatros objectivos de uma iniciativa de e-participação. Deste modo, a técnica apropriada ou a ferramenta apropriada está dependente dos objectivos que forem previamente definidos para a iniciativa.

Assim, o foco está claramente a ser colocado na importância das ferramentas e tecnologias para atingir os objectivos estipulados. Todavia, existem várias dimensões importantes que não são contempladas neste modelo, como sejam os actores, questões de contextualização das iniciativas e mesmo a forma como os vários objectivos se podem interligar. Por tudo isto, esta não parece ser uma *framework* suficientemente abrangente para servir de suporte a processos com a complexidade e a exigência que por norma a e-participação tem associadas.

2.5 Principais estudos de caracterização de e-participação ao nível local

Apesar de serem ainda em número bastante reduzido, existem já alguns bons exemplos de estudos de caracterização da e-participação ao nível local lançados ao longo da última década, e que têm de certa forma ajudado a perceber a evolução que tem ocorrido nesta área. De seguida, efectua-se uma revisão de três estudos que se tornaram referências fundamentais na elaboração do estudo do caso português.

2.5.1 e-participation in local government (2002)

O primeiro registo ao nível da União Europeia de um grande estudo nesta área foi apresentado em 2002 por Kearns [Kearns et al., 2002]. Nesse estudo, centrado nos 410 governos locais de Inglaterra e País de Gales, os autores procuraram mostrar o quão desenvolvida estava já a área da e-participação, tanto ao nível do seu reconhecimento pelos governos locais como pela sua implementação efectiva.

A recolha de dados foi feita no final de 2001 e início de 2002, tendo acedido a participar no estudo 235 governos locais, o que corresponde a uma taxa de resposta de 57%. Essa recolha envolveu o recurso a diferentes métodos, nomeadamente a um questionário enviado a todos os governos locais na área em análise, à execução de entrevistas telefónicas sempre que tal se mostrou necessário, e ainda à revisão de partes dos sites institucionais, se tal procedimento fosse pelos autores visto como vital para se atingir um maior nível de detalhe.

No que concerne à elaboração do questionário de caracterização, os autores referem ter seguido um conjunto de boas práticas extraídas da experiência de líderes de projectos de implementação na área da e-participação, e também de diferentes referências destacadas na literatura. Do cruzamento dessas diferentes perspectivas e experiências resultou um instrumento de caracterização organizado em quatro grandes secções:

- Percepção por parte dos governos locais da sua própria actividade;

- *Feedback* dado pelos cidadãos através da internet em questões relacionadas com a prestação de serviços;
- Utilização da internet por parte dos cidadãos como meio para participar em consultas ou debates políticos;
- Esforços de desenvolvimento da e-participação produzidos, e directrizes de boas práticas seguidas.

Retiradas directamente de uma análise segundo essas quatro vertentes, as conclusões desse estudo apontaram para a existência de algumas "ilhas" de boas práticas, nomeadamente no referente à explicação do papel de moderador e à privacidade da recolha das informações facultadas pelos cidadãos. Os resultados revelaram, porém, que os níveis de e-participação eram extremamente baixos, ficando a interactividade de e-participação quase que exclusivamente entregue a canais de email que os cidadãos poderiam usar para enviar mensagens aos funcionários do governo local, em contraste com verdadeiros espaços de discussão na *web* que eram referidos como verdadeiras raridades. Outras falhas apontadas foram a falta de publicitação das actividades de e-participação, a não existência de compromissos claros entre o governo local e os cidadãos, e ainda uma insuficiente atenção dada à inclusão de grupos minoritários. Por fim, o estudo deu relevo à pouca utilização de uma figura de moderador, bem como à falta de formação específica na interacção com os cidadãos através da internet, tanto a estas figuras, como aos membros eleitos ou a funcionários/colaboradores.

Apesar dos anos já decorridos, este estudo foi um importantíssimo ponto de partida, sendo que inúmeras das variáveis de caracterização utilizadas na análise efectuada são ainda hoje fundamentais para um estudo desta natureza, razão pela qual muitas delas foram agora reaproveitadas no caso português. A metodologia de recolha de dados, pela sua diversidade, é também um exemplo que inspirou grandemente muitos estudos realizados posteriormente, entre os quais o trabalho aqui efectuada. A principal crítica que se faz a este estudo é a ainda notória confusão existente entre a área da e-participação e dos e-serviços, que hoje em dia são quase unanimemente consideradas como duas áreas diferenciadas, cada uma das quais com as suas características e problemáticas associadas

2.5.2 Comparing e-Citizenship development in Spanish and European Cities (2006)

Este trabalho de Esteves e Garot [Esteves e Garot, 2006], serviu para reportar as conclusões resultantes de um estudo exploratório, cujo intuito era investigar o nível de desenvolvimento da e-cidadania em Espanha, bem como noutras cidades europeias. Baseados numa extensa revisão da literatura, os autores identificaram quatro grandes tipos de ferramentas de e-democracia (e-fóruns, chats, *surveys* e *blogs*), aos quais juntaram ainda os documentos electrónicos e o email, por forma a elaborarem uma lista que pudesse ser representativa dos vários níveis da e-democracia: e-informação, e-participação e e-consulta. O cruzamento defendido pelos autores, entre as ferramentas identificadas e os níveis pode ser visto na Figura 12.

Componentes da e-democracia	Documentos	Fóruns	Surveys	Blogs	Chats	Email
e-consulta			X			
e-participação		X		X	X	X
e-informação	X					X

Figura 12 - Principais ferramentas de e-democracia (Retirado de: [Esteves e Garot, 2006])

No que se refere à recolha de dados, esta foi efectuada em 91 cidades espanholas com o estatuto de capitais de província ou com um número de habitantes superior a 75000, e ainda em algumas capitais europeias em que a língua pudesse ser entendida pelos autores (nomeadamente espanhol, português, inglês e francês). Esta recolha decorreu entre 3 de Dezembro de 2005 e 12 de Janeiro de 2006. A avaliação centrou-se nos sites institucionais e nos serviços prestados electronicamente por essas cidades. Foram avaliadas diferentes ferramentas de tecnologias de informação oferecidas em cada site (por ex: e-fóruns, *chats*, *surveys*, ...), bem como quais os tópicos discutidos com recurso a essas ferramentas. Daqui resultou a medição do nível de desenvolvimento de e-cidadania de cada cidade, utilizando-se para o efeito um indicador que foi designado como e-Cval (soma de todas as ferramentas

electrónicas na área da e-cidadania disponibilizadas por cada cidade). Os resultados obtidos estão evidenciados nas Figuras 13 e 14.

	Documentos	Fóruns	Surveys	Blogs	Chats	Email	e-informação	e-participação	e-consulta
Valor bruto	68	18	26	2	5	83	151	25	26
%	74,7	19,8	28,6	2,2	5,5	91,2	83	9,2	28,6

Figura 13 - Visão geral da e-Cidadania em cidades espanholas (Retirado de: [Esteves e Garot, 2006])

A nível geral, Espanha mostrou estar ainda num patamar de e-cidadania bastante baixo, como se comprova facilmente pela diminuta percentagem de ferramentas de e-participação e de e-consulta disponibilizadas, em comparação com as de e-informação, que são claramente as mais fáceis de disponibilizar, mas são também aquelas que dão menos responsabilidade e poder ao cidadão.

Cidade	Documentos	Fóruns	Surveys	Blogs	Chats	Email	e-informação	e-participação	e-consulta	ECval
Albacete	1	1	1	-	1	1	2	2	1	5
Sabadell	1	1	1	-	1	1	2	2	1	5
Badalona	1	1	1	-	-	1	2	1	1	4
Coslada	-	1	1	-	1	1	1	2	1	4
Logronho	1	1	1	-	-	1	2	1	1	4
Madrid	1	1	1	-	-	1	2	1	1	4
Santiago de Compostela	1	1	1	-	-	1	2	1	1	4
Vigo	1	1	1	-	-	1	2	1	1	4
Mataró	1	-	-	-	1	1	2	1	-	3
Barcelona	1	-	1	-	-	1	2	-	1	3

Figura 14 - Top 10 das cidades espanholas (Retirado de: [Esteves e Garot, 2006])

Já no que concerne ao "Top 10" das cidades espanholas apresentado no estudo, os resultados sugerem que estas desenvolveram esforços para a criação de ferramentas baseadas na Internet principalmente nas áreas da e-informação e de e-consulta, mas que ao invés seria necessária uma melhoria significativa quanto às ferramentas de e-Participação, isto por forma a promover uma maior participação dos cidadãos nos assuntos públicos.

Cidade	Documentos	Fóruns	Surveys	Blogs	Chats	Email	e-informação	e-participação	e-consulta	ECval
Berlim	1	1	-	1	-	1	2	2	-	4
Madrid	1	1	1	-	-	1	2	1	1	4
Paris	1	1	1	-	-	1	2	1	1	4
Roma	1	1	-	-	1	1	2	2	-	4
Londres	1	-	1	-	-	1	2	-	1	3
Luxemburgo	1	1	-	-	-	1	2	1	-	3
Dublin	1	-	-	-	-	1	2	-	-	2
Lisboa	1	-	-	-	-	1	2	-	-	2
Total	8	5	3	8	1	8				

Figura 15 - Análise de algumas capitais europeias (Retirado de: [Esteves e Garot, 2006])

A comparação dos resultados espanhóis, tomando como referência a sua capital, com outras capitais europeias (incluindo Lisboa) fez sobressair alguns aspectos relevantes. No geral, as evidências mostraram que o desenvolvimento da e-democracia nas capitais europeias estava ainda num estágio prematuro. Em consonância com os resultados já obtidos na análise às cidades espanholas, a e-informação mostrou estar já bastante bem desenvolvida, ao passo que a e-participação e a e-consulta evidenciaram estar ainda numa fase muito precoce. Estes dados atestam de certa forma aquilo que havia sido já concluído no estudo referente aos governos locais de Inglaterra e País de Gales [Kearns et al., 2002] quatro anos antes, deixando patente uma evolução bastante morosa. Outra indicação importante foi o facto de grandes metrópoles como Londres e Paris terem já materializada e publicitada uma estratégia de democracia local, mas ainda com poucas bases em ferramentas electrónicas (especialmente ferramentas baseadas na internet).

Estas indicações levam a que seja concluído no estudo que existem diferenças significativas entre as cidades avaliadas quanto ao nível de e-cidadania que cada uma comporta. É ainda sublinhado que esta e-cidadania estava ainda num estágio muito incipiente, com uma quantidade de casos apreciável de sites institucionais que mencionavam ferramentas baseadas na internet disponíveis nesta área, mas que na realidade não estavam a funcionar, ou casos em que para aceder a estas ferramentas era necessário navegar por mais de cinco níveis a partir da página inicial do site.

Ao contrário do estudo anterior, este trabalho de Esteves e Garot está já mais focado na e-participação e nas ferramentas que lhe podem dar suporte, tendo havido ainda a preocupação de inserir a avaliação que foi feita dentro de um contexto mais lato, utilizando-se para isso a análise de outras capitais europeias para comparação com os resultados obtidos a nível nacional. Um desses casos foi como referido anteriormente a capital portuguesa, que aparece neste estudo como um caso ainda bastante atrasado ao nível da e-cidadania, estando listada no último lugar das capitais europeias em análise (ver Figura 15) e sem obter uma única referência de boas práticas na área. Este é um ponto de partida interessante, e que merecerá alguns comentários mais adiante quando estes dados forem comparados com os agora obtidos. Importa porém salientar que a abordagem metodológica de recolha de dados foi apenas assente no acesso aos sites disponibilizados pelas cidades analisadas, o que pode ser muito redutor. Outro aspecto a reter é o facto de este estudo apresentar um conjunto muito restrito de itens de análise (apenas alguns tipos de ferramentas) que de forma alguma permitem obter um retrato aproximado da realidade. Para mais, a escolha apenas de cidades espanholas já de grande dimensão, e a escolha de capitais europeias a incluir no estudo tomando por base exclusivamente as línguas dominadas pelos autores, parecem também ser processos de selecção bastante questionáveis. De qualquer forma, este projecto trouxe um conjunto de novas práticas na análise da e-participação ao nível local, o que o torna um estudo de referência para qualquer projecto de caracterização da área.

2.5.3 Measuring the diffusion of eParticipation: A survey on Italian local Government (2007)

Lançado em 2007, o estudo realizado por Medaglia [Medaglia, 2007] foi efectuado ao nível do governo local em Itália, e teve como intuito responder a três questões fundamentais: até que ponto a e-participação se estava realmente a expandir por força da utilização das TIC?, de que forma é que isso poderia ser efectivamente medido?, e ainda quais as variáveis que afectam a adopção da e-participação a nível local?.

Antes de efectuar qualquer avaliação, o autor procurou definir uma ferramenta padronizada para a medição da e-participação. Para isso, e tomando por base os três níveis de

e-participação defendidos pela OCDE (informação, consulta, e participação activa) [OCDE, 2001], e uma extensa revisão bibliográfica, elaborou uma lista abrangente de itens para cada nível que pudessem representar o grau de participação que é permitido aos cidadãos pelos governos locais. De forma a validar estes itens, foi enviado um questionário *on-line* para uma comunidade de especialistas reconhecidos na área da e-participação. A comunidade escolhida foi a DEMO-net, tendo sido endereçado o questionário a todos os seus elementos, pedindo que os mesmos avaliassem cada item, de acordo com a importância que lhe atribuísem em relação a cada dimensão, numa escala de *Likert* a partir de 1 (item nada importante para a dimensão correspondente) a 5 (item muito importante para a dimensão correspondente), ficando a importância de cada item dependente da média de classificações recebidas por parte dos especialistas. No final era ainda dada a possibilidade de o especialista acrescentar cinco itens por dimensão. A taxa de resposta nesta fase foi de 27%. Não obstante a baixa taxa de respostas, as opiniões recolhidas ajudaram grandemente o autor a definir um instrumento de medição ponderado.

Na Figura 16, pode ser consultada a grelha de análise resultante, especialmente vocacionada para avaliar os sites dos governos locais nas três dimensões de prestação da e-participação apresentadas pelo autor.

Algumas das considerações tecidas pelo autor acerca da validação dos itens são também importantes, nomeadamente a ideia patente de que nem sempre os sites mais evoluídos tecnologicamente são aqueles que melhor respondem às necessidades da e-participação, podendo ser dado o exemplo do item relacionado com a disponibilização electrónica das actas das reuniões do governo local, que obteve uma pontuação bastante superior á disponibilização das reuniões em formato áudio ou vídeo.

Depois de estabilizado o instrumento de medição o autor passou então à fase de recolha de dados, neste caso efectuando uma análise aos sites dos 114 governos locais existentes em Itália. Cada site foi analisado usando a grelha descrita acima, e as pontuações resultantes de cada item foram calculadas para cada governo local.

Assim como no caso português, e como é referido no próprio estudo, o caso italiano é também bastante *sui generis* pois existe uma grande discrepância entre municípios. Estes variam desde municípios com apenas alguns milhares de habitantes (como em algumas regiões

da Sardenha), até às cidades metropolitanas com mais de um milhão de habitantes como Roma, Milão e Nápoles.

(I) Informação - Comunicação num só sentido				
Item do website	Item cumprido	Item parcialmente cumprido	Item ausente	
I01	Disponibilizar informações pessoais sobre os principais elementos decisores políticos do governo local (Líderes do Conselho, membros executivos)	0,094	0,047	0
I02	Disponibilizar informações pessoais de todos os tomadores de decisões políticas do governo local (incluindo todos os Conselheiros)	0,089	0,045	0
I03	Descrição da organização do governo local (por ex: divisão em departamentos, ...)	0,106	0,053	0
I04	Descrição das funções do governo local	0,108	0,054	0
I05	Publicação das tomadas de decisão e dos resultados do governo local (por ex: decisões orçamentais, leis aprovadas, ...)	0,115	0,058	0
I06	Publicação da agenda e dos horários do governo local	0,111	0,056	0
I07	Possibilidade de subscrever uma Newsletter das actividades do governo local	0,097	0,048	0
I08	Disponibilização das actas das reuniões oficiais (por ex: Concelho, Comissões, ...)	0,107	0,053	0
I09	Disponibilização da gravação áudio das reuniões oficiais (por ex: Concelho, Comissões, ...)	0,085	0,042	0
I10	Disponibilização da gravação vídeo das reuniões oficiais (por ex: Concelho, Comissões, ...)	0,088	0,044	0
Pontuação do índice de informação*		I01+I02+...I10		
(C) consulta - Comunicação nos dois sentidos				
Item do website	Item cumprido	Item parcialmente cumprido	Item ausente	
C01	Contactos de email pessoais dos principais elementos decisores políticos do governo local (Líderes do Conselho, membros executivos)	0,094	0,047	0
C02	Contactos de email pessoais de todos os tomadores de decisões políticas do governo local (incluindo todos os Conselheiros)	0,089	0,045	0
C03	Endereço de email genérico (por ex: botão "Fale Conosco", ...)	0,106	0,053	0
C04	Recolha do feedback dos cidadãos através da internet sobre os serviços (por ex: através de formulário) SEM que haja publicação dos resultados	0,108	0,054	0
C05	Recolha do feedback dos cidadãos através da internet sobre os serviços (por ex: através de formulário) COM publicação dos resultados	0,115	0,058	0
C06	Online Polls (sem resultado vinculativo) SEM publicação dos resultados	0,111	0,056	0
C07	Online Polls (sem resultado vinculativo) COM publicação dos resultados	0,097	0,048	0
C08	Fórum de discussão (no site institucional) SEM resultado final vinculativo	0,107	0,053	0
Pontuação do índice de consulta*		I01+I02+...I10		
(P) participação activa - Comunicação bidireccional simétrica				
Item do website	Item cumprido	Item parcialmente cumprido	Item ausente	
P01	Referendo online (online Poll com resultado vinculativo; NÃO incluindo o e-voto nas eleições regulares)	0,094	0,047	0
P02	Fórum de discussão online com um resultado final vinculativo	0,089	0,045	0
P03	Espaço dedicado para peticionar	0,106	0,053	0
P04	Espaço dedicado para o cidadão fornecer conteúdos para o site institucional	0,108	0,054	0
P05	Chat de discussão com participação dos decisores políticos e dos cidadãos	0,115	0,058	0
P06	Espaço para os cidadãos poderem iniciar referendos online	0,111	0,056	0
Pontuação do índice de participação activa*		I01+I02+...I10		
* Varia de 0 a 1 (1 = soma de todos os itens de valor correspondente que sejam cumpridos)				

Figura 16 - Grelha de Análise proposta por Medaglia (Retirado de: [Medaglia, 2007])

De forma pouco surpreendente, este estudo repete algumas das conclusões a que já se havia chegado nos estudos anteriores, sendo indicado que ao nível da e-informação existe já alguma cultura interiorizada, estando a maioria dos governos locais bem cotados a esse nível. Ao nível da e-consulta o cenário foi caracterizado como menos animador, com a maioria a ser avaliada numa escala média baixa. Mas foi claramente ao nível da e-participação activa que foram identificados os maiores problemas, com cerca de 93% dos casos a não apresentarem qualquer item que possibilitasse esse tipo de participação por parte do cidadãos. Estes resultados foram encarados como não surpreendentes e em grande parte contrastantes com os desejos dominantes e os esforços para a disseminação da e-participação, bem como com o propalado impacto revolucionário das TIC para a participação activa dos cidadãos nas decisões políticas a nível local.

Outra conclusão importante do estudo teve que ver com a identificação de uma relação directa entre o tamanho da população dos municípios e as pontuações alcançadas. Principalmente ao nível da e-consulta e da e-participação activa as diferenças são relevantes. No primeiro caso, a oferta de iniciativas de e-consulta por partes das grandes cidades (mais de 200000 habitantes) é 40% superior à média. No segundo caso, o desfasamento é ainda maior, sendo que as grandes cidades têm uma oferta no âmbito da e-participação activa 373% acima da média. Para explicar este fenómeno os autores avançam duas explicações, a primeira relacionada com o abaixamento de custos nos grandes municípios que se conseguem com a disponibilização de alternativas ao atendimento pessoal aos cidadãos, e a segunda (e talvez até mais óbvia) relacionada com a capacidade financeira que os grandes municípios têm para investir em iniciativas desta natureza, se comparados com municípios de pequena dimensão.

Não menos interessante foi a relação encontrada entre a adopção da e-participação e a orientação política. De acordo com os dados recolhidos no estudo, os municípios com uma liderança de centro-direita mostraram ser menos propensos a iniciativas de e-participação, apresentando mesmo um grau de adopção inferior à média. Já os municípios com orientação de centro-esquerda, obtiveram um grau de adopção acima da média. Estes resultados levaram o autor a concluir que no contexto italiano, a facultação de meios electrónicos para a participação dos cidadãos a nível local é um problema no qual a orientação política dos decisores faz toda a diferença.

Embora muito focado numa avaliação da e-participação centrada nos sites institucionais dos municípios, este estudo é claramente importante na medida em que procurou não só definir um instrumento de avaliação completo e que fosse corroborado pela comunidade científica, como tentou estabelecer correlações (nomeadamente entre a adopção da e-participação por parte dos governos locais e a sua dimensão ou orientação política), que ainda não tinham sido verdadeiramente escarpelizadas em estudos anteriores. É evidente que olhando para a orientação política de um município num determinado momento pode-se de certa forma subverter os resultados, pois o governo pode ter mudado à pouco tempo ou simplesmente as iniciativas existentes podem não ter sido adoptadas com o governo em funções, todavia, e com um estudo mais pormenorizado da evolução das correntes políticas que vão estando à frente dos destinos dos municípios esse pequeno problema pode ser bastante diminuído, sendo este um ponto de partida extremamente interessante para os estudos nesta área e que será revisitado mais à frente na análise ao caso português.

3 Fundamentação e descrição do estudo

3.1 Pressupostos de investigação

Como descrito por Sá Soares [Sá Soares, 2010], uma das ideias defendidas pela corrente construtivista é a de que um investigador quando toma parte de um projecto de investigação, traz consigo um rol de convicções pessoais, perspectivas e ideias orientadoras das quais não se consegue dissociar e que, conseqüentemente, influenciam de sobremaneira as construções mentais que o mesmo estabelece em relação ao fenómeno em estudo. Assim, julga-se ser de extrema importância expor neste ponto do documento e tão claramente quanto possível, as convicções e ideias possuídas relativamente ao fenómeno da e-participação, as quais se crêem ter consciente ou inconscientemente, moldado o trabalho efectuado neste projecto de investigação.

Pressuposto 1 - E-participação como um complemento dos meios de participação tradicionais

Este primeiro pressuposto está relacionado com o papel que é guardado para as iniciativas de e-participação. Para o autor, as iniciativas de e-participação devem ser vistas primordialmente numa lógica de complementaridade com os meios de participação tradicionais, e não como alternativas a esses meios.

Este é um ponto chave da área em estudo, e que está directamente relacionado com o papel de inclusividade que se pretende que esteja associado à e-participação. Com efeito, a aposta em iniciativas de participação exclusivamente de cariz electrónico, pode revelar-se contraproducente uma vez que, ao contrário do pretendido, que seria o conseguir alargar a base de potenciais entes participantes no processo de tomada de decisão, na prática pode suceder exactamente o contrário, com uma diminuição do número de participantes, que poderá efectivamente resultar pelo facto de estar a ser usado um canal que ainda não está totalmente disseminado na maioria das populações. Este é o problema da info-exclusão, que tem sido recorrentemente referido em vários estudos, como são os casos de [Coelho e Neves,

2007;Neves e Felizes, 2007]. No seguimento destas ideias, em [Kearns et al., 2002] é defendido que para terem alguma legitimidade em termos democráticos, os esforços de e-participação devem ser o mais abrangentes possível, e não se deve permitir que estes esforços resultem num canal que serve apenas para que os cidadãos mais informados e que participam já de forma regular o façam de forma mais fácil e cómoda.

Para Tambouris *et al.* [Tambouris et al., 2007b], existe uma ligação evolutiva entre a participação tradicional e a e-participação, o que também é defendido neste estudo. Assim, é de sobeja importância identificar os métodos utilizados para a participação em determinada iniciativa, e perceber que alterações foram necessárias executar nos métodos tradicionais por acção da introdução das TIC. Isto pode ser usado para se fazerem estudos de prospecção em diferentes áreas da participação, identificando-se métodos comumente empregues em cada uma delas, e que depois possam ser reaproveitados em iniciativas similares.

Importa mesmo realçar que nem todas as iniciativas de cariz participativo necessitam da introdução de métodos que utilizam as TIC. Na verdade pode haver casos onde os métodos tradicionais sejam suficientes, tal como pode haver casos em que se justifique uma utilização exclusiva de métodos que fazem uso das TIC, ou casos mais abrangentes onde se faça uma utilização simultânea de métodos tradicionais e de métodos que utilizam as TIC. Certo é que este processo de identificação dos métodos a serem usados numa iniciativa deve ser levado a cabo com bastante rigor, e sempre tendo como objectivo final o incremento e melhoria da participação cidadã. Em todo o caso, existem já vários estudos que sustentam que as iniciativas de e-participação, quando utilizadas de forma complementar aos meios de participação tradicionais, são mais efectivas e obtêm por norma mais aceitação junto dos cidadãos [CE, 2009].

Pressuposto 2 - Especificidades do poder local

O segundo pressuposto que de certa forma influenciou este projecto de investigação, foi a percepção de que o poder local apresenta um conjunto de especificidades que a maioria das propostas existentes para a caracterização de iniciativas de e-participação não conseguem abarcar. Desde logo, o poder local é assimétrico ao nível financeiro [Neves e Felizes, 2007] e, isso traduz-se em muitas diferenças nomeadamente no que se refere à adopção de iniciativas

mais ou menos complexas. Todavia, as propostas de caracterização existentes estão muito versadas nas iniciativas de maior envergadura, pelo que realidades como a portuguesa com grande parte das autarquias com uma dimensão média/baixa são difíceis de caracterizar utilizando essas propostas.

Conforme é também evidenciado num estudo de e-participação ao nível local realizado em Itália [Medaglia, 2007], a abordagem seguida em grandes metrópoles com várias centenas de milhares de habitantes (ou em projectos financiados a nível nacional ou europeu) não pode ser necessariamente a mesma que em pequenas autarquias com umas centenas ou poucos milhares de habitantes. Por tudo isto, assumiu-se que não existe nenhum modelo de caracterização de iniciativas de e-participação que pudesse ser directamente aplicável neste projecto de investigação, tendo-se, ao invés disso, procurado diferentes itens, em diferentes fontes, que pudessem ajudar a caracterizar fidedignamente as especificidades do caso português.

A e-participação ao nível da União Europeia tem evoluído em torno de programas patrocinados pela mesma, e que resultam em algumas iniciativas de grande porte, a que está associado um esforço de caracterização e avaliação que se vai tornando mais complexo conforme as próprias iniciativas vão também evoluindo e fazendo uso de tecnologias e ferramentas mais complexas.

O grande problema é que, em contraponto com o supracitado, vários estudos têm apontado o poder local e as iniciativas que aí se possam desenvolver, como o principal impulsionador da e-participação ao nível da União Europeia, ajudando a fomentar a participação dos cidadãos em assuntos que lhe estão directamente relacionados, e pelos quais por norma têm mais interesse [CE, 2009]. Só após esse aprendizado ao nível local, parece ser possível canalizar essas participações, primeiro para o nível nacional e depois para o nível europeu [CE, 2009]. Ora, assim sendo, fica a nu um vazio no que se refere aos modelos de caracterização de iniciativas ao nível local, quase na totalidade dos casos sem investimentos avultados que lhe sirvam de base.

Pressuposto 3 - E-participação como um fenómeno contextualizado

Por fim, este último pressuposto orientador do trabalho assenta no facto de uma iniciativa de e-participação não ser aqui vista apenas como um fenómeno isolado, mas sim como um elemento de um contexto com vários focos e dependências que contribuem decisivamente para a qualidade e para a caracterização da iniciativa em questão. Esta ideia de base é partilhada por vários autores e está patente em diversos trabalhos de relevo na área (cite-se a título de exemplo: [CE, 2009; Sæbø et al., 2008; Smith e Dalakiouridou, 2009; Tambouris et al., 2007c]).

Cada iniciativa de e-participação vale e é caracterizável não apenas pelo tipo de iniciativa e pelas tecnologias utilizadas na sua implementação, mas acima de tudo por um conjunto de variáveis de contexto, tanto ligadas directamente a cada iniciativa (por exemplo: a promoção da iniciativa e a existência de avaliação periódica), como ligadas à entidade que disponibiliza essas iniciativas (por exemplo: a existência de espaços que promovam a inclusão e a dádiva de formação aos moderadores).

A modernização tecnológica não melhora automaticamente a participação dos cidadãos [Neves e Felizes, 2007]. Um meio profícuo à e-participação, que tenha em conta todas estas variantes e que não se preocupe somente com a disponibilização dos canais mas sim com a sua promoção, o seu funcionamento e a sua melhoria contínua tem mais chances de proporcionar uma iniciativa de e-participação mais bem sucedida do que uma iniciativa bem mais complexa a nível tecnológico mas que não teve por de trás uma base sustentada que criasse um ambiente favorável à e-participação.

Em consonância com o que foi anteriormente referido, entende-se que a caracterização do fenómeno da e-participação ao nível local sairá engrandecida se for feita uma análise contextual tanto a nível geral de cada autarquia (medindo as bases de e-participação que cada uma é capaz de oferecer), como a nível específico (caracterizando cada iniciativa que foi possível identificar neste estudo).

3.2 Tese e questão de investigação

Reavivando o que foi descrito na parte de explicação do contexto da e-participação (Secção 1.1), e em virtude de, por um lado as principais *frameworks* de caracterização da e-participação existentes (Secção 2.4) não estarem vocacionadas para as especificidades do poder local, e por outro existir um grande desconhecimento em Portugal relativamente à realidade da e-participação como fenómeno presente e impulsionador de uma maior participação dos cidadãos ao nível do poder local [APDSI, 2008], abre-se um vazio de investigação que importa colmatar.

O reconhecimento destas lacunas, aliado à pressão realizada ao nível da União Europeia para que os seus membros expandam os seus conhecimentos e avaliações nesta área [CE, 2009], materializam-se nas razões maiores que justificam a realização deste projecto de Mestrado. Não obstante as razões referidas, acresce a crença do autor deste trabalho no potencial que esta nova utilização das TIC pode ter para o aumento da participação dos cidadãos no processo decisório, se existir a nível nacional, um agregamento das iniciativas e práticas existentes, de forma a que se proporcione um ambiente de conhecimento/discussão alargada nesta área, que se possa traduzir num desenvolvimento sustentado ao longo dos próximos anos.

Tendo em conta os pressupostos teóricos apresentados, e também a definição e todo o contexto associado a esta problemática da e-participação, neste trabalho defende-se a seguinte tese:

1. A problemática associada à caracterização e avaliação de iniciativas de e-participação tem estado bastante ligada a iniciativas de âmbito europeu (por norma patrocinadas pelo Demo.net), descorando-se em grande medida a caracterização dos inúmeros esforços que têm vindo a ser desenvolvidos ao nível do poder local.
2. As próprias *frameworks* de caracterização de iniciativas de e-participação criadas seguem essa linha, notando-se que estão formatadas para caracterizar iniciativas por norma bastante complexas.
3. Não obstante a pertinência dos estudos e relatórios que têm sido realizados a nível europeu, existe um potencial de crescimento enorme ao nível das iniciativas de

e-participação no poder local. Isto está directamente associado a uma proximidade e a uma sensação de pertença que os assuntos em discussão despertam nos cidadãos, em virtude de se tratar maioritariamente de assuntos que influenciam directamente o seu dia-a-dia.

4. É importante que seja feita uma caracterização alargada ao nível da e-participação no poder local, que contemple três vectores fundamentais:
 - Sistematize um conjunto de itens caracterizadores da realidade local da e-participação, oriundos de diferentes fontes, num Modelo de caracterização da e-participação a nível local, que permita que se proceda à caracterização de um contexto com muitas especificidades;
 - Possibilite a aplicação do Modelo criado à realidade portuguesa, de forma a que se possa apresentar uma imagem fidedigna do caso nacional, e também comparar essa realidade com o que se passa a nível europeu;
 - Apresente um conjunto de recomendações que procurem melhorar todo o processo de adopção e caracterização/avaliação de iniciativas de e-participação ao nível do poder local.

De modo a tentar demonstrar a tese anteriormente enunciada, procurou-se neste trabalho de dissertação de Mestrado dar resposta à seguinte questão de investigação:

Como se caracteriza a oferta de iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas?

Esta questão de investigação materializou-se então em sete grandes objectivos, que ao serem alcançados, permitiram responder à questão enunciada.

Objectivo 1 - Efectuar revisão de literatura

Este primeiro objectivo consistiu numa revisão de literatura orientada em torno de quatro pontos fundamentais:

- Conceito de e-participação – Recolha e análise crítica e comparativa de um conjunto de definições divulgadas na área, com o intuito de identificar pontos de consenso sobre o significado associado a este termo que permitissem clarificar a forma como este é entendido neste trabalho;
- Estado da arte na área da e-participação – Compreensão do modo como tem evoluído e do que está actualmente a ser feito na área da e-participação;
- *Frameworks* de e-participação – Apresentação e análise crítica das principais *frameworks* avançadas na literatura, particularmente as dirigidas para a caracterização das iniciativas de e-participação;
- E-participação noutros países – Exposição de alguns estudos de caracterização da e-participação ao nível local realizados noutros países, por forma a estabelecer possíveis comparações com o levantamento efectuado neste projecto de investigação.

Objectivo 2 - Efectuar levantamento inicial das iniciativas de e-participação existentes em Portugal

Perceber, em traços gerais, o tipo de oferta de iniciativas de e-participação existente ao nível das autarquias portuguesas. Este constituiu um passo basilar pois influenciou directamente a prossecução de outros objectivos do projecto, nomeadamente a definição do Modelo de caracterização que esteve subjacente à criação do instrumento a utilizar para fazer a caracterização da realidade das iniciativas de e-participação.

Objectivo 3 - Definir Modelo para a caracterização de iniciativas de e-participação

Apresentar um primeiro esboço de um Modelo de caracterização de iniciativas de e-participação fortemente assente nas *frameworks* de caracterização encontradas na literatura e que foram apresentadas na Secção 2.4, comparando-as e articulando-as com outros estudos de e-participação focados ao nível local apresentados na Secção 2.5, por forma a produzir um Modelo tão compreensivo e adequado quanto possível, para ser aplicado no contexto em análise neste estudo, isto é, as autarquias portuguesas.

Objectivo 4 – Desenhar e aplicar questionário às iniciativas identificadas

Desenhar questionário orientado em função do Modelo resultante do cumprimento do objectivo anterior, e aplicar o questionário criado às autarquias portuguesas, por forma a recolher informações que permitissem caracterizar a oferta actual em termos de iniciativas de e-participação por parte das autarquias.

Objectivo 5 - Caracterizar e tipificar o perfil das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas

Efectuar o tratamento estatístico dos dados gerados pela aplicação dos questionários, por forma a apresentar um conjunto de valores que caracterizassem as iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas.

Objectivo 6 - Comparar a realidade das iniciativas de e-participação existente em Portugal com a de outros países da União Europeia

Comparar, dentro da medida do possível, as informações extraídas neste estudo, com os dados relativos à caracterização de iniciativas de e-participação ao nível local noutros países da União Europeia.

Objectivo 7 – Apresentar recomendações

Conjugar os resultados alcançados pela satisfação dos objectivos anteriores, avançando um conjunto de recomendações que possam contribuir para o incremento da implementação e promoção da área de e-participação nas autarquias portuguesas.

3.3 Estratégia de investigação

Após ter sido explicitada a tese defendida relativamente ao problema em estudo neste projecto, e formulada a questão de investigação que se pretende ver respondida, bem como os objectivos que a esta estão acoplados, passou-se então à definição da estratégia de investigação. A mesma visou definir a melhor forma para se recolherem e analisarem os dados que permitissem atingir os objectivos estipulados, conseguindo-se assim dar resposta à questão de investigação anteriormente definida.

A forma de estruturar um processo de geração de dados é, como defendido por Miles e Huberman [Miles e Huberman, 1994], uma tarefa para a qual não existem regras metodológicas que definam inequivocamente como deve ser executada. Esta pode, isso sim, ser influenciada por um elevado número de factores, razão pela qual se refere ser essencial que tenha em linha de conta, que reflecta, e que esteja de acordo com as especificidades do estudo e do contexto em que este decorre.

São vários os aspectos apontados na literatura como relevantes nesta tomada de decisão, nomeadamente, e desde logo, o facto de que a estratégia de investigação a adoptar deve ser escolhida em conformidade com a natureza do tópico em estudo e com as questões de investigação que tenham sido formuladas [Lyberg e Kasprzyk, 1991; Miles e Huberman, 1994]. Para além disso, outras questões de ordem mais prática podem também ser levantadas, como sejam os custos associados ao processo, o tempo necessário para a sua realização, as características do investigador, a localização geográfica dos respondentes, e a disponibilidade dos respondentes para participar [Sá Soares, 2010].

Tendo então como foco principal a resposta à questão de investigação formulada, e tendo ainda em conta os objectivos que foram definidos para a alcançar e as questões práticas atrás levantadas, decidiu-se neste trabalho optar por uma estratégia assente em quatro grandes momentos, como evidenciado na Figura 17.

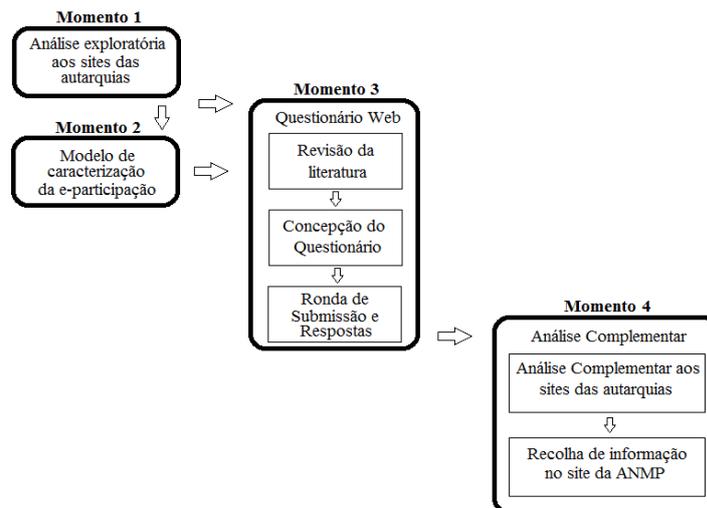


Figura 17 - Estratégia de geração de dados

Momento 1 - O primeiro momento consistiu numa análise exploratória aos sites de todas as autarquias portuguesas. Esta análise teve dois intuitos fundamentais: por um lado obter uma visão geral da realidade da e-participação em Portugal e, por outro, começar desde logo a sistematizar um conjunto de iniciativas e itens de caracterização que fossem relevantes para a análise a ser posteriormente realizada. Esta análise justificou-se tendo em conta as especificidades do poder local de cada país, e as dificuldades que daí têm advindo para se conseguir fazer uso dos esforços já desenvolvidos ao nível da caracterização de iniciativas de e-participação, a maior parte deles sem um enfoque claro nas realidades locais.

Este momento, cujos detalhes serão apresentados na Secção 3.3.1, foi um elemento fundamental para o desenvolvimento deste trabalho, servindo como uma das bases para a elaboração da proposta do Modelo de caracterização da e-participação ao nível local aqui apresentado, e conseqüentemente para a criação do questionário de caracterização *web* a ser enviado às autarquias.

Momento 2 - O segundo momento materializou-se na proposta de um Modelo de caracterização da e-participação ao nível local, assente em seis níveis, que serviram de base à construção do questionário *web*.

Este momento, que será explicado em maior detalhe na Secção 3.3.2, foi importante na medida em que pareceu relevante para a área em questão fazer um cruzamento dos itens de caracterização presentes nos vários estudos já efectuados a este nível, e propor uma forma de agregar esses conceitos como um todo coerente e harmonioso.

Momento 3 - O terceiro momento consistiu na elaboração e aplicação do questionário *web* a ser enviado às autarquias portuguesas, com vista a recolher informação relativa aos vários itens de análise que permitissem a caracterização ao nível da oferta de e-participação, naquele que foi o momento de maior relevância durante todo este trabalho.

A realização do questionário foi orientada por um conjunto de recomendações existentes na literatura, nomeadamente na área das ciências sociais, acerca do modo como os questionários devem ser desenhados, criados, conduzidos e analisados. Todos os detalhes relativos à sua concepção e implementação são apresentados na Secção 3.3.3.

Momento 4 - Por fim, o Momento 4 foi pensado como uma extensão à recolha de dados efectuada através do questionário *web*, tendo permitido obter informação complementar de relevo para este trabalho.

Tomando como exemplo o estudo efectuado para a caracterização da e-participação ao nível local no Reino Unido [Kearns et al., 2002], foi aqui efectuada uma segunda análise aos sites das autarquias e das iniciativas de e-participação identificadas, reunindo um conjunto de elementos caracterizadores passíveis de serem obtidos por essa via. Desta forma não se sobrecarregaram os respondentes das autarquias com perguntas desnecessárias nos questionários (que podem se em número exagerado fazer com que a taxa de respostas seja baixa), e para além disso permitiu descer a um nível de detalhe maior em alguns aspectos, nomeadamente no que às ferramentas e tecnologias utilizadas nas iniciativas de e-participação diz respeito. Toda a explicação relativa a este momento está exposta na Secção 3.3.4.

Depois de apresentados cada um dos quatro Momentos, apresenta-se nas secções seguintes com um maior detalhe a forma como cada um deles foi conduzido, e os resultados que deles advieram.

3.3.1 Momento 1 - Análise exploratória aos sites das autarquias

Nesta secção, será feita numa primeira fase a explicação dos principais passos efectuados aquando da realização da análise exploratória aos sites das autarquias, a que se segue a explanação dos resultados a que se chegou nesta fase.

3.3.1.1 Concepção da análise exploratória

A realização da análise exploratória aos sites das autarquias, de forma a fazer uma primeira identificação e caracterização das iniciativas existentes a nível nacional implicou o acesso aos sites de todas as autarquias portuguesas, bem como a outros sites que pudessem trazer informações complementares de relevo para o estudo (por ex: o site da Associação Nacional de Municípios Portugueses). O espaço temporal em que foi realizada esta análise estendeu-se entre os dias 22 de Novembro e 14 de Dezembro de 2010.

O modo como este processo foi conduzido, pode ser resumido nos seguintes passos:

Passo 1 - Acesso ao site da Associação Nacional de Municípios Portugueses (<http://www.anmp.pt/>), para obter a lista de distritos, municípios, e dados relativos a cada município.

Passo 2 - Pesquisa no site oficial do orçamento participativo em Portugal (<http://www.op-portugal.org/>), pelos municípios que têm esse tipo de iniciativa registada.

Passo 3 - Pesquisa no Portal do Cidadão (<http://www.portaldocidadao.pt>) pelos municípios aderentes à iniciativa "A minha rua". A iniciativa "A minha rua" é uma das mais divulgadas na área em Portugal, e permite que cada cidadão possa participar ocorrências na sua rua (por ex: objectos abandonados, construções destruídas, ...) que pretenda ver resolvidas.

Passo 4 - Acesso ao site de cada uma das autarquias portuguesas, procurando identificar canais de e-participação que assumissem os mais diversos níveis de maturidade, nomeadamente:

- Disponibilização de informação na forma de documentos financeiros (prestação de contas, orçamento e planos de investimento) ou de informações acerca do funcionamento de iniciativas de participação;

- Possibilidade de envio de sugestões a partir de formulários simples criados para o efeito;
- Existência de mecanismos de sondagem aos municípios relativamente às políticas a adoptar ou à recolha de ideias para eventos específicos;
- Existência de espaços abertos à opinião dos cidadãos (orçamentos participativos, plataformas de participação e sugestões de melhoria para problemas nas várias localidades, fóruns de discussão, aproveitamento da *web 2.0* de forma integrada, ...).

Passo 5 - Elaboração de um ficheiro com a sistematização dos dados acima indicados para cada município.

3.3.1.2 Resultados alcançados

Através da consulta dos sites acima referidos, foi possível constatar o baixo nível geral das iniciativas de e-participação existentes em Portugal, ficando desde logo patente a necessidade de construção de um instrumento de caracterização da e-participação que pudesse ser aplicado a um contexto ainda pouco maturado, em contraste com as *frameworks* de caracterização de iniciativas de e-participação encontradas na literatura e já descritas na Secção 2.4, que versam sobretudo iniciativas de grande porte criadas ou patrocinadas no âmbito de programas da União Europeia. A realidade evidenciada ao nível local apontava assim para a necessidade de caracterizar um conjunto mais alargado de itens que compusessem um contexto de estimulação da participação do cidadão (como por ex: a disponibilização de documentos electrónicos, a existência de canais para interacção com a autarquia, presença nas redes sociais...), e não apenas a caracterização das iniciativas de e-participação em si.

Paralelamente ao referido acima, foi também elaborada uma lista das principais iniciativas encontradas na análise dos sites, que se entendeu poderem ser englobadas no contexto da e-participação, tendo as mesmas sido agrupadas em oito grandes tipos que serão especificados de seguida:

Tipo 1 - Orçamento Participativo

Iniciativas que permitem aos cidadãos propor um conjunto de investimentos a implementar no município até um determinado valor previamente definido pela autarquia. De um conjunto final de propostas aceites, é pedido ao cidadão que escolha a que pretende ver implementada. Na maioria dos casos as votações populares são acatadas, mas nem sempre está instituída essa obrigatoriedade, podendo a autarquia ter poder de veto e olhar para o resultado do orçamento participativo como um acto meramente consultivo. Ao nível do seu suporte electrónico, existem muitos casos diferenciados, desde sites criados de raiz que suportam todas as etapas do processo (desde o envio das propostas até à votação final), até casos que apenas disponibilizam um email específico ou um pequeno formulário para a submissão de propostas.

Tipo 2 - Agendas Estratégicas/Planos Estratégicos/Agenda 21

Embora possam apresentar designações um pouco diferentes, consoante se trate de projectos de cariz regional, nacional ou até europeu, este tipo de iniciativa tem em comum a definição de uma agenda por parte da autarquia em colaboração com os seus munícipes ou outros actores da sociedade (por ex: empresas, instituições de ensino, ...), que visa a sustentabilidade do concelho no futuro. Por norma são realizadas várias reuniões para discussão da agenda a implementar, sendo dada aos cidadãos a possibilidade de enviar sugestões através de email ou do site da iniciativa. Não raras vezes são também utilizados fóruns de discussão online para debater os assuntos associados à iniciativa e, num menor número de casos, existem mesmo sites criados de raiz que cobrem todo o processo desde o envio de sugestões, discussão online, e publicação das agendas definidas.

Tipo 3 - Sondagens

Iniciativas que visam "medir o pulso" dos munícipes relativamente a decisões camarárias que possam vir a ocorrer ou que tenham já sido tomadas e interesse à autarquia perceber o grau de satisfação dos munícipes relativamente a elas. São vistas como uma mera recolha de opinião, e a sua implementação está por norma associada à utilização de *Quick Pools* no site da autarquia, nem sempre sendo pedido registo aos utilizadores.

Tipo 4 - Consultas

Embora possam ter algumas semelhanças com as sondagens, neste caso o intuito é consultar os cidadãos antes de decisões importantes a serem tomadas pela autarquia, e que por norma afectam directamente os cidadãos. Embora os seus resultados não sejam vinculativos, os resultados são geralmente levados em consideração pela autarquia. Ao nível da disponibilização, os *Quick Pools* no site da autarquia são também uma alternativa utilizada, sendo contudo frequentemente utilizado um misto de técnicas, com esta consulta a ser feita por via tradicional (com votação na própria autarquia) e por via electrónica (em site disponibilizado para o efeito).

Tipo 5 - Fóruns de discussão

Espaços electrónicos disponibilizados pela autarquia para o debate de ideias acerca dos assuntos e das tomadas de decisão autárquicas. A maior incisão em assuntos directamente relacionados com a tomada de decisão política nem sempre é responsabilidade da autarquia, estando os próprios munícipes habilitados a criarem tópicos de discussão alusivos aos temas que mais tenham interesse em debater.

Tipo 6 - Processos de revisão do PDM

Processos de revisão do Plano Director Municipal levados a cabo pela autarquia e que apresentam sempre um período de discussão pública para apresentação de sugestões por parte dos munícipes. A sua concepção varia grandemente, existindo casos de autarquias que possuem sites de apoio em que disponibilizam toda a informação relativa ao processo e onde é, inclusivamente, possível que os cidadãos submetam as suas sugestões, votem nas várias propostas e fiquem a conhecer os resultados finais, e existem ainda outros onde não é disponibilizado mais do que um email genérico para o envio de sugestões.

Tipo 7 - Chats

Neste caso trata-se do aproveitamento das ferramentas de *chatting* para fomentar a participação dos cidadãos nas tomadas de decisão das autarquias, possibilitando que os mesmos entrem em

contacto com um elemento capacitado, ou até com o próprio presidente, de forma a que o possa questionar e apresentar as suas ideias. Não raras vezes, a interacção cidadão-cidadão é também possível neste espaços.

Tipo 8 - Blogs

Os *Blogs* são nuns casos utilizados directamente como meio para a autarquia disponibilizar informações aos cidadãos e pedir opiniões acerca dos mais variados assuntos (podendo aqui ser entendidos como uma iniciativa), e noutros casos são utilizados como um espaço de apoio a iniciativas lançadas noutro âmbito (como por ex: os Orçamentos Participativos ou as Agendas Estratégicas).

3.3.2 Momento 2 - Modelo de caracterização da e-participação ao nível do poder local

O objectivo desta secção é descrever como foi elaborada a proposta do Modelo de caracterização da e-participação ao nível local aqui apresentado. Assim, serão de seguida expostos os elementos que serviram de base à criação do Modelo, e posteriormente será feita a explicação do mesmo.

3.3.2.1 Elementos de suporte à criação do Modelo

Depois da já referida dificuldade em aplicar directamente as várias *frameworks* de caracterização da e-participação referenciadas na literatura ao contexto local, realçada por alguns estudos realizados a esse nível [Esteves e Garot, 2006; Medaglia, 2007], que sentiram a necessidade de cada um deles identificar um conjunto de itens caracterizadores não contemplados nessas mesmas *frameworks*, foi entendido que este trabalho só poderia acrescentar algum contributo de relevo à área se tivesse como propósito potenciar o cruzamento e harmonização dos esforços já realizados. Assim, foi efectuado um cruzamento entre os principais elementos caracterizadores da e-participação presentes tanto nas principais

frameworks (já abordadas na Secção 2.4), como nos principais estudos de caracterização da e-participação ao nível dos governos locais (também já evidenciados na Secção 2.5). Da Análise exploratória aos sites das autarquias portuguesas, emergiram também alguns itens de caracterização de relevo que foram igualmente tomados em consideração.

O detalhe do cruzamento efectuado está incluído no Anexo A, e procurou associar os vários itens de análise encontrados nos diferentes estudos, agrupando-os em grandes grupos caracterizadores da e-participação ao nível local e correlacionando-os. O Modelo de caracterização criado será explicado de seguida.

3.3.2.2 Explicação do Modelo de caracterização da e-participação

Como resultado do cruzamento dos diferentes estudos referenciados, incrementado pela percepção da própria realidade portuguesa que a análise exploratória possibilitou, os principais elementos caracterizadores da e-participação foram então agrupados num Modelo segundo a forma que se apresenta na Figura 18.

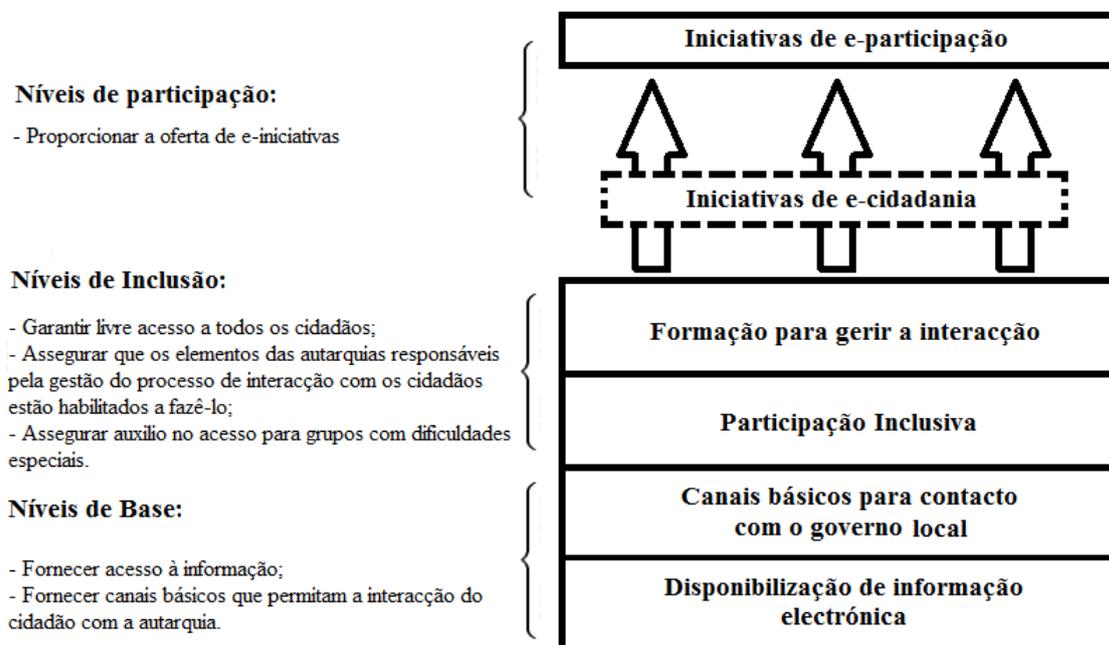


Figura 18 - Proposta de Modelo de caracterização da e-participação a nível local

Este Modelo defende uma visão integrada dos vários blocos caracterizadores da e-participação. O Modelo começa por sustentar que a base de todos os processos participativos assenta na facultação de informação sobre os processos (Disponibilização de informação electrónica), de forma a possibilitar participações/intervenções cidadãos mais informadas e ponderadas. Com este primeiro nível, pretende-se assim perceber se as autarquias disponibilizam vários tipos de informações electrónicas de relevo como informação financeira e orçamental, se possibilitam a subscrição de serviços informativos periódicos, se publicitam os assuntos em discussão pública e se possuem aplicações que permitam obter informações territoriais como os Sistemas de Informação Geográfica (SIG).

No segundo nível (Canais básicos para contacto com o governo local), cabem todos os canais que, não sendo pensados de raiz para suportar processos/iniciativas de e-participação, são, no entanto, espaços que abrem essa possibilidade, sendo os casos mais comuns os emails institucionais ou os formulários de envio de mensagens para departamentos específicos da autarquia. Na mesma linha dos exemplos anteriores, cabem ainda no segundo nível as redes sociais, que promovem cada vez mais uma aproximação entre os e-cidadãos e as autarquias. Assim, pretende-se identificar quais os principais canais disponibilizados pelas autarquias, como é que estas respondem aos envios de questões lançadas pelos cidadãos, e ainda se existem regras institucionalizadas para os cidadãos utilizarem esses canais e para a própria autarquia dar resposta aos pedidos, dúvidas e sugestões que lhe cheguem. Especificamente sobre as redes sociais, interessa ainda perceber quais as mais utilizadas, que papel é que as autarquias têm nessas redes, se existe algum tipo de moderação e, ainda, se procedem à criação de espaços de participação nessas mesmas redes.

O terceiro nível (Participação inclusiva) visa garantir o acesso de todos os cidadãos às informações e canais de participação disponibilizados, prevenindo situações da e-participação se tornar mais um factor de exclusão social. Aqui pretende-se verificar se as autarquias disponibilizam espaços físicos com ligação à internet que permitam o acesso de qualquer cidadão, e ainda perceber se as mesmas têm definidas e implementadas políticas de acesso especiais para grupos potencialmente excluídos.

No seguimento da ideia de e-participação como área inclusiva, o quarto nível (Formação para gerir a interacção) assenta na necessidade dos elementos das autarquias receberem

formação adequada para as especificidades da interacção com os cidadãos por via da e-participação. Assim, neste nível pretende-se realmente apurar se tanto os elementos eleitos das autarquias como os funcionários/colaboradores tiveram acesso ao tipo de formação especificado.

Os primeiros quatro níveis (Disponibilização de informação electrónica, Canais básicos para contacto com o governo local, Participação inclusiva e Formação para gerir a interacção) formam então um conjunto básico de condições para a existência da e-participação, sendo apenas coerente evoluir para um nível de efectiva disponibilização de iniciativas de e-participação se existir já um bom desenvolvimento da base, isto sob pena de se criarem iniciativas que não assentam numa evolução sustentada e por isso mesmo com muito mais hipóteses de falharem os seus propósitos.

O quinto nível (Iniciativas de e-cidadania), como se pode constatar na Figura 18, é um nível intermédio que não resulta directamente dos níveis de base, isto porque este tipo de iniciativas não estão directamente relacionadas com a tomada de decisão política, mas em todo o caso permitem a colaboração do cidadão em assuntos que lhe são próximos (como por ex: conservação de espaços públicos, recolha de resíduos na sua rua, ...). Por este motivo, e dada a importância que este tipo de iniciativas tem vindo a assumir no aumento da participação cívica dos cidadãos, entendeu-se por bem englobá-las num nível intermédio que poderá ou não existir, já que a sua criação não resulta de um desenvolvimento sustentado das bases, nem os resultados aí obtidos influenciam directamente as iniciativas de e-participação que as autarquias possam possuir. Assim sendo, a este nível procura-se apenas perceber se as autarquias têm alguma iniciativa deste tipo e para que finalidade.

Por fim, o sexto e último nível (Iniciativas de e-participação) refere-se à disponibilização de iniciativas versadas directamente na e-participação política, e que evoluindo sustentadamente a partir dos quatro níveis de base anteriormente explicitados, permitem ao cidadão ter um papel mais activo nas tomadas de decisão política da sua autarquia. Este é o principal nível do Modelo de caracterização da e-participação e congrega um conjunto bastante alargado de itens caracterizadores deste tipos de iniciativas. Assim, importa aqui perceber:

- se a iniciativa foi criada de raiz pela autarquia ou se é parte de um projecto financiado a outro nível;

- quais os parceiros envolvidos na implementação da iniciativa;
- quais os custos de implementação e que ferramentas e tecnologias foram utilizadas;
- se se trata de uma "iniciativa piloto" ou de uma "iniciativa efectiva";
- se existe necessidade de registo por parte dos cidadãos;
- se existe moderação;
- se se informa os cidadãos das regras e directrizes que devem respeitar durante a participação na iniciativa;
- quais as fases do processo de tomada de decisão que comporta;
- qual a área da e-participação onde se insere;
- se são utilizados apenas métodos de participação baseados nas TIC ou se estes funcionam em conjunto com métodos tradicionais;
- qual o nível de e-participação que é concedido ao cidadão;
- se são feitos esforços de promoção da iniciativa;
- e ainda se é efectuado algum tipo de avaliação periódica, que permita a melhoria da iniciativa ao longo do tempo.

Em conjunto, os seis níveis do Modelo permitem ter uma visão integrada da realidade da e-participação no contexto local, não apenas das iniciativas de e-participação propriamente ditas, mas de todo o contexto envolvente.

3.3.3 Momento 3 - Questionário web

Os questionários são já amplamente utilizados em projectos de investigação desta natureza, e até mesmo dentro da área da e-participação, como aliás já se deixou evidenciado na Secção 2.5. Todavia, não existe uma única forma de conceber e implementar um questionário. Assim, no decurso deste trabalho, foram procuradas um conjunto de referencias na literatura [Czaja e Blair, 2005; Schonlau et al., 2002; USERFOCUS, 2010] que pudessem auxiliar em todo

esse processo, tendo sido identificados um conjunto de etapas chave que devem ser seguidas e um conjunto de preocupações/decisões que devem ser tidas em conta para que o mesmo chegue ao fim sem problemas. Da análise desses documentos surgiu então um quadro de síntese com as principais fases e etapas a seguir na realização de um questionário, como pode ser verificado no Anexo B, e cujas principais fases estão evidenciadas em seguida:

Fase 1 - Definição dos métodos a utilizar na recolha de dados;

Fase 2 - Identificação da população e da amostra;

Fase 3 - Design do questionário;

Fase 4 - Pré-teste do questionário;

Fase 5 - Reformulação do design do questionário;

Fase 6 - Recolha dos dados;

Fase 7 - Análise dos dados.

Esta secção sistematiza então o conjunto de actividades levadas a cabo e as decisões tomadas durante a concepção e implementação do questionário *web*, e está organizada segundo as sete grandes fases já destacadas.

Fase 1 - Definição dos métodos a utilizar na recolha de dados

A primeira decisão tomada passou pela escolha do método em que fazer assentar o processo de geração de dados deste projecto de investigação. Neste sentido, a realização de um questionário pareceu ser a mais adequada, tendo em conta que a questão de investigação explicitava que o estudo devia abranger todas as autarquias a nível nacional. Dado o número de autarquias do país (trezentas e oito), e a sua dispersão geográfica, esta solução surgiu logo à partida como sendo a mais razoável, até porque, como defendido por Kirakowski [Kirakowski, 2000], uma das maiores vantagens dos questionários é precisamente a possibilidade de atingir um grande número de pessoas de diversas localizações geográficas com baixo custo. Do mesmo

modo, o facto de permitir o anonimato das respostas, a possibilidade de responderem no momento que for mais apropriado e, ainda, a possibilidade de comparar os dados obtidos com os de estudos semelhantes realizados por outras instituições, são outras das vantagens apontadas por Kirakowski [Kirakowski, 2000] à utilização dos questionários.

Já no que respeita à recolha de dados para investigação recorrendo a ferramentas *web*, nomeadamente no que se refere aos questionários, esta é cada vez mais frequente. Isto explica-se principalmente pelas vantagens que traz relativamente ao correio tradicional, designadamente: custo do processo e prazos de resposta bastante mais baixos [Freitas et al., 2004; Santos e Amaral, 2004], possibilidade do investigador utilizar interfaces mais ricas e interactivas tanto na recolha como na apresentação dos dados [Dillman et al., 2001; Freitas et al., 2004; Manfreda et al., 2002], e ainda maior facilidade de gestão de todo o processo (por exemplo: o controlo sobre respostas incompletas, envio de lembretes para os questionados, possibilidade de inserção de imagem/som para esclarecer questões complexas, ...) [Bälter et al., 2005].

Do mesmo modo, e dado que um dos objectivos dos questionários é garantir a uniformidade das respostas, de forma a que se possa padronizar os resultados com dados confiáveis e estatísticos [Gomes, 2005], ainda mais clara esta escolha ficou.

A adicionar a isto, deve ainda ser realçado que existem já exemplos na literatura de investigações nesta área [Kearns et al., 2002; Macintosh, 2004; Medaglia, 2007], que fizeram uso de questionários *web* no âmbito da caracterização de iniciativas de e-participação, com a obtenção de resultados bastante auspiciosos.

Existem todavia, também algumas desvantagens apontadas à utilização de questionários *web*, nomeadamente as dificuldades técnicas que possam surgir enquanto um individuo está a responder ao questionário, o erro humano que está sempre subjacente a processos desta natureza, ou até a possibilidade de fraude, que é talvez aquela que apoquente mais os potenciais utilizadores, pois pode causar um abaixamento da confiabilidade dos dados estatísticos [eHow, 2011; HowStuffWorks, 2011]. Não obstante o reconhecimento das desvantagens acima enunciadas, e mesmo depois de pesadas em consciência as suas implicações, no balanço entre as vantagens e as desvantagens pareceu claramente ser a melhor

opção a adopção do questionário *web*, ressaltando sempre a utilização de algumas medidas de segurança que ajudassem a minimizar a incidência de erros.

Essa primeira decisão de basear a realização do questionário numa aplicação *web*, originou então uma segunda questão que esteve relacionada com a escolha de qual a aplicação a utilizar da grande quantidade de exemplos disponíveis nesta área. Esta escolha não foi aleatória, mas sim baseada numa pesquisa realizada via *web* e também na experiência de utilização de algumas destas ferramentas já detida pelo investigador. O primeiro passo consistiu então em classificar as características mais relevantes a ter em atenção na escolha. Assim, foi considerado que para este estudo interessava uma aplicação *web* com as seguintes características:

1. Sem grandes restrições relativamente ao número de questionários construídos, aos envios efectuados e à recepção de resposta;
2. Preferencialmente sem custos de utilização;
3. Com uma arquitectura que permitisse questionários que tivessem vários ramos e dependências entre questões;
4. Com possibilidade de exportar directamente os dados para ferramentas de análise;
5. Preferencialmente com o código fonte aberto.

Foram então analisadas cinco alternativas tendo em conta os parâmetros de avaliação referidos. A Tabela 7 resume os resultados dessa análise.

Tabela 7 - Principais aplicações de criação de questionários testadas

Itens avaliados Aplicação web	Restrições no nº de questionários, ...	Custos de utilização	Possibilidade de criação de dependências entre questões	Possibilidade de exportação para ferramenta de análise de dados	Código fonte aberto
SurveyMonkey	Sim	Não (apenas na versão <i>free</i>)	Sim	Sim	Não
LimeSurvey	Não	Não	Sim	Sim	Sim
GoogleDocs	Não	Não	Não	Sim	Não
QuestionPro	Sim	Não (apenas na versão <i>free</i>)	Sim	Sim	Não
SurveyGizmo	Sim	Sim	Sim	Sim	Não

Das várias aplicações avaliadas, a que mostrou claramente ser melhor opção para este estudo foi a aplicação LimeSurvey pois, além de manter as funcionalidades avançadas na construção de questionários como as verificadas no SurveyMonkey, QuestionPro e SurveyGizmo, era adicionalmente gratuito. Uma outra característica distintiva de todas as outras opções e que também pareceu poder ser uma mais valia para o trabalho foi o facto de o seu código fonte ser aberto, podendo cada utilizador personalizar todos os aspectos que lhe pareçam relevantes para atingir o resultado final desejado.

O LimeSurvey é um projecto open source, registado no SourceForge.net (que funciona como um repositório centralizado para controlo, manutenção e desenvolvimento do código fonte de projectos open source). Uma das suas utilizações mais mediáticas foi a realizada pela Verified Voting Foundation nas eleições presidenciais dos Estados Unidos da América de 2004 para obtenção de dados sobre possíveis irregularidades, no qual foi extremamente bem sucedido, e devido a isso foi escolhido como parte do sistema de *reporting* de incidentes eleitorais da organização [VerifiedVoting, 2004]. Na mesma linha, foi também adoptado na Coreia do Sul por uma unidade da polícia de combate a crimes virtuais [Lehdonvirta e Kaupparkeakoulu, 2009]. Ao nível académico, são várias as instituições de Ensino Superior que adoptam o LimeSurvey como ferramenta para possibilitar tanto ao corpo docente como aos estudantes um meio de administração dos seus questionários [Klieve et al., 2010].

Uma última decisão a ser tomada nesta fase teve que ver com a escolha de um servidor para alojar a aplicação, optando neste caso o investigador por utilizar um que suportasse as características tecnológicas requeridas e que preferencialmente tivesse já uma integração maturada com o LimeSurvey, limitando-se ao máximo a probabilidade de aparecimento de erros. Nesta linha de pensamento, foi então escolhido um servidor de acordo com os requisitos evidenciados, que se mostrou uma escolha perfeitamente fiável.

Fase 2 - Identificação da população e da amostra

Nesta fase, a primeira decisão passou pela identificação do universo a que se referia o projecto, neste caso todas as autarquias portuguesas. Em conformidade com a Questão de Investigação formulada (Secção 3.2), e como o número de autarquias não se mostrou exageradamente grande (308 a nível nacional), optou-se por fazer coincidir a amostra com o universo em questão, como aliás foi já efectuado noutros estudos realizados neste âmbito noutros países, como por exemplo [Kearns et al., 2002].

Outra decisão tomada nesta fase foi a de a quem dirigir, dentro de cada autarquia, o questionário de caracterização. Não sendo de todo possível aferir quem seria o elemento "melhor preparado" para dar resposta ao questionário, estipulou-se que sempre que fosse possível contactar o responsável pela área informática/sistemas de informação seria esta a alternativa utilizada, precavendo sempre o caso de este poder delegar a tarefa se assim achasse mais conveniente. Em casos extremos foi ainda definido que à falta de outro tipo de contacto específico, seria feito um contacto utilizando o email geral das autarquias, pedindo-se que a mensagem fosse reencaminhada para um colaborador da área de informática/sistemas de informação ou para o considerado mais adequado.

Fase 3 - Design do questionário

Tomadas as principais decisões de base referidas nas Fases 1 e 2, passou-se à criação do questionário propriamente dito. Nesta terceira fase, o primeiro passo consistiu em recolher um conjunto de referencias [Fernandes, 2009; Jayasundara et al., 2010; Klieve et al., 2010] e

manuais auxiliares disponíveis na comunidade online do LimeSurvey (limesurvey.org) que pudessem auxiliar na construção de um questionário com recurso ao LimeSurvey. As várias opções proporcionadas pela aplicação foram testadas de modo a que começasse a haver uma maior familiaridade com a aplicação escolhida.

Após essa fase introdutória, foi efectuado o alojamento da aplicação *web* no servidor, e a configuração do envio de emails, sendo feitos testes de envio e resposta para a maioria das contas de email conhecidas. Acabou por se optar pela utilização de um servidor de email Gmail, pois foi aquele que deu maiores garantias nos envios testados, não havendo qualquer falha assinalável.

De seguida, passou-se à elaboração de um primeiro esboço do template do questionário, fazendo uso da liberdade dada pelo LimeSurvey para alteração do código e construção de um *layout* personalizado. Vários aspectos foram tidos em consideração, nomeadamente a utilização de cores pouco aguerridas, a referência central ao estudo em questão e a sua explicação, e a saliência da Instituição em que se inseria este estudo (no caso a Universidade do Minho). Este foi um passo com diversas iterações até se chegar à proposta de template que pode ser vista no Anexo C.

O passo seguinte consistiu no esboço do questionário propriamente dito, isto é, das perguntas que o comporiam e de como seriam organizadas. Assim, foi utilizado como referencia o Modelo de caracterização apresentado na Secção 3.3.2, tendo daí sido derivado o questionário.

Em virtude das principais desvantagens apontadas aos questionários *web*, referidas na Secção 3.3.3, sentiu-se ainda a necessidade de definir algumas práticas com vista a minimizar os efeitos dos problemas técnicos que pudessem ocorrer durante o processo de resposta, e ainda aumentar o nível de confiabilidade dos dados. Assim, e de acordo com o defendido em [eHow, 2011;HowStuffWorks, 2011] foram definidos:

- Sistema de gravação: Tirando partido das funcionalidade do LimeSurvey, permitiu-se que em qualquer ponto do questionário este pudesse ser gravado e retomado mais tarde, a partir do ponto onde havia sido deixado;

- Sistema de Convites: Utilizando a funcionalidade de definição de *Tokens* do LimeSurvey, foi definida uma chave única associada a cada questionário, apenas a partir da qual o questionário podia ser iniciado, sendo estes convites enviados directamente para o elemento da autarquia destacado para responder;
- Campo de Consistência demográfica: Foi definido iniciar o questionário com uma questão à cerca do cargo do respondente na autarquia, para aferir se o mesmo estaria de acordo com o perfil inicialmente traçado;
- Endereço de correspondência: Na sequência do anterior, foi também definido requisitar no início do questionário um endereço para contacto que pudesse ajudar a validar os respondentes, e neste caso também facilitar o esclarecimento de alguma dúvida pontual que pudesse surgir aquando da validação dos dados.

Findas estas decisões, mas ainda antes de se tentar replicar o conjunto de questões que comporiam o questionário na aplicação LimeSurvey, foram criados dois fluxogramas representativos da disposição e interligação entre as questões, o que ajudou de sobremaneira na criação do questionário na aplicação. Após isto, foi finalmente realizada a inserção das questões no LimeSurvey, sendo também este um processo iterativo e que exigiu um grande esforço para se chegar a um patamar próximo do pretendido.

A elaboração do questionário, não assentou apenas na formulação das questões, havendo ainda que definir as mensagens de convite e explicação do estudo, envio do *link*, lembretes e agradecimento pela participação. Assim, surgiu aqui mais uma importante decisão a tomar, tendo de se optar pelo envio ou não de um convite prévio. Como referido em [Sá Soares, 2010], existem duas abordagens diferenciadas: (1) o envio de um único convite com apelo à participação no estudo e já com o *link* de acesso, ou (2) o envio de um convite preliminar com apelo à participação no estudo e explicação do mesmo, e um segundo envio para quem respondesse favoravelmente ao primeiro com o *link* de acesso. Qualquer uma das opções anteriores é válida, sendo ambas usadas variadíssimas vezes em diversos estudos assentes em questionários.

Neste estudo em particular, e tendo em conta as especificidades do mesmo, optou-se pelo envio de um convite prévio, pois considerou-se que dessa forma poderia haver uma taxa de resposta mais elevada em virtude de as autarquias serem confrontadas com um estudo a decorrer não no imediato, o que permitia uma melhor gestão do tempo, e até permitia a indicação do elemento que poderia ser mais indicado para o envio do *link* do questionário. Por outro lado, esta abordagem poderia dar uma visão mais aproximada da participação a esperar no estudo, pois esperava-se que depois de terem respondido favoravelmente ao primeiro convite, as autarquias sentissem alguma obrigação de participar a quando do envio do *link* do questionário.

A forma de materializar este envio não deixou grandes dúvidas, pois tratando-se de um questionário *web*, pareceu razoável que o envio dos convites fosse concretizado via email em detrimento do correio tradicional (uma abordagem bastante mais dispendiosa e destoante com a opção electrónica escolhida para o questionário). Aqui, foram ainda tidas em consideração algumas orientações evidenciadas na literatura [Czaja e Blair, 2005; USERFOCUS, 2010] sobre o envio de convites, sendo indicado um nome de remetente reconhecível, um assunto relevante e com indicação da instituição, e sendo feito sempre que possível um esforço para personalização dos convites.

Ainda nesta fase, foi elaborado um plano de operações preliminares que visou a recolha de potenciais contactos para o envio do questionário. Com este intuito, foi elaborada uma lista de contactos por autarquia que resultou de um cruzamento de dois ficheiros de contactos que já haviam sido utilizados em projectos anteriores na área do e-governo e ainda uma recolha de contactos disponibilizados nos sites das autarquias. O ficheiro criado ordenou para cada autarquia os contactos de email pessoais, departamentais e gerais por forma a que na fase de envio estivessem já identificadas várias alternativas disponíveis.

Fase 4 - Pré-teste

A fase de pré-teste do questionário começou com o projecto do questionário, onde foram efectuados um conjunto de testes para se perceber como respondia a aplicação quando acedida em diferentes horários e com vários utilizadores em simultâneo. Foram ainda feitos os primeiros

testes de recolha de dados de exemplo para posterior análise. Os vários testes efectuados não mostraram qualquer tipo de problema no funcionamento, pelo que se avançou para a disponibilização do questionário de pré-teste.

Conforme é defendido em [Czaja e Blair, 2005], da amostra a que se vai submeter o questionário, deve ser seleccionada uma amostra para pré-teste à qual deve ser enviado o questionário para validação e para identificação de lacunas ou informações difíceis de serem respondidas no contexto em questão. Todavia, e mesmo reconhecendo que esta seria a melhor prática, houve algum receio de sobrecarregar as mesmas pessoas que já iriam responder ao questionário com um trabalho complementar, podendo dar-se o caso de este esforço ser contraproducente por levar a que estas pessoas pudessem não responder mais tarde. Assim, o questionário de pré-teste foi apenas submetido a dois docentes do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho, sendo que estes receberam as mensagens tal qual foram enviadas para os profissionais das autarquias, para além de responderem ao questionário. Esta ronda serviu para identificar principalmente erros na formulação das questões, identificar algum tipo de incoerência no próprio questionário e ainda para avaliar a fiabilidade da aplicação na fase de resposta ao questionário. Assim, pensa-se ter resguardado a qualidade do questionário apresentado, sem comprometer de alguma forma a taxa de resposta.

Fase 5 - Reformulação do design do questionário

A Fase 5 consistiu basicamente na análise das sugestões de alteração ao questionário resultantes do pré-teste. Foram então feitas algumas alterações principalmente ao nível da formulação de algumas das questões, nas mensagens de auxílio que apareciam durante a fase de resposta e foram ainda testadas algumas alterações à sequência das questões em alguns casos específicos.

Consumadas estas alterações, foi feita uma revisão final ao questionário e este foi fechado, definindo-se assim a sua versão final. Esta versão, com todas as questões submetidas às autarquias, segundo os grandes níveis derivados do Modelo de caracterização das iniciativas de e-participação a nível local apresentado na Secção 3.3.2 pode ser vista no Anexo D. No Anexo E, podem também ser acedidas as várias mensagens de email (convite, email com o *link* do

questionário, lembrete e confirmação de questionário completado com êxito) que compuseram toda a fase do submissão dos questionários.

Fase 6 - Recolha de dados

Por forma a otimizar todo o processo, enquanto decorria a Fase 5, foram também efectuados os últimos preparativos com vista ao envio dos convites para as autarquias. Estes envios, tiveram por base os contactos que foram recolhidos na Fase 3, e sempre que tal foi possível foram personalizados. Mesmo tendo em conta o esforço exigido nessa personalização, foi pensado desde o início que esse esforço poderia ajudar a obter um maior número de respostas.

A antecipação destes envios para o final da Fase 5, permitiu que no início da Fase 6 já se tivesse uma noção das respostas recolhidas. Como as mesmas foram em número bastante reduzido, decidiu-se então utilizar uma estratégia complementar de contacto telefónico com as autarquias com vista a incrementar significativamente o número de respostas.

O processo de execução do questionário passou a assim a ser constituído por três momentos, de acordo com o evidenciado na Figura 19.

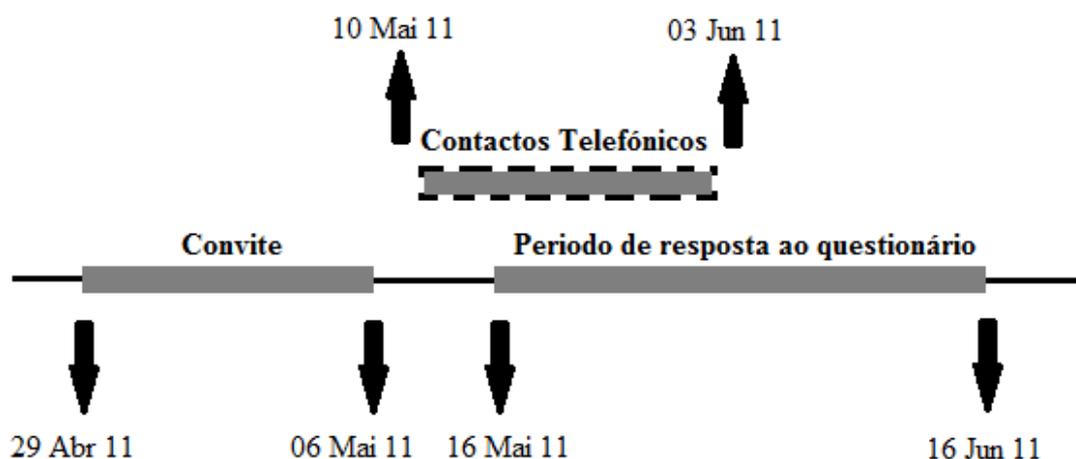


Figura 19 - Execução temporal do questionário *web*

Os três momentos evidenciados (Convite, Contactos Telefónicos, e Período de resposta ao questionário) não foram necessariamente sequenciais, e tal teve que ver com a dificuldade na recolha de repostas ao convite para participação no estudo, pelo que houve a necessidade de iniciar o período de respostas ao questionário enquanto ainda se processavam as tentativas de contacto com as autarquias por via telefónica.

A fase do envio do *Convite* por email apelando à participação das autarquias no estudo, esteve aberta entre os dias 29 de Abril e 06 de Maio de 2011 e decorreu da seguinte forma:

- O convite foi enviado para as autarquias portuguesas, escolhendo-se sempre que possível um email pessoal de um membro identificado como pertencendo ao departamento de informática/sistemas de informação. A lista de onde foram feitos os envios foi a resultante do cruzamento descrito na Fase 3;
- Esse convite foi enviado por correio electrónico e incluía as seguintes informações: identificação do investigador, identificação da instituição, descrição do projecto e a data provável para lançamento do questionário. Este convite pode ser visto no Anexo E;
- Dos 308 convites enviados inicialmente foi necessário repetir o envio em 37 casos devido a erros na digitação do endereço electrónico ou a problemas no próprio servidor. Depois destes reenvios, 264 autarquias (86%) não responderam ao *Convite*; 42 autarquias (13%) reponderam favoravelmente; 2 autarquias (1%) indicaram o reenvio para outro elemento do qual acabou por não se obter resposta.

Já sobre a fase de *Contactos telefónicos* com as autarquias, que decorreu de 10 de Maio a 3 de Junho de 2011, pode referir-se o seguinte:

- As 266 autarquias das quais não se tinha obtido resposta por email, foram contactadas telefonicamente com o intuito de formular o pedido de colaboração no estudo;
- Todos os telefonemas foram efectuados para o contacto geral das autarquias. Após a apresentação sucinta do propósito do estudo, era pedido que a chamada fosse reencaminhada para o director do departamento de informática/sistemas de informação, ou em alternativa para um elemento pertencente a esse departamento;

- Na grande maioria dos casos foram necessárias várias tentativas até se conseguir interagir com alguém desses departamentos, principalmente devido às seguintes situações: a chamada não era atendida, o elemento ou elementos tinham-se deslocado em serviço, o director não se encontrava na autarquia, o director encontrava-se em reunião, ou o director encontrava-se de férias;
- Sempre que foi possível falar directamente com o director ou um outro elemento da área de informática/sistemas de informação, o investigador apresentou-se, realçou a instituição da qual estava a ser efectuada a chamada e fez um pequeno resumo do projecto, vincando a importância da resposta da autarquia em questão ao questionário de caracterização;
- No caso de uma resposta favorável, foi pedido um email de contacto para envio do questionário, e foi também dada uma pequena explicação da forma como aceder e responder, sendo por norma enviado no mesmo dia o *link* para acesso ao questionário;
- No final do processo, que se estendeu mais do que o previsto devido à grande necessidade de tempo para efectuar os telefonemas e à dificuldade em conseguir falar com os elementos responsáveis, contabilizaram-se 157 casos de respostas favoráveis à participação no estudo, 96 casos em que a participação estaria dependente de aprovação superior, 25 casos onde não foi possível contactar directamente o director de departamento e em que não foi dada nenhuma certeza quanto à resposta ao questionário, 1 caso em que foi expressamente pedido o envio de uma carta registada para posterior análise do pedido, e 2 casos onde não foi de todo possível contactar nenhum elemento ligado ao departamento de informática/sistemas de informação.

Já no que se refere ao *Período de resposta ao questionário*, que esteve aberto durante 1 mês (de 16 de Maio a 16 de Junho de 2011), este decorreu do seguinte modo:

- O email avisando da abertura do questionário, e que continha o url específico para acesso de cada autarquia, foi enviado aos elementos identificados durante as duas primeiras fases;

- Esse email assumia três variantes: (1) enviado a elemento específico que se tinha disponibilizado para participar no estudo; (2) enviado a director de informática/sistemas de informação conforme sugerido em vários contactos telefónicos; ou (3) enviado para o contacto geral da autarquia pedindo que no caso de ser aprovado fosse redireccionado para o departamento em questão. Em qualquer um dos casos a mensagem começava por lembrar o contacto precedente, descrevendo depois sucintamente o estudo em questão e disponibilizando algumas informações sobre a forma de navegação e resposta ao questionário;
- A meio do período de resposta aos questionários (que variou consoante a autarquia) foram enviadas mensagens de alerta (lembretes) às autarquias que ainda não haviam concluído o processo de resposta, repetindo-se o mesmo processo três dias antes do término do prazo;
- O questionário era então constituído por um primeiro grupo de informações de carácter demográfico e de seguida seis grupos de questões de carácter geral sobre a adopção de práticas da e-participação. Finda a primeira parte do questionário, o respondente deparava-se com uma segunda parte exclusivamente sobre a caracterização de cada uma das iniciativas de e-participação que a autarquia possui-se, ou no caso de não possuir nenhuma, sobre as razões da não existência e sobre se existia já alguma iniciativa programada para implementação no curto/médio prazo;
- Um total de 196 autarquias responderam à primeira parte do questionário, o que corresponde a uma taxa de resposta de 64%. Já à segunda parte do questionário obtiveram-se 187 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 61%.

As respostas consideradas no estudo acabaram por ser as das 187 autarquias que responderam a todo o questionário. No Anexo F pode acedida a lista final de autarquias participantes.

A recolha de dados estendeu-se então durante um mês, período durante o qual foram aplicadas algumas estratégias para garantir a consistência dos dados, nomeadamente:

- Backups diários - Dois momentos diários de gravação da base de dados e de exportação dos dados recolhidos pela aplicação LimeSurvey para ficheiros .xls, .csv, e .doc;
- Validação da resposta - Análise dos documentos exportados, de modo a aferir qualquer erro no preenchimento ou situação que precisasse de esclarecimento do respondente;
- Pedidos de esclarecimento - Contactos esporádicos (via email e telefone), em alguns casos específicos, para esclarecer algumas respostas menos claras.

A compilação das respostas dadas ao questionário, segundo os códigos de cada pergunta definidos no Anexo D, pode ser acedida no Anexo G.

Fase 7 - Análise de dados

Esta última fase, iniciou-se após o fecho do questionário e o esclarecimento de algumas dúvidas que foi necessário efectuar. O primeiro passo consistiu então no tratamento dos dados, efectuando a sua "limpeza", edição e codificação por forma a torná-los aptos a avaliação estatística efectuada com recurso ao Microsoft Excel.

Todos os dados foram em seguida analisados estatisticamente e foram tecidos alguns comentários acerca de cada item em análise. Dada a dimensão da análise, entendeu-se por bem apresentá-la numa Secção à parte, pelo que esta fase será abordada na Secção 5.

3.3.4 Momento 4 - Análise complementar

Esta análise complementar, como já referido na Secção 3.3.4, teve como intuito não sobrecarregar os respondentes do questionário com um número de questões e um nível de detalhe que pudessem fazer com que o número de respostas fosse menor, isto quando através do acesso aos sites das autarquias ou das iniciativas identificadas se pudesse recolher esses mesmos dados, nomeadamente quanto às ferramentas e tecnologias utilizadas nas iniciativas de e-participação identificadas. A acrescentar a isso, e por forma a que se pudessem efectuar análises complementares, foi ainda acedido o site da ANMP de forma recolher dados sobre o

número de habitantes das autarquias e da orientação política vigente ao longo da última década e meia. Esta análise decorreu entre os dias 20 e 24 de Junho de 2011.

O modo como este processo foi conduzido, pode ser resumido nos seguintes passos:

Passo 1 - Acesso aos sites de cada uma das autarquias portuguesas que mostraram ter iniciativas de e-participação, procurando identificar as iniciativas citadas por forma a recolher informações relativamente:

- À área da e-participação onde a iniciativa pudesse ser englobada;
- Às ferramentas utilizadas para dar suporte a cada uma das iniciativas de e-participação;
- Às tecnologias em que essas ferramentas são baseadas.

Passo 2 - Acesso ao site da Associação Nacional de Municípios Portugueses (<http://www.anmp.pt/>), para obter informação sobre o tamanho populacional das autarquias que permitisse catalogá-las quanto à grandeza (Pequena, Média ou Grande), e para obter a lista dos partidos que lideraram cada uma das autarquias desde 1997, por forma a designar a orientação política (Esquerda, Centro ou Direita) de cada uma delas, ao longo do tempo e na actualidade.

Passo 3 - Elaboração de dois ficheiros com a sistematização dos dados acima indicados para cada iniciativa, e para cada autarquia.

Como resultado deste Momento foram então elaborados dois documentos. No primeiro, para cada uma das iniciativas de e-participação, foi especificada a área em que se engloba a iniciativa, ferramentas utilizadas, tecnologias de suporte e foi ainda derivada dos dados recolhidos uma quarta categoria relativa ao tipo de ferramenta de e-participação utilizada conforme a mesma fosse: ferramenta básica, ferramenta vulgarmente utilizada no âmbito da e-participação ou ferramenta específica de e-participação, de acordo com a descrição efectuada na Secção 2.3.4. A lista criada pode ser acedida no Anexo H. Já no segundo documento foram sistematizados os dados relativos ao tamanho populacional das autarquias que permitiram

organizá-las em pequenas (P), médias (M), ou grandes (G), e foram ainda sistematizados os dados referentes aos partidos políticos que estiveram à frente das autarquias que participaram no estudo (no período entre 1997-2011), e a partir dos resultados extraídos foi originada uma classificação segundo três níveis: autarquias tendencialmente de esquerda (E e CE), autarquias tendencialmente de direita (D e CD), e autarquias sem uma tendência política definida (C). Estes níveis serão abordados com maior detalhe mais adiante, aquando da análise por orientação política efectuada na Secção 5.1. A lista criada está disponível no Anexo I.

4 Análise dos dados recolhidos

Neste Capítulo são apresentados em detalhe os resultados obtidos através do questionário e da análise complementar realizadas, de maneira a estruturar o conhecimento obtido e a poder responder à questão de investigação definida para este projecto de investigação.

Este capítulo encontra-se organizado em várias secções e subsecções que traduzem numa primeira fase a apresentação de alguns elementos demográficos significativos para este estudo e numa segunda fase a análise de todos os itens de caracterização da e-participação ao nível local que foram estudados para o caso português.

Através da conjugação dos resultados obtidos em relação a cada um dos itens de caracterização analisados, no final do presente Capítulo é ainda apresentado um quadro resumo sobre como se pode caracterizar actualmente a oferta de e-participação ao nível local em Portugal.

4.1 Taxas de reposta ao questionário

Nesta secção, será feita uma análise à taxa de resposta ao questionário, segundo diferentes factores.

4.1.1 Taxa de resposta global ao questionário

A amostra seleccionada para este estudo coincidiu com o universo em estudo, isto é, as 308 Câmaras Municipais existentes em Portugal à data do início da elaboração do questionário (Março de 2011).

Um total de 196 Câmaras Municipais (cerca de 64%) responderam pelo menos à primeira parte do questionário, sendo que 187 dessas concluíram a segunda parte do

questionário. Assim, e de forma a manter a coerência dos dados, a análise apresentada de seguida baseia-se nas 187 respostas completas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 61%.

4.1.2 Taxa de resposta por distrito

Embora a taxa global de resposta tenha sido de 61%, ao nível dos distritos houve vários casos em que a taxa de resposta se distanciou de forma notória desse valor, como se constata pela análise da Figura 20. Os distritos de Castelo Branco e Leiria destacaram-se pela positiva, apresentando taxas de resposta de 82% e 81%, respectivamente. Ao invés, os distritos de Évora e Faro são aqueles em que a taxa de resposta foi mais baixa, ficando-se pelos 43% e 44% respectivamente.

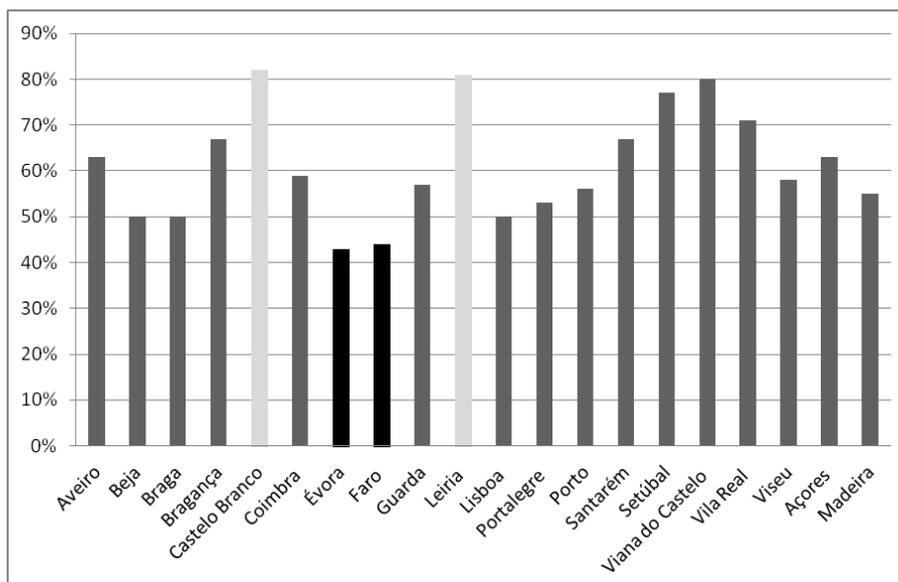


Figura 20 - Taxa de resposta por distrito

4.1.3 Taxa de resposta ao questionário em função da dimensão das autarquias

As autarquias, relativamente à sua dimensão, foram subdivididas em três grandes grupos como proposto no Anuário Financeiro dos Municípios Portugueses [Carvalho et al., 2008]:

- Pequenas (de 0 - 19999 habitantes)
- Médias (de 20000 - 99999 habitantes)
- Grandes (mais de 100000 habitantes)

A nível nacional, existem actualmente 181 autarquias de pequena dimensão, 104 de média dimensão e 23 de grande dimensão.

A realização da análise das taxas de resposta tendo em consideração a dimensão das autarquias permitiu constatar como representado na Figura 21, que nas autarquias de pequena dimensão e de média dimensão as taxas de resposta foram de 61% e 64 %, respectivamente, o que se aproxima bastante da média.

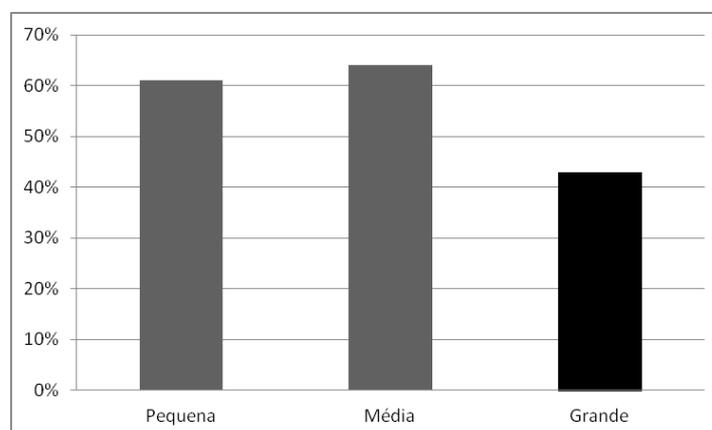


Figura 21 - Taxa de resposta em função da dimensão

Já no caso das autarquias de grande dimensão, existiu uma maior dificuldade em obter resposta ao questionário, sendo apenas recolhidas 10 respostas de 23 possíveis, o que corresponde a uma taxa de resposta de 43%. No que se refere às autarquias de grande dimensão, o tamanho do departamento de informática/sistemas de informação pareceu influir nos resultados, notando-se, na fase de contacto com as autarquias (tanto através de email como

por telefone), uma hierarquia mais rígida e, conseqüentemente, uma maior dificuldade em contactar directamente com os responsáveis pelo departamento, se comparado com autarquias pequenas e por vezes com núcleos de informática/sistemas de informação compostos por dois ou três elementos.

4.1.4 Mapa representativo das respostas das autarquias a nível nacional

Em termos de representação geográfica, as respostas obtidas distribuem-se de acordo com o representado na Figura 22.

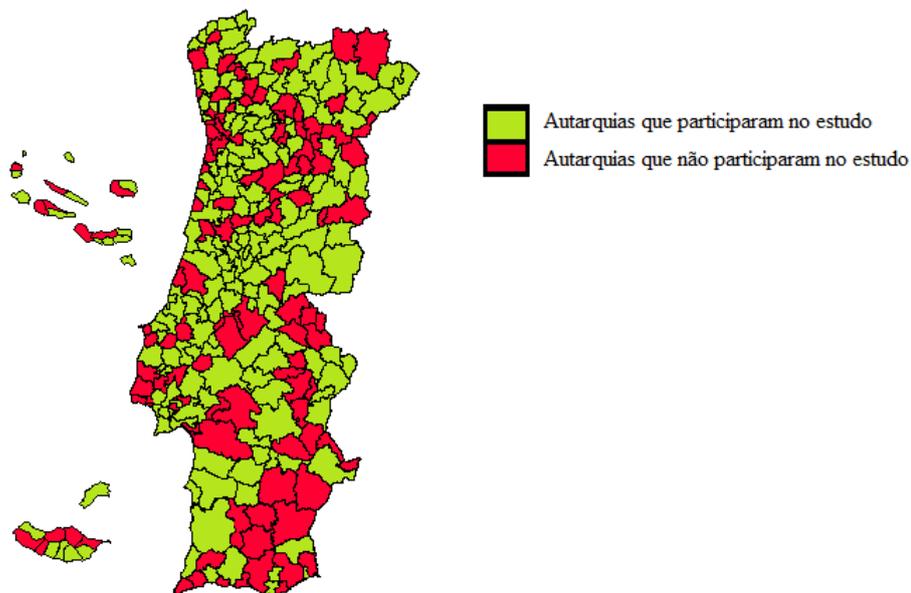


Figura 22 - Representação geográfica das repostas obtidas aos questionário

4.2 Questionário Geral

Nesta secção, relembra-se cada uma das questões que compunham o questionário, e apresentam-se os gráficos com os resultados encontrados. Adicionalmente, tecem-se também para cada questão alguns comentários relativos a esses mesmos resultados.

4.2.1 Análise demográfica dos respondentes

A análise efectuada com vista a aferir a área profissional dos respondentes dos questionário está evidenciada no gráfico da Figura 23.

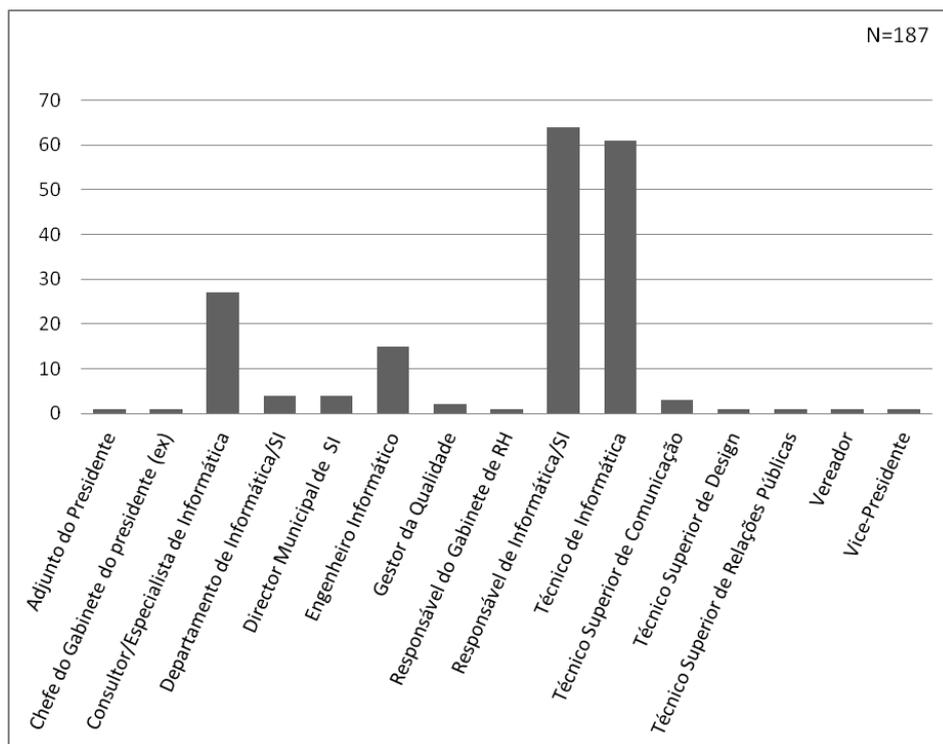


Figura 23 - Respondentes do questionário

Tendo em consideração que este é um estudo realizado no âmbito dos Sistemas de Informação, houve o cuidado de tentar que sempre que possível os questionários fossem respondidos por alguém ligado às áreas de informática ou sistemas de informação, por se

entender serem os elementos mais capacitados para fornecerem as informações requeridas. Nesse sentido, o objectivo foi amplamente atingido, pois em 94% dos casos o respondente do questionário foi o responsável pela área de informática/sistemas de informação, ou em alternativa um elemento ligado a estas áreas indicado pelo responsável. Nos 6% de casos restantes, embora tenha sido sugerido que fossem elementos ligados área de informática/sistemas de informação a responder ao questionário, as próprias autarquias entenderam serem elementos de outras áreas os mais qualificados para dar resposta ao mesmo.

4.2.2 Disponibilização de informação electrónica

Questão: A sua autarquia utiliza a internet para disponibilizar informação financeira e orçamental aos cidadãos, tais como prestação de contas, orçamentos e planos de investimento?

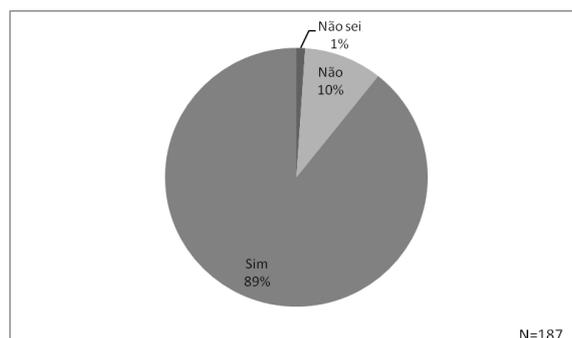


Figura 24 - Disponibilização de informação financeira e contabilística

Como se constata pela análise da Figura 24, a esmagadora maioria das Câmaras Municipais disponibiliza electronicamente um conjunto de elementos de informação financeira que podem ser úteis para a participação activa dos cidadãos, e podem mesmo influenciar em grande medida a pertinência da participação dos mesmos. Este resultado era contudo expectável, pois na verdade, já existe a obrigatoriedade de proceder à disponibilização deste tipo de informação através do respectivo sítio na internet conforme o disposto no n.º 2 do artigo 49.º da lei das finanças locais.

Questão: A sua autarquia permite que os cidadãos subscrevam algum serviço de recepção de informação camarária?

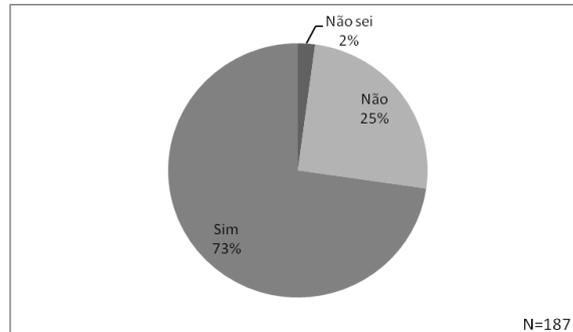


Figura 25 - Possibilidade de Subscrição de serviços de informação

A sensibilidade das câmaras para disponibilizar informação aos cidadãos transparece igualmente da Figura 25, de acordo com a qual 73% das câmaras refere a possibilidade dos cidadãos subscreverem serviços de recepção de informações camarárias. Isto é importante, na medida em que é possível ao cidadão manter-se informado sem que tenha de estar constantemente a aceder ao site da autarquia ou a deslocar-se presencialmente à sede do município.

Questão: Tendo respondido afirmativamente à questão anterior, indique quais dos seguintes serviços periódicos de recepção de informação podem ser subscritos pelos cidadãos?

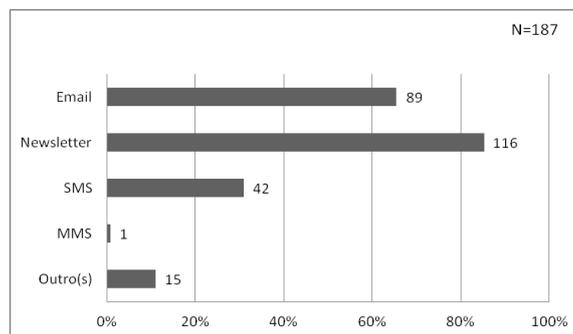


Figura 26 - Principais serviços de recepção de informação

Como se constata pela análise da Figura 26, as *newsletters* (ou boletins informativos) e o email são os serviços periódicos de recepção de informação mais disponibilizados aos cidadãos pelas câmaras, sendo oferecidos em 85% e 65% dos casos, respectivamente. Em sentido contrário, a disponibilização de informação através de dispositivos móveis parece ter bastante menos receptividade por parte das autarquias com 31% a oferecerem a possibilidade de subscrever SMS, e apenas 1% a disponibilizar a subscrição de informação por MMS.

Para além dos quatro principais serviços apresentados no questionário, foram ainda citados em alguns casos outros serviços deste tipo disponibilizados pelas autarquias, pelo que deve ser dado ainda destaque à subscrição de revistas electrónicas lançadas pelas mesmas.

Questão: A sua autarquia possui algum sistema de informação geográfica (SIG) que permita aos cidadãos obter informação sobre a gestão e representação do espaço do município?

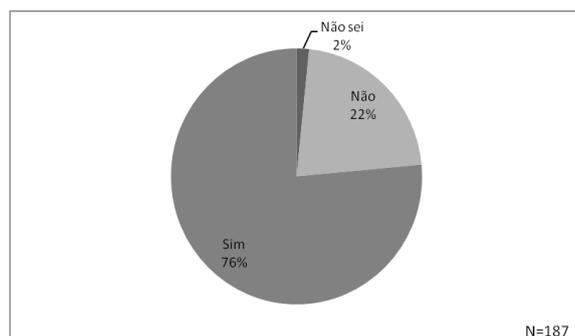


Figura 27 - Disponibilização de SIGs

A disponibilização dos SIG's constitui um dos casos que mais evolução tem conhecido nos últimos anos, como se constata através da Figura 27, que mostra que já 76% das autarquias portuguesas disponibilizam este tipo de sistema.

Os SIG's foram criados para serem ferramentas de ordenamento do território, gestão de equipamentos, modelação de ecossistemas, fiscalização e controlo de usos de solo, arranjos paisagísticos e análise de impactos ambientais, planeamento de transportes e infra-estruturas, gestão de redes, entre muitos outros [CMOB, 2011]. Não só, mas também pela parafernália de possibilidades de análise acopladas aos SIG's, e pelo conjunto alargado de grupos que estes podem auxiliar, as Câmaras Municipais parecem ter-se deixado convencer a apostar nesta via de

informação, existindo já vários casos em que foram criados departamentos autónomos só para o desenvolvimento e gestão destas plataformas.

O conhecimento que pode ser extraído de um SIG facilita grandemente a tarefa do munícipe e mune-o de um conjunto de informações basilares para uma participação sustentada.

Questão: A sua autarquia utiliza a internet para dar a conhecer aos cidadãos os assuntos que estão em discussão pública?

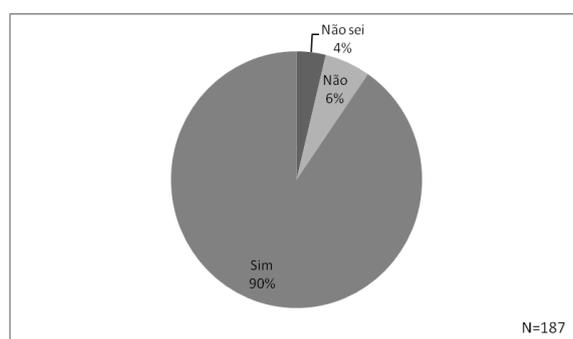


Figura 28 - Disponibilização dos assuntos em discussão pública através da internet

A disponibilização dos assuntos para os quais as Câmaras Municipais requerem o auxílio dos cidadãos, colocando-os em discussão pública, tem merecido um esforço de disponibilização em suporte electrónico. Como pode ser visto na Figura 28, a grande maioria das autarquias portuguesas tem disseminado este tipo de informação através dos seus sites institucionais, o que não pode deixar de ser referido como um excelente indicador ao nível da e-informação.

4.2.3 Disponibilização de canais básicos para contacto com a autarquia

Questão: No site da autarquia, é disponibilizado algum canal de mailing (por ex: indicação do endereço de email; formulário para envio de comentários, sugestões, reclamações...) que permita aos cidadãos tirar dúvidas e enviar comentários e sugestões à autarquia?

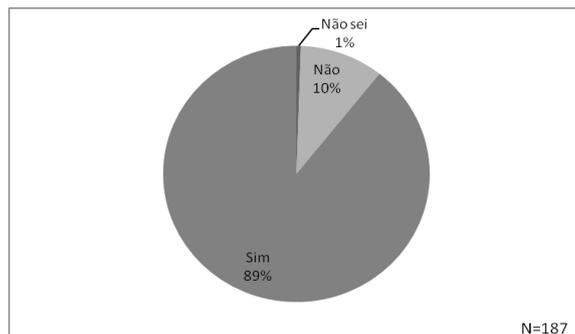


Figura 29 - Existência de canais de mailing para envio de dúvidas, comentários e sugestões

Com o email amplamente disseminado, os resultados apresentados na Figura 29 (com cerca de 89% das autarquias a disponibilizar canais de mailing) eram já expectáveis, podendo até questionar-se se não seria o caso de a totalidade das autarquias apresentarem já este tipo de canal, uma vez que aquando da realização da análise exploratória aos sites das autarquias (Secção 3.3.1), foi identificado que todas as autarquias possuem um endereço institucional que é disponibilizado aos cidadãos. Assim sendo, os 10% de respostas negativas, podem explicar-se provavelmente pelas próprias autarquias não verem nele um canal com potencial para interacção ao nível da participação cidadã.

Questão: Que canais de mailing estão disponíveis?

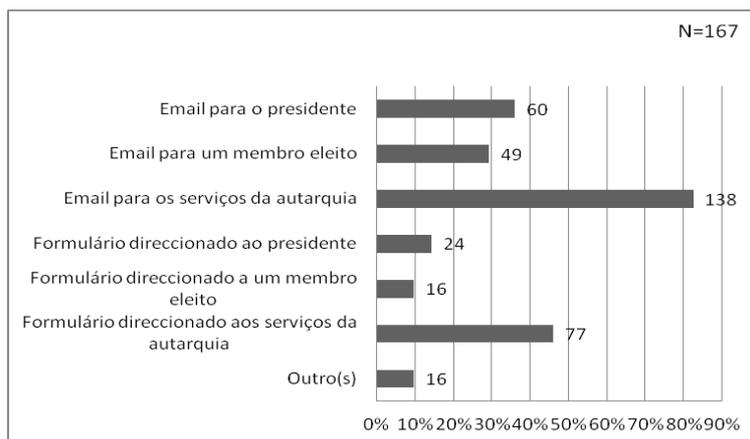


Figura 30 - Canais de mailing disponíveis

O email ou formulário para os serviços da autarquia constituem os principais canais disponibilizados para interacção dos cidadãos com a autarquia, como facilmente se comprova

pela visualização da Figura 30. Estes dados deixam ainda transparecer que ao nível local, parece estar mais "culturzada" a interacção directa com o presidente da câmara do que propriamente a interacção com membros eleitos (também eles com voz activa nas reuniões camarárias), mas provavelmente com o estigma de serem personagens secundárias e com pouco poder decisório.

Questão: Quais os mecanismos que a autarquia utiliza para responder aos comentários, sugestões e reclamações enviados pelos cidadãos através desses canais de mailing?

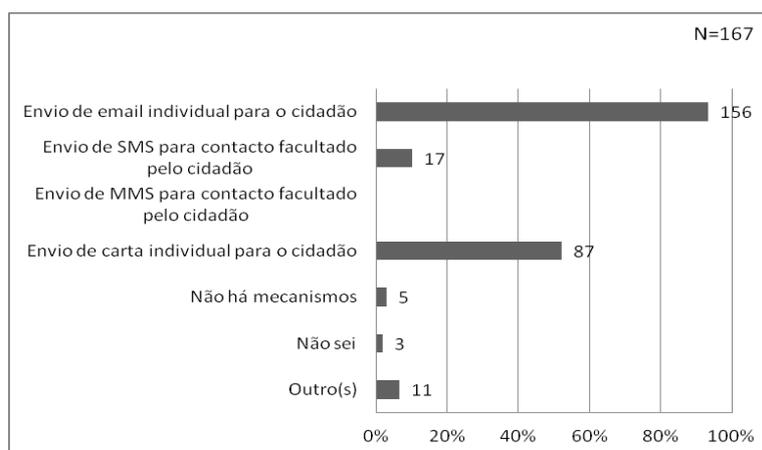


Figura 31 - Mecanismos usadas pela autarquia para responder aos envios feitos através de canais de mailing

No seio deste estudo, pareceu também relevante perceber de que forma respondem as autarquias às sugestões e comentários enviados pelos munícipes através dos canais de mailing disponibilizados. Os resultados apresentados na Figura 31, mostram a realidade latente ao nível social. Se é verdade que as novas tecnologias estão já amplamente divulgadas (o que se reflecte em mais de 80% das autarquias a utilizarem essa via para responder aos cidadãos), não é menos verdade que os meios tradicionais, designadamente o envio de cartas, ainda representam uma parte importante no que aos meios de reposta diz respeito. Outro dado importante é o peso das tecnologias móveis neste âmbito, com uma franja muito reduzida de autarquias a citarem as SMS e nenhuma autarquia a fazer referencia ao uso dos MMS. Tendo em conta a grande aceitação a nível nacional destes dispositivos móveis, a sua utilização neste âmbito parece estar de certa forma a ser subaproveitada.

Questão: A autarquia tem definidas internamente regras de procedimento a adoptar para responder aos pedidos, dúvidas e sugestões enviadas pelos cidadãos através desses canais de mailing? (por ex: definindo um prazo limite para dar uma resposta; como responder; quem responder; ...)

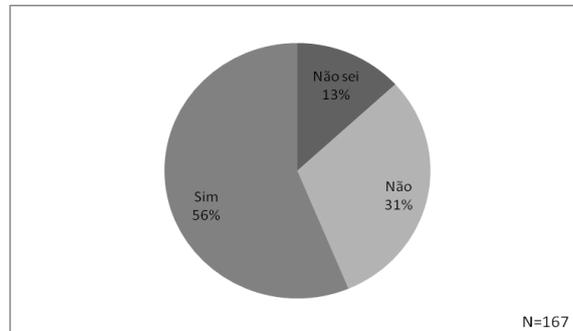


Figura 32 - Definição de regras de procedimento para responder aos cidadãos

Tão importante como disponibilizar canais que permitam a participação dos cidadãos nas tomadas de decisão política, é a forma como a autarquia trata esses canais, tanto ao nível do seu próprio comprometimento (como e quando responder), bem como a forma como explicita de forma clara o tipo de participações que são esperadas, definindo um conjunto de regras básicas que os cidadãos deverão seguir. Os resultados apresentados na Figura 32 permitiram verificar que no primeiro caso, mais de metade das autarquias (56%) assume um compromisso de resposta com os munícipes, tornando o canal mais claro e apelativo para quem pensa em usá-lo.

Questão: Ainda relativamente à disponibilização de canais de mailing, a autarquia tem definidas e publicadas regras e directrizes que os cidadãos deverão respeitar na utilização desses canais?

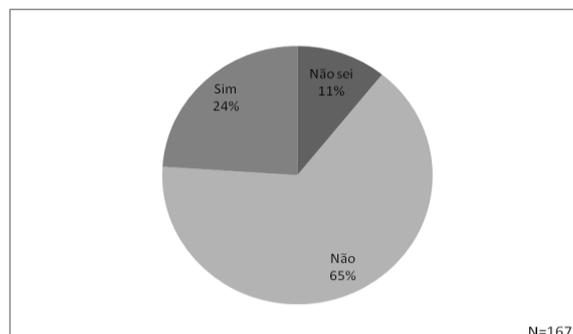


Figura 33 - Definição de regras para a participação dos cidadãos

Já no caso da definição de regras de utilização do canal por parte dos cidadãos, a realidade inverte-se. Ao contrário do caso anterior, aqui apenas 24% das autarquias assume ter definidas e publicadas regras e directrizes que os cidadãos deverão seguir para utilizarem os canais disponibilizados. Grande parte das autarquias (cerca de 65%), não as possui, o que pode estar associado à ideia de que a imposição de regras possa de algum modo constranger a liberdade de expressão de cada cidadão, pese embora de uma forma muito subtil.

4.2.4 Presença nas Redes Sociais

As redes sociais são uma espécie de realidade paralela que cada vez mais alberga e-cidadãos, e que, por consequência, se torna cada vez mais um potencial espaço de e-participação. Seguindo este raciocínio, um dos aspectos que este estudo tentou apurar foi se as autarquias usam estes canais e de que modo.

Questão: A sua autarquia está presente em alguma rede social?

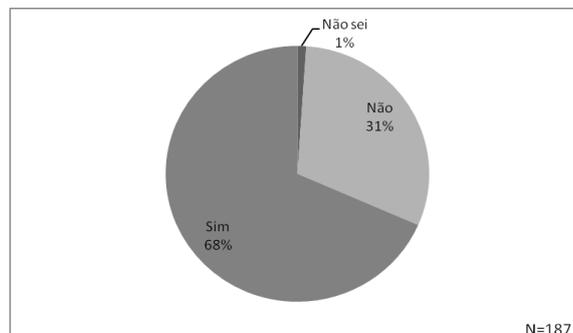


Figura 34 - Presença nas redes sociais

A este nível, este estudo revelou que 68% das autarquias portuguesas estão presentes em pelo menos uma rede social. Isto parece mostrar de certa forma o reconhecimento pelo grande potencial que as Redes Sociais têm de aproximar e promover a interacção entre cidadãos, e dos cidadãos com outras entidades, e isto com baixíssimos custos. Tal facto, vem cada vez mais a ser percebido pelas autarquias, e isso tem resultado numa aderência cada

vez mais alargada. Estes resultados estão aliás em conformidade com um recente estudo do iGOV nesta área, que cita vários responsáveis das autarquias portuguesas que manifestam uma vontade de uma aposta cada vez maior nestas redes [iGOV, 2010].

Questão: Indique em qual ou quais?

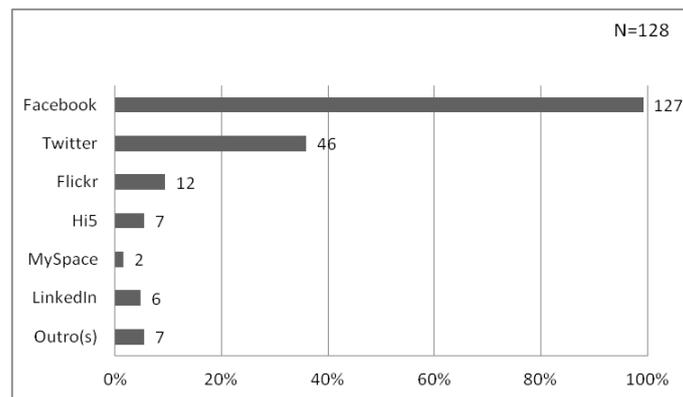


Figura 35 - Principais redes sociais utilizadas pelas autarquias

Seguindo as preferências dos cidadãos, as autarquias que evidenciaram utilizar as redes sociais vão apostando na criação de perfis nas redes sociais mais populares, notando-se aqui um claro domínio do Facebook (99%), e ainda do Twitter (36%), como transparece da Figura 35. As presenças virtuais das autarquias não se esgotam nessas duas redes, havendo ainda referências em muito menor escala ao Flickr, ao Hi5, ao LinkedIn, ao MySpace, ou ainda a outras como o Youtube.

Questão: Em alguma das redes sociais que indicou, existe algum espaço de discussão criado pela autarquia para o debate de ideias e para o envio de comentários e opiniões por parte dos cidadãos (por ex: um fórum de discussão numa das redes,)?

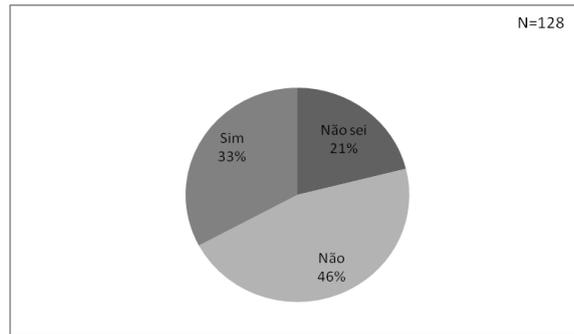


Figura 36 - Criação de espaços de discussão nas redes sociais

As redes sociais são espaços potenciadores da e-participação, e esse potencial não deve ser descurado mas sim amplificado. Desse modo, pareceu relevante perceber quão trabalhada é a presença das autarquias portuguesas nestas redes, e se a mesma contempla o incremento dos perfis com novas funcionalidades ou espaços que dêem suporte a actividades de e-participação. Neste âmbito, os dados recolhidos e exibidos na Figura 36, permitiram perceber que embora um número interessante de autarquias (33%) tenha já algumas funcionalidades de discussão implementadas nas redes sociais, ainda continua a ser bem maior o número de autarquias que não possui qualquer funcionalidade deste tipo (46%). Não deve também deixar de se realçar que o facto de existir um grande número de respostas "Não Sei" (21%), parece indiciar ainda algum desconhecimento/desinteresse por esta área.

Questão: Que papel/papéis tem a autarquia nesses espaços de discussão?

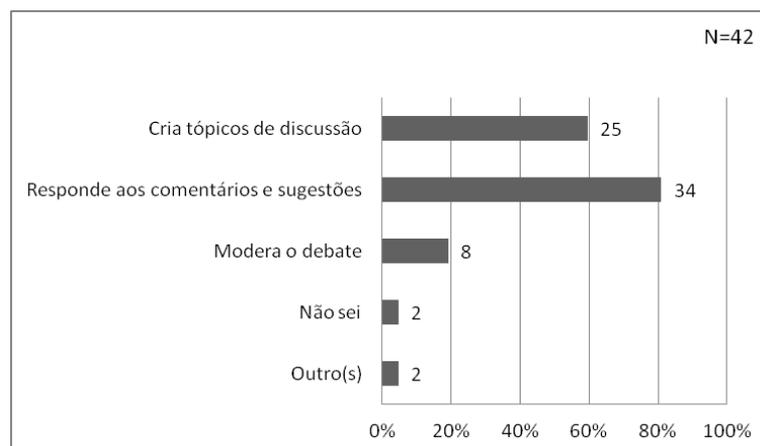


Figura 37 - Papéis da autarquia nos espaços de discussão criados nas redes sociais

Relativamente ao papel que as autarquias se reservam nesses espaços de discussão, o gráfico da Figura 37 mostra que 81% indicam que a sua actividade se centra na reposta a comentários efectuados pelos munícipes, enquanto 60% apontam para a criação de tópicos de discussão. Já 19% referem a moderação do debate, como um dos papéis desempenhados nesses espaços de discussão.

Mesmo que aqui seja pouco referida, a literatura evidencia a grande importância da moderação, nomeadamente como um garante de que o foco da discussão não se desvia em demasia do que seja inicialmente estipulado, pelo que análises complementares acerca da moderação serão apresentadas em seguida.

Questão: Nos casos em que existe moderação do espaço de discussão, as regras e directrizes que são seguidas pelos moderadores no desempenho das suas funções são disponibilizadas aos cidadãos?

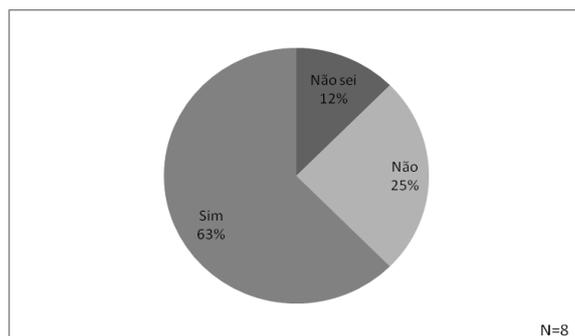


Figura 38 - Disponibilização de regras e directrizes seguidas pelos moderadores

Pese embora a moderação não esteja a ser adoptada nos espaços de discussão das redes sociais pela maioria das autarquias, de entre aquelas que o fazem, existe em grande parte das mesmas (cerca de 63%) o cuidado de disponibilizar aos utilizadores as regras pelas quais se rege a actuação do moderador, tornando o papel do moderador, assim como todo o processo, mais transparente.

Questão: Ainda nos casos em que existe moderação, o elemento que desempenha o papel de moderador recebeu alguma formação especial para desempenhar essa função?

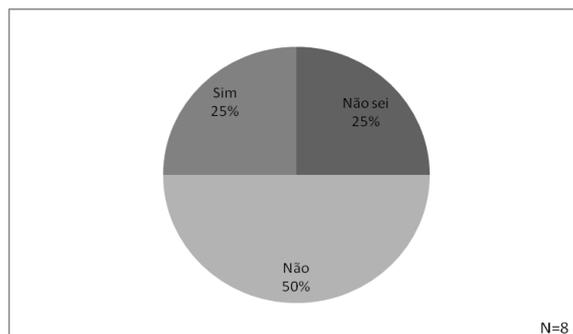


Figura 39 - Recepção de formação por parte dos moderadores

Neste item, é notório da Figura 39 que não tem existido grande preocupação com a formação do próprio moderador, pois apenas 25% das autarquias afirmam que essa formação prévia tenha existido.

4.2.5 Participação Inclusiva

Questão: Existe algum espaço físico disponibilizado pela autarquia (por ex: um Espaço Internet) que permita a qualquer cidadão aceder à informação disponibilizada electronicamente e utilizar os canais de interação existentes?

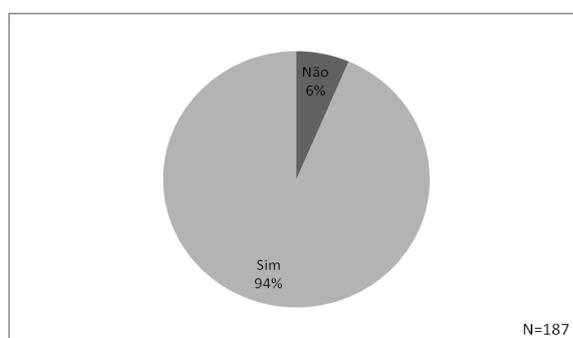


Figura 40 - Espaços disponibilizados pela autarquia para acesso a informação electrónica

A e-participação, como é vista neste trabalho, dá grande ênfase à vertente de extensão dos meios de participação tradicionais, em contraponto com a ideia de criação de incitativas que sejam por si só, e em toda a sua extensão, de cariz electrónico, promovendo involuntariamente a exclusão por parte de munícipes que não tenham acesso às novas tecnologias (nomeadamente à internet). Neste sentido, é de sobremaneira importante que as autarquias possuam espaços que possibilitem a inclusão, dando acesso gratuito a qualquer munícipe que queira aceder às

informações disponibilizadas pela autarquia em meio electrónico, ou participar em e-iniciativas lançadas pela mesma. A este nível a realidade portuguesa é assim bastante razoável, e como mostra a Figura 40, a quase totalidade das autarquias (cerca de 94%) possuem espaços físicos abertos aos cidadãos, com acesso às novas tecnologias e à internet.

Questão: A autarquia tem definidas e implementadas políticas de acesso especiais para cada um dos grupos potencialmente excluídos listados abaixo?

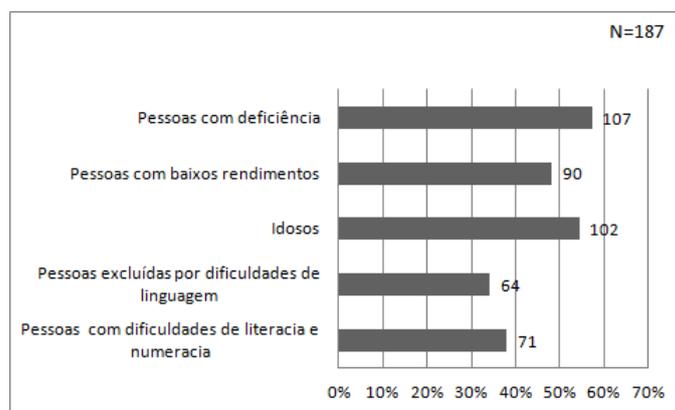


Figura 41 - Definição de políticas de acesso especiais para grupos potencialmente excluídos

Relativamente à definição e implementação de políticas de acesso para grupos potencialmente excluídos, a realidade exibida no gráfico da Figura 41, mostra alguma preocupação das autarquias portuguesas com esta problemática, principalmente no que se refere a cuidados com as pessoas com deficiência e os idosos, com 57% das autarquias a afirmarem possuir políticas de acesso especiais para estes casos. No plano oposto estão as pessoas excluídas por dificuldades de linguagem (como por ex. algumas minorias étnicas), em que apenas 34% das autarquias afirma ter uma política de acesso especial definida. Esta situação é provável que resulte não só, mas também, do grande diferencial que existe ao nível das autarquias nacionais, tanto ao nível do número de habitantes mas também das comunidades que se aglomeram em determinadas regiões, fazendo com que este tipo de políticas de acesso especiais possam fazer mais sentido em algumas regiões historicamente receptoras de grandes comunidades estrangeiras.

4.2.6 Formação no uso da internet como meio para interacção com os cidadãos

Questão: Algum dos membros eleitos da autarquia recebeu formação no uso da internet especificamente para interagir com os cidadãos?

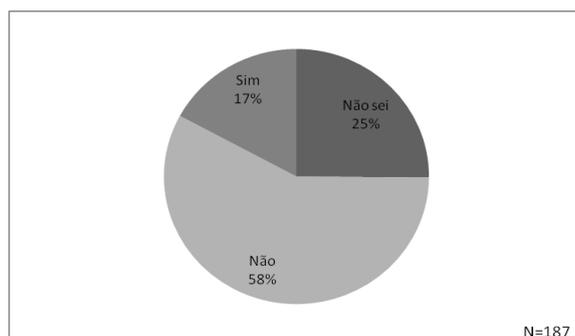


Figura 42 - Formação dos membros eleitos na interacção com os e-cidadãos

A e-participação, é uma área relativamente nova, e é-o tanto para os cidadãos como para as próprias autarquias. Nesse sentido existe uma necessidade latente de tanto os membros eleitos das autarquias como os seus funcionários/colaboradores terem uma formação especial para interagirem com os cidadãos através deste novo canal. Portanto, outra das questões colocadas foi precisamente sobre a recepção de formação deste tipo por parte dos membros eleitos da autarquia. Os resultados recolhidos representados na Figura 42 evidenciam claramente algumas lacunas neste particular, com apenas 17% de autarquias a evidenciarem ter membros eleitos com formação para interacção com os cidadãos através da internet.

Questão: Algum dos colaboradores/funcionários da autarquia recebeu formação no uso da internet especificamente para interagir com os cidadão?

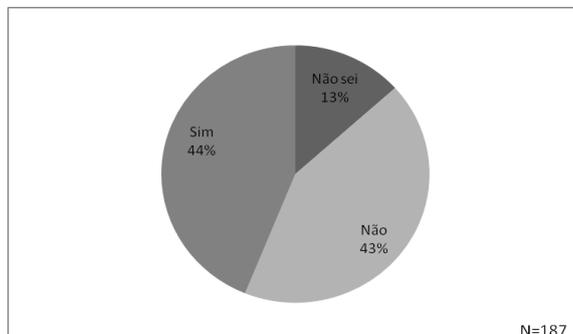


Figura 43 - Formação dos colaboradores/funcionários da autarquia na interação com os e-cidadãos

No que concerne aos funcionários/colaboradores da autarquia, a realidade é já um pouco diferente, havendo um incremento para os 44% de autarquias que evidenciam possuir pessoal com formação para interação com os cidadãos através da internet. Esta diferença pode estar de certa forma relacionada com as várias formações no âmbito do e-government, nomeadamente ao nível da formação de pessoal nos e-serviços. Estes dados parecem ir de encontro ao facto da oferta de canais para interação com a autarquia também estar a ser mais direccionada para os colaboradores/funcionários do que para os membros eleitos.

4.2.7 Participação de Ocorrências

A e-participação remete na sua essência para a participação dos cidadãos no âmbito de tomadas de decisão políticas. Todavia, existem outros casos, em que mesmo não se cumprindo à risca este pressuposto, é permitido aos cidadãos participar e dar uma ajuda preciosa em assuntos da gestão diária da autarquia. Um desses casos, que em Portugal se tem vindo a tornar emblemático, são as e-iniciativas de conservação, limpeza e melhoria dos espaços públicos. Lançadas a nível nacional, ou mesmo criadas pela própria autarquia, existem vários exemplos que permitem ao cidadão dar uma sugestão ou marcar/denunciar algum objecto que necessita de ser recolhido, ou algum problema que necessita de ser tratado.

Questão: A sua autarquia possui, ou está associada, a alguma iniciativa que permita a participação dos cidadãos através da internet no processo de conservação, limpeza e melhoria dos espaços públicos?

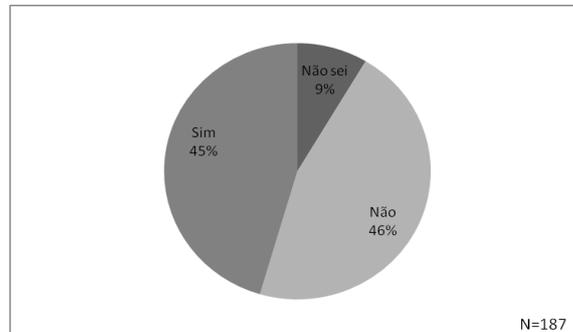


Figura 44 - Existência de iniciativas de conservação e melhoria dos espaços públicos

Como se constata da Figura 44, das 187 autarquias que responderam ao questionário, 45% indicaram ter iniciativas desta natureza, o que parece ser já um primeiro passo para maturar e disseminar este tipo de iniciativas.

Questão: Quais as iniciativas de conservação e melhoria dos espaços públicos existem na autarquia?

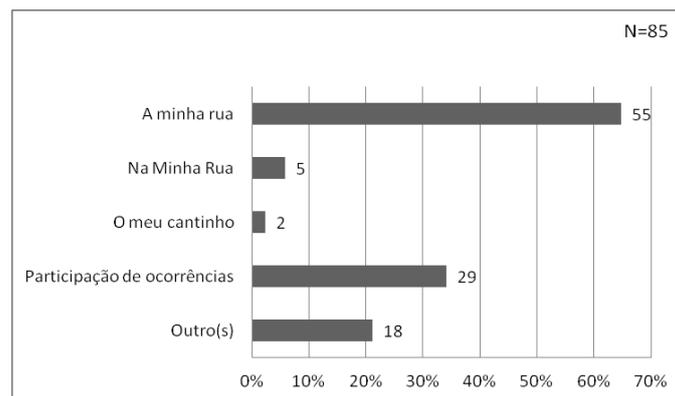


Figura 45 - Principais iniciativas de conservação e melhoria dos espaços públicos

Entre as principais iniciativas desta natureza estão a iniciativa "A minha rua", que é apontada por 65% das autarquias que mostraram ter este tipo de iniciativas. Outra iniciativa

também bastante popular é a designada "Participação de ocorrências", que é referida em 34% dos casos. No entanto, a oferta neste âmbito não se esgota por aqui, sendo ainda referidas iniciativas como "O meu cantinho", "Na minha rua", entre outras. Deve também referir-se, que embora a designação se altere de iniciativa para iniciativa, a verdade é que as principais características apresentadas são em todas elas muito próximas.

4.3 Análise das iniciativas de e-participação identificadas

No seguimento da secção 4.2, que versou as questões gerais da e-participação, nesta secção serão abordadas as questões e resultados obtidos especificamente para a caracterização de iniciativas de e-participação. Assim, serão inicialmente apresentados alguns dados sobre as respostas obtidas e de seguida será novamente efectuada uma análise questão a questão, de acordo com o questionário de caracterização endereçado às autarquias.

4.3.1 Distribuição das iniciativas de e-participação por distrito

Das 187 autarquias participantes no estudo, 109 possuem iniciativas de e-participação, o que corresponde a cerca de 58%. Foi identificado o total de 217 iniciativas de e-participação, que se distribuem de acordo com o que é evidenciado na Figura 46.

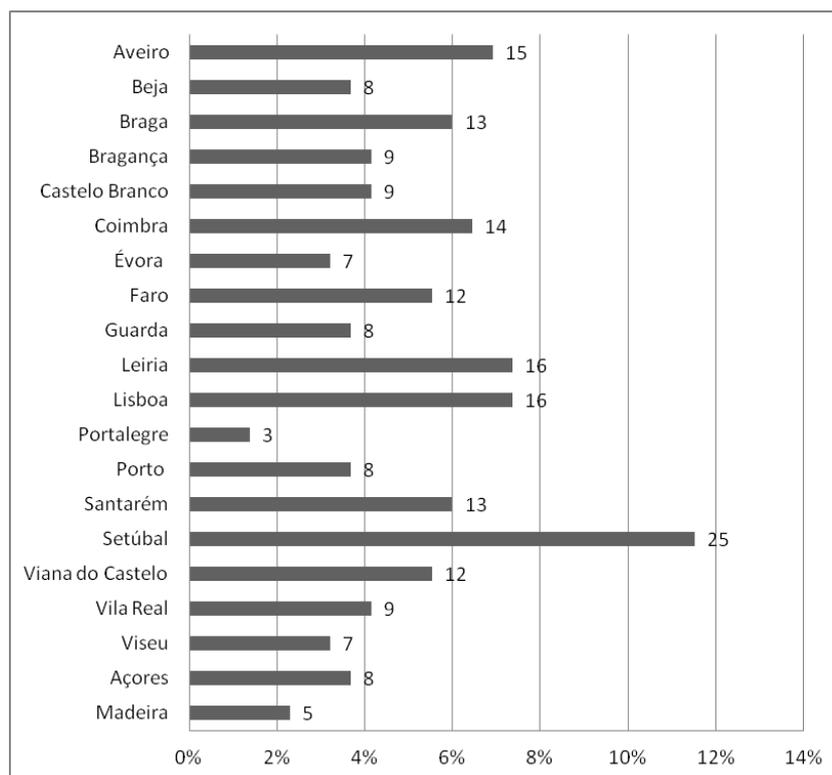


Figura 46 - Iniciativas de e-participação por distrito

Fazendo uma análise por distrito, existem alguns casos que se destacam claramente dos demais, nomeadamente Setúbal, Lisboa e Leiria com 25, 16 e 16 iniciativas respectivamente. No extremo oposto estão Portalegre e a Madeira com 3 e 5 iniciativas identificadas respectivamente. O caso português mostra ser tudo menos uniforme, existindo vários distritos que mostram ser mais abertos a este tipo de iniciativas que outros.

4.3.2 Grandes grupos de iniciativas de e-participação identificadas

As várias iniciativas de e-participação identificadas anteriormente, podem ser subdivididas nos oito grandes grupos apresentados na Figura 47.

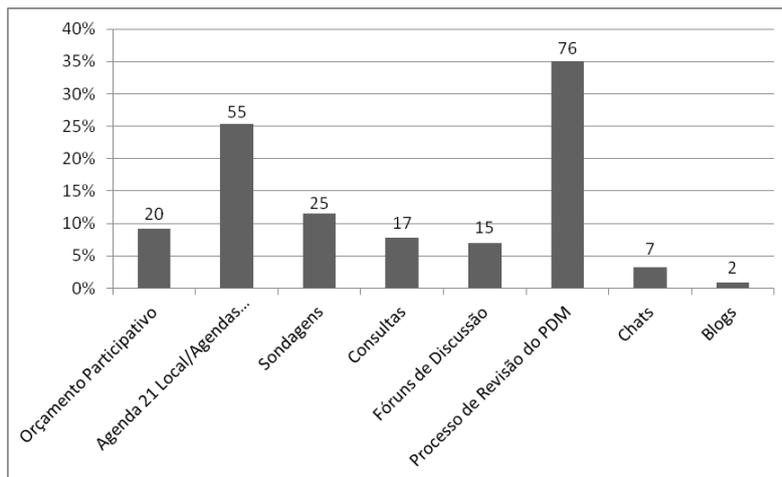


Figura 47 - Principais grupos de iniciativas de e-participação

A composição destes oito grandes grupos teve por base a análise exploratória efectuada aos sites das autarquias (Secção 3.3.1), agrupando tanto quanto possível os tipos de iniciativas de e-participação encontrados. O posterior estudo mostra que os processos de revisão do PDM (35%) assim como as Agendas Estratégicas (25%) encabeçam a lista de iniciativas mais populares neste âmbito. Já os chats de e-participação e os Blogs encontram-se numa posição de menos destaque, havendo apenas 7% e 2% de autarquias que os possuem, respectivamente.

4.3.3 Caracterização das Iniciativas de e-participação

Questão: Qual a origem da iniciativa?

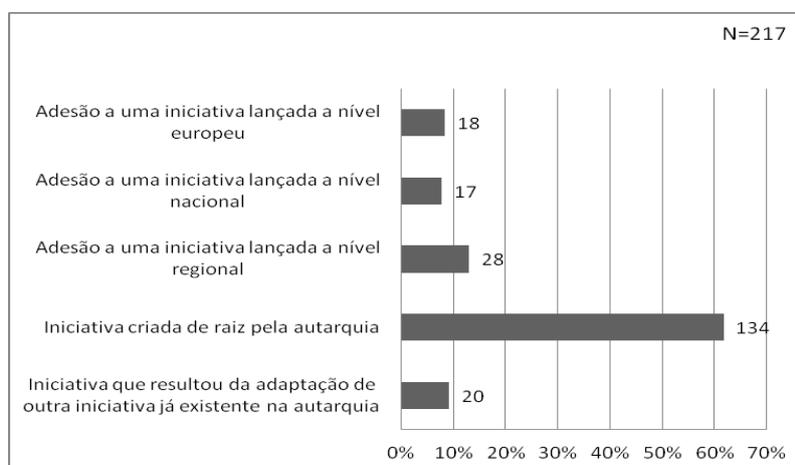


Figura 48 - Origem das iniciativas de e-participação

Como mostram os valores da Figura 48, as autarquias portuguesas parecem mostrar propensão para criarem de raiz a maioria das iniciativas de e-participação que possuem, o que ascende a 62%. Para além destas, existem ainda várias iniciativas lançadas exteriormente e que depois são adoptadas pela autarquia (13% lançadas a nível regional, 8% a nível nacional, e 8% a nível europeu). Por fim, foram ainda identificadas 9% de iniciativas que resultaram de uma reformulação de outras iniciativas similares já possuídas pelas autarquias.

Questão: Foi estabelecida alguma parceria com entidades externas à autarquia para a implementação da iniciativa?

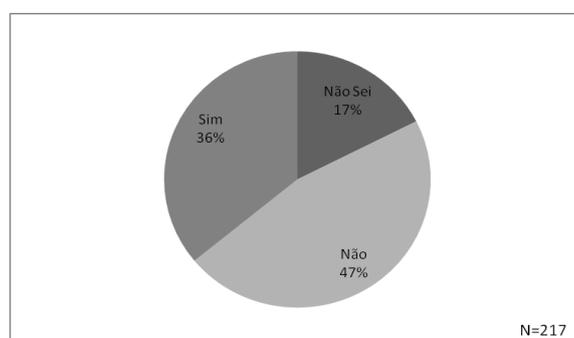


Figura 49 - Estabelecimento de parceria com entidades externas

As parcerias com entidades externas tendo em vista a implementação de iniciativas de e-participação podem ser de grande relevância. Por um lado, estas parcerias podem possibilitar auxílio técnico na parte de implementação, e por outro, principalmente quando as iniciativas são pensadas em parceria com os cidadãos, há uma abertura ao diálogo que proporciona uma aproximação entre aquilo que a autarquia pretende disponibilizar e aquilo que é esperado por quem vai participar (os cidadãos). Neste estudo foram identificadas 36% das iniciativas como resultado de um processo de parceria.

Questão: Que parceiros estiveram envolvidos?

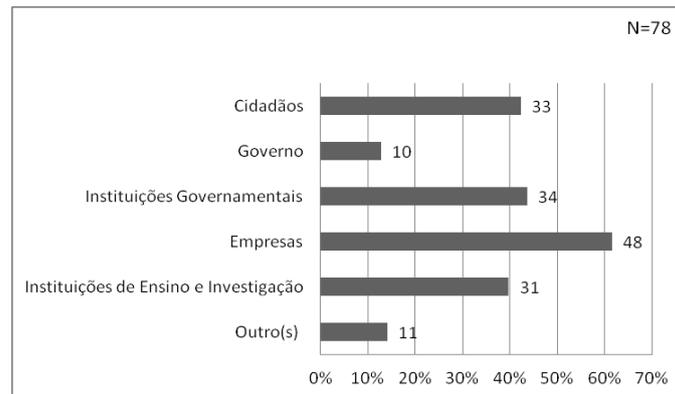


Figura 50 - Principais parceiros envolvidos

De entre os vários parceiros envolvidos na formulação de iniciativas de e-participação, o destaque vai numa primeira instância para as empresas, que são referidas em 62% dos casos. De seguida, é ainda dado destaque às parcerias com instituições governamentais (44%), cidadãos (42%) e instituições de ensino e investigação (40%). O cidadão como parceiro envolvido, tem um potencial enorme, pois sendo ele o principal destinatário das iniciativas de e-participação lançadas pelas autarquias, ninguém melhor do que o próprio para ajudar a construir uma iniciativa que vá de encontro às suas pretensões e anseios. A participação do governo ou de instituições governamentais, que directa ou indirectamente auxiliam estes projectos, merece também uma referencia especial uma vez parecem evidenciar uma preocupação ao nível central com o incremento da participação cidadã. Para além dos principais parceiros evidenciados acima, deve também ser dado realce a outros parceiros apontados por algumas autarquias como são os casos das associações, outras autarquias, e Juntas de Freguesia.

Questão: Qual o custo aproximado da implementação e exploração desta iniciativa?

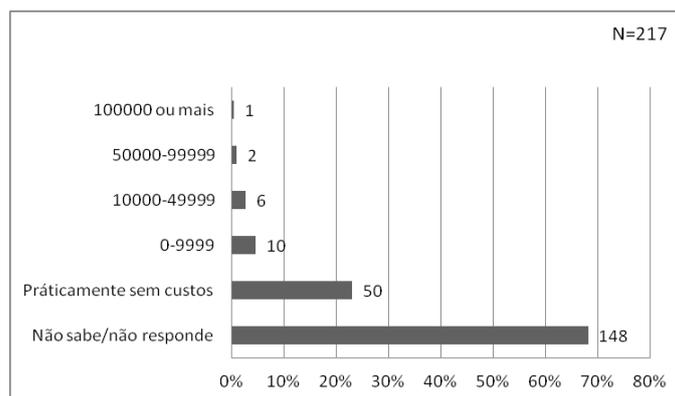


Figura 51 - Custos de implementação e exploração da iniciativa

Como já seria expectável, a maioria das autarquias (68%) afirmou não saber ou não responder a esta questão, o que enviesava de certa maneira os dados obtidos. Ainda assim, uma parte significativa das autarquias (23%) referiu que as iniciativas de e-participação que possui têm associados custos irrisórios, pelo que este parece ser um padrão da oferta portuguesa nesta área. Existem ainda casos (5%) em que os custos estão localizados numa escala até aos 9999 Euros (5%) e algumas outras (3%) até aos 49999 Euros. Com montantes iguais ou superiores a 50000 Euros, foram raras as excepções encontradas (não ultrapassaram 1%).

Questão: Qual a natureza da iniciativa?

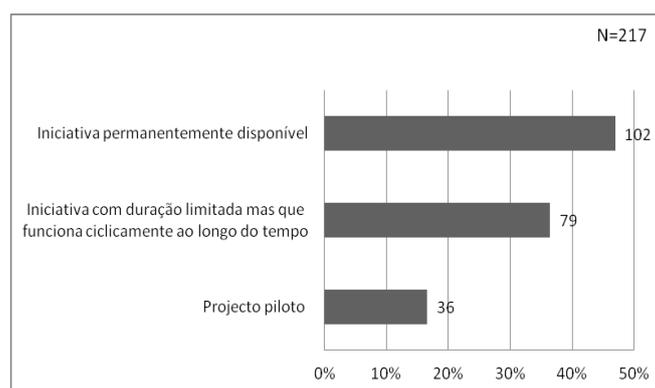


Figura 52 - Natureza das iniciativas de e-participação

A identificação da natureza da iniciativas teve como propósito perceber até que ponto estas estavam já estabilizadas, ou se ao invés existia uma grande quantidade em processo inicial de implementação. Do que foi possível apurar com este estudo, na oferta portuguesa pontificam

maioritariamente iniciativas que estão permanentemente disponíveis para acesso dos cidadãos, as quais representam 47%. Já aquelas iniciativas que funcionam ciclicamente, com fases e espaços temporais bem definidos são também comuns nas autarquias portuguesas, representando 36% da oferta. Por fim, os projectos ainda em fase de experimentação/teste representam 17% dos casos, o que pode ser um dado importante pois tendo em consideração que esta é ainda uma área em franca expansão seria expectável que muitas destas iniciativas estivessem a dar ainda os primeiros passos.

Ainda relativamente a este item, não deve deixar de notar-se que no caso das iniciativas permanentemente disponíveis, a análise exploratória aos sites das autarquias (Secção 3.3.1) deixaram perceber que as mesmas são por norma pouco complexas, sendo em muitos casos a mera aplicação de pequenos "add ons" a templates já pré-fabricados e que servem de base aos sites das autarquias (por ex: *Quick pools*).

Questão: Para que possam participar na iniciativa, é necessário que os cidadãos se registem e autenticem no sistema?

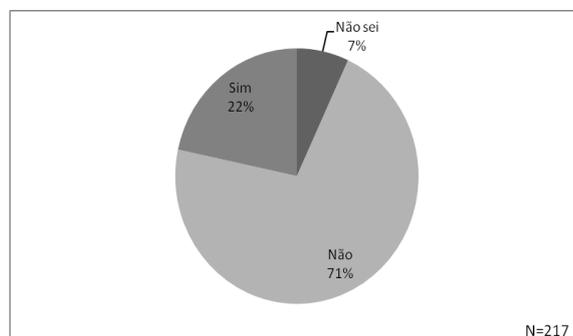


Figura 53 - Necessidade de registo para participação na iniciativa

A maioria das iniciativas a nível nacional são desprovidas de qualquer necessidade de registo, o que acontece em 71% dos casos, em claro contraste com os apenas 22% das iniciativas que mostram necessitar de algum tipo de registo.

Esta é uma questão que tem gerado muita discussão, e que pode ser interpretada segundo duas perspectivas. Por um lado, pode-se argumentar que no caso da iniciativa não exigir o registo dos cidadãos, isso pode levar a falta de credibilidade, uma vez que cada pessoa

poderá votar várias vezes sem que haja um controlo sobre como corre o processo. Ao invés, a obrigatoriedade de registo estigmatiza em certa medida a iniciativa, fazendo-a manifestar um carácter marcadamente repressivo, e isto pode levar a que menos pessoas acedam em participar no processo. Um dos casos mais paradigmáticos a nível nacional é o orçamento participativo de Lisboa. Aí, optou-se por tornar o processo completamente transparente e sem qualquer tipo de moderação, sendo que a principal explicação para o mesmo é que assim a autarquia dá uma prova concreta de que pretende que sejam os cidadãos a decidir sem qualquer tipo de condicionalismo [CCAA, 2010].

Questão: Quais os métodos de participação que estão disponíveis na iniciativa em questão?

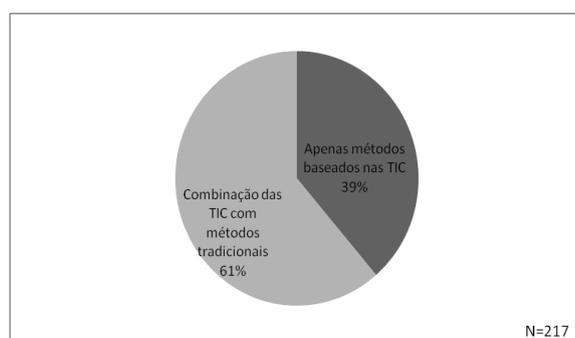


Figura 54 - Métodos de participação disponíveis

Como defendido neste documento, a e-participação só atinge todo o seu esplendor quando funciona como uma extensão dos meios tradicionais de participação cidadã, tornando-se um aglomerador de potenciais novos participantes no processo de tomada de decisão. Caso contrário, e se a iniciativa de e-participação servir apenas para facilitar a participação aos cidadãos já mais propensos a participar através dos métodos tradicionais, esta corre sérios riscos de passar de uma potencial parte da solução para passar a ser uma potencial parte do problema [CE, 2009]. Assim, começa a ter de ser colocado o caso da acessibilidade como condição essencial para que os cidadãos possam participar, o que contrariamente ao que seria desejável reduz substancialmente a base de potenciais participantes.

No caso português, esta ideia de base parece estar de certa maneira a ser seguida, uma vez que 61% das iniciativas referidas pelas autarquias combinam métodos de participação

tradicionais com métodos baseados nas TIC. Nos restantes 39% das iniciativas as autarquias evidenciam fazer apenas uso de métodos de participação baseados nas TIC.

Questão: Quais das fases do processo de tomada de decisão são abrangidas pela iniciativa?

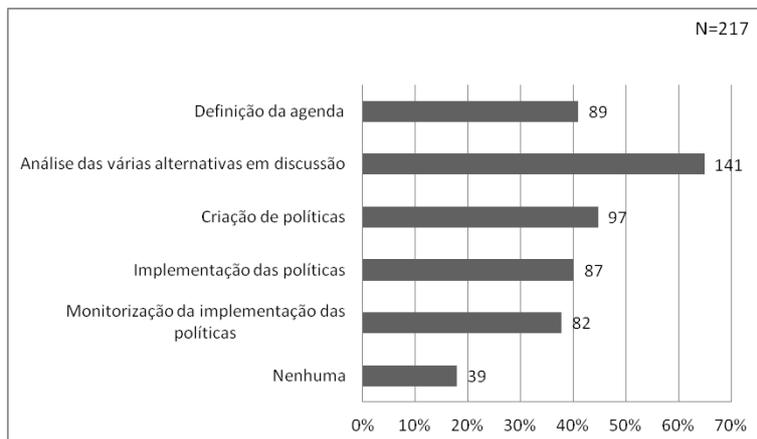


Figura 55 - Fases de tomada de decisão abrangidas pela iniciativa

De acordo com várias referências [Allhutter et al., 2008; Macintosh, 2004], as iniciativas de e-participação podem abarcar uma ou várias fases do ciclo de tomada de decisão, podendo no limite definir um ciclo perfeito que abarque todas as fases evidenciadas na Figura 55.

No que concerne à realidade portuguesa, esta mostra-nos que na sua maioria as iniciativas existentes abarcam apenas parte das fases, sendo que apenas 18% referem efectivamente cobrir o ciclo no seu todo. A fase do ciclo de tomada de decisão que as iniciativas identificadas mais abrangem é a "análise das várias alternativas em discussão" (65%), que é claramente a fase mais referida para as iniciativas recolhidas. Todas as outras fases têm um número de referências muito próximo, entre os 38% para a fase de "monitorização da implementação das políticas" até aos 45% para a fase de "criação de políticas".

Outra nota que merece destaque é o facto de em 18% dos casos nenhuma fase de tomada de decisão ter sido identificada. Isto, pode provavelmente ter que ver com o facto da iniciativa não estar a ser assumida pela autarquia como parte de um processo de tomada de decisão política, ou simplesmente pelo respondente não ter percebido a abrangência de alguma das fases e ter preferido "jogar pelo seguro".

Questão: Nesta iniciativa, que nível de participação é concedido ao cidadão?

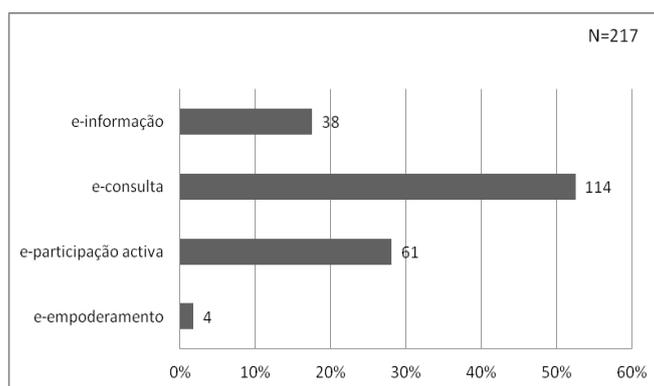


Figura 56 - Nível de e-participação comportado pela iniciativa

Este é talvez o item de maior relevância na caracterização das iniciativas de e-participação, pois é aquele que mede o poder que é efectivamente concedido ao cidadão na tomada de decisão política.

Relativamente às iniciativas de e-informação, os dados recolhidos permitiram perceber que estas representam 18% do total da oferta, estando neste caso os cidadãos confinados a meros receptores de informação da autarquia. Isto, se por um lado os habilita a estarem mais informados e seguros relativamente às opções e decisões que poderão ter de vir a tomar, por outro restringe em grande medida a atitude activa que se pretende ver patente na e-participação.

No que diz respeito às iniciativas de e-consulta, o cidadão é já efectivamente chamado a dar a sua opinião antes da tomada de decisão, mas a definição dos temas a consultar e a própria decisão final continuam a ser da responsabilidade da autarquia. No caso português, este é o nível de e-participação que está associado à maioria das iniciativas, representando cerca de 53%.

Nas iniciativas de e-participação activa, o cidadão é verdadeiramente um parceiro na formulação de políticas, sendo as suas opiniões levadas em linha de conta e debatidas desde a definição dos temas até à própria decisão final. Os 28% de iniciativas encontradas a este nível parecem ser já um bom prenuncio, uma vez que deixam perceptível alguma abertura por parte das autarquias para permitirem que os cidadãos sejam parte integrante das tomadas de decisão.

Por fim, as iniciativas de e-empoderamento dão a oportunidade aos cidadãos (e consequentemente a responsabilidade) destes sugerirem e criarem as suas próprias políticas,

sendo-lhes ainda possível escolher aquilo que querem realmente ver implementado, sem que a autarquia tenha poder de veto sobre o veredicto dos cidadãos, sendo por isso o único nível de carácter deliberativo. Neste estudo, foi possível apurar que as iniciativas a este nível escasseiam, não ultrapassando os 2%.

Como ficou patenteado nos parágrafos anteriores, o nível de participação concedido aos cidadãos parece estar ainda longe de abarcar um grande poder de decisão, como se constata pela existência de apenas quatro iniciativas (2%) que realmente davam poder deliberativo aos cidadãos.

De modo a tornar a análise relativa ao nível de e-participação comportado pelas autarquias um pouco mais aprofundada, foi ainda efectuada uma análise geográfica assente no nível mais elevado das iniciativas de e-participação disponibilizadas pelas autarquias. A cada autarquia foi então associada uma cor, desde um tom muito claro (cinza claro) até um tom muito escuro (preto), conforme as autarquias possuam respectivamente iniciativas de e-participação que permitam um menor ou maior poder de decisão aos munícipes. As autarquias que não reponderam ao questionário, foram assinaladas com a cor vermelha. A análise efectuada pode ser vista na Figura 57.

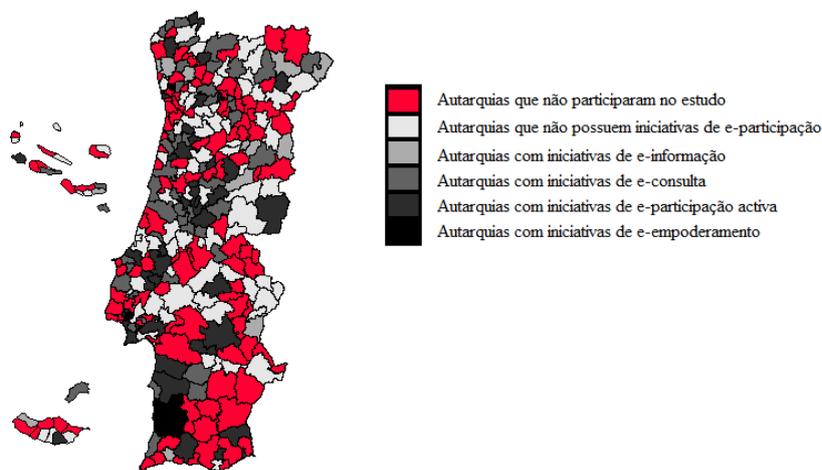


Figura 57 - Análise geográfica por nível de e-participação das iniciativas

Este mapa permite ter uma melhor percepção do nível das iniciativas existentes em Portugal, e fazendo-se apenas uma abordagem geral, evidencia-se por um lado uma grande franja avermelhada que parece apresentar ainda alguma reticencia em participar em estudos

nesta área, e por outro lado uma franja de tons marcadamente claros, o que espelha um nível de e-participação geral ainda baixo no que concerne às iniciativas disponibilizadas.

Ainda assim, existem alguns focos de boas práticas que podem servir como referencia como são Lisboa, Odemira, Sesimbra e Trofa, aonde foram encontradas iniciativas de e-participação que podem ser caracterizadas como de e-empoderamento. Destaque-se ainda que Lisboa é a única autarquia identificada como tendo iniciativas dos quatro níveis de participação apresentados neste estudo (uma iniciativa de cada nível), o que demonstra já um desenvolvimento bastante sustentado e a transforma no caso mais paradigmático a nível nacional.

Mesmo sem atingirem o último nível de participação, o mapa mostra ainda algumas áreas marcadamente em tons escuros, e que merecem uma referencia especial. A área da grande Lisboa é um desses casos, aonde para além da capital, a autarquia da Amadora se apresenta também como um caso de relevo, disponibilizando um total de cinco iniciativas (uma de e-informação, duas de e-consulta e duas de e-participação activa). Um pouco mais abaixo, também o distrito de Setúbal mostra ser uma região bastante profícua nesta área, desde logo com Almada (que mostra possuir cinco iniciativas de participação activa), Barreiro (que apresenta quatro iniciativas de e-consulta e uma de participação activa) e ainda Santiago do Cacém e Seixal que apresentam respectivamente três iniciativas de e-participação activa e quatro iniciativas de e-consulta. Por fim, e focando a atenção nas ilhas, merece destaque o caso da autarquia açoriana da Horta, que mesmo sendo uma autarquia pequena apresenta duas iniciativas de e-participação activa e duas de e-consulta o que a torna igualmente um caso de referencia a nível nacional.

Questão: A autarquia fez algum esforço de promoção/divulgação da iniciativa junto dos cidadãos?

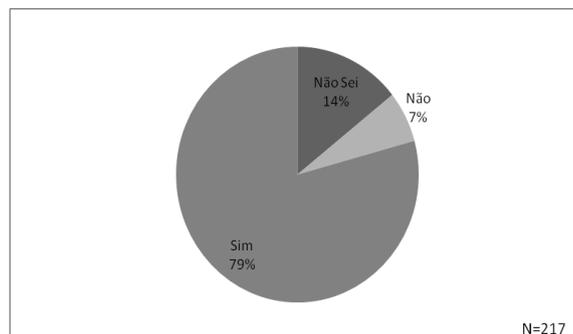


Figura 58 - Promoção das iniciativas

Um outro aspecto relevante e que pode ter influência no nível de adopção da e-participação é o esforço que seja feito simultaneamente na sua promoção/divulgação junto dos cidadãos. Os resultados obtidos revelam que existe já uma preocupação e prática corrente de promoção destas iniciativas (79% dos casos). Tal percentagem, ganha mais realce quando 14% afirmam não saber se essa publicitação é realizada ou não, sobrando somente 7% que afirmam peremptoriamente não ser feito qualquer tipo de esforço nesse sentido.

Quais os principais canais utilizados nessa promoção/divulgação?

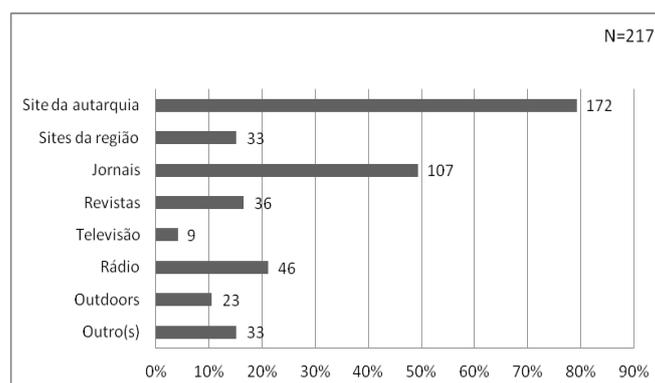


Figura 59 - Principais canais de promoção utilizados

Esta publicitação, no caso português, é por norma efectuada aproveitando o próprio site da autarquia para o efeito (79%). Seguidamente, aparecem os jornais como o local mais popular para as autarquias fazerem este tipo de publicitação (49%). A rádio (21%), as revistas (17%), os

sites da região (15%), os outdoors (11%) e ainda a televisão (4%) são outros dos locais em que algumas das autarquias têm apostado, mas são já muito menos referidas. O facto de a televisão aparecer como um dos canais menos usados, talvez possa ser explicado devido ao facto de a maioria das autarquias não terem a dimensão suficiente (e conseqüentemente orçamento) para que isso seja se quer uma possibilidade a ser tida em consideração.

Questão: A autarquia informa os cidadãos das regras e directrizes que devem respeitar durante a sua participação na iniciativa?

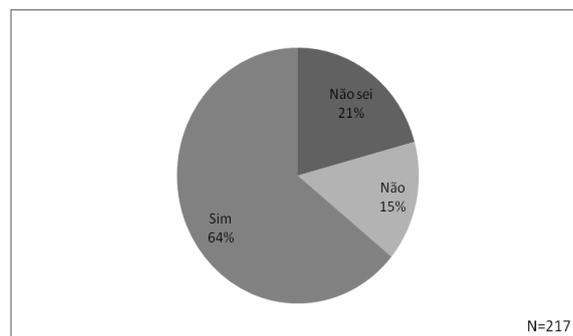


Figura 60 - Regras e directrizes de participação informadas aos cidadãos

A disponibilização de regras e directrizes a serem respeitadas durante a participação nas iniciativas, se distribuídas atempadamente e de forma clara, podem ajudar os próprios cidadãos a perceber melhor aquilo que lhes é pedido. Em Portugal, as iniciativas de e-participação existentes parecem na sua maioria cumprir estes requisitos, como é indicado pelos 64% de respostas positivas que foram recolhidas.

Questão: A iniciativa está sujeita a alguma forma de moderação?

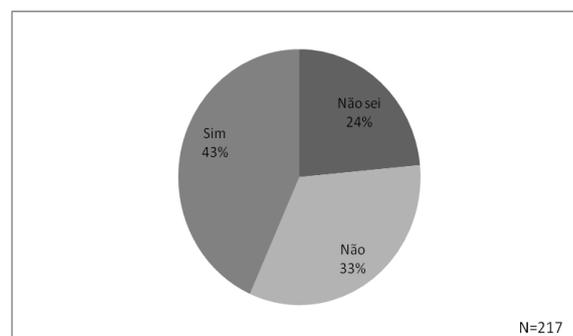


Figura 61 - Moderação das iniciativas

Em grande parte da literatura (como já amplamente referido nas Secções 2.3.2 e 2.3.3), a imagem do moderador é vista como de especial relevância nestas iniciativas, nomeadamente como um ente que assegura que a discussão se centra nos pontos propostos para debate e converge para a formulação de propostas concretas e decisões por maiorias, mas é igualmente referido que a sua utilização não é efectuada num grande número de casos.

Os dados recolhidos no caso português representados na Figura 61, revelam isso mesmo, evidenciando que a utilização desta figura ainda não é consensual, havendo 43% dos casos em que é referida a utilização de moderador, 33% em que não é usado, e uma percentagem significativa (24%) em que não existiu certeza quanto à sua utilização. Pelo que foi também possível apurar as figuras que assumem esse papel são membros da própria autarquia.

Questão: As regras e directrizes que são seguidas pelos moderadores no desempenho das suas funções são disponibilizadas aos cidadãos?

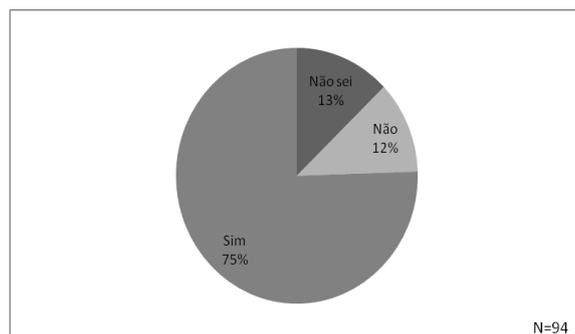


Figura 62 - Disponibilização das regras e directrizes seguidas pelos moderadores

Nas situações em que há moderadores, um factor que pode ajudar grandemente na aceitação do mesmo é se estiverem claras e explícitas as regras de base pelas quais este rege a sua actividade. Neste caso, esta parece ser uma preocupação sobre a qual as autarquias se têm debruçado, já que em 75% dos casos em que existe moderação estas regras e directrizes estão a ser facultadas.

Questão: Ainda relativamente à moderação, o elemento que desempenha o papel de moderador recebeu alguma formação especial para desempenhar essa função?

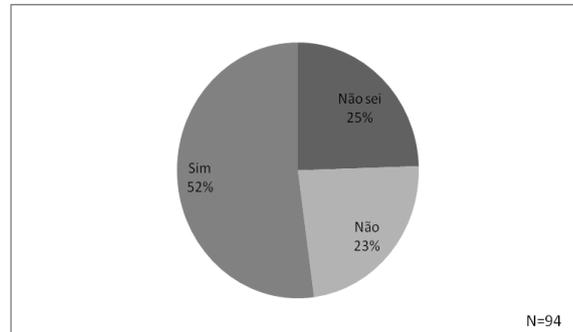


Figura 63 - Formação do moderador

Tão interessante como analisar se as iniciativas de e-participação estão a ser moderadas, é verificar se as autarquias mostram alguma preocupação com a formação dos elementos que assumem esse papel, reconhecendo-se as diferenças nas competências de comunicação que são requeridas quando se trata da interacção com os cidadãos presencialmente. Neste sentido, em 52% das iniciativas sujeitas a moderação parece estar a haver esta preocupação, ao invés dos 23% dos casos em que não é fornecida qualquer formação. Deve ainda ser realçado um número relevante de respostas (25%) que mostraram algum desconhecimento acerca da existência de formações nesta área.

Questão: A autarquia efectua algum tipo de avaliação periódica à iniciativa?

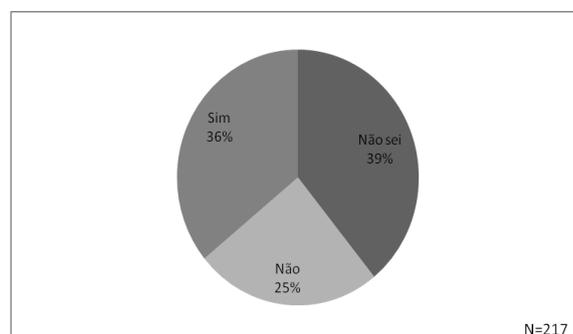


Figura 64 - Avaliação periódica das iniciativas

A avaliação é outro pilar fundamental para a melhoria da qualidade das iniciativas de e-participação. Avaliar significa identificar o que correu bem e o que correu mal, decidir se vale a pena continuar, e em caso positivo definir objectivos de melhoria a serem atingidos num tempo determinado. Pese embora o papel preponderante que a literatura lhe reconhece, isso não parece estar a encontrar correspondência nas iniciativas de e-participação em Portugal. Assim, pelo que foi possível recolher, apenas em 36% das iniciativas se afirma estar a ser feita uma avaliação periódica das mesmas. Pelo contrário, 25% das iniciativas não estão sujeitas a qualquer tipo de avaliação. Outro ponto em que importa atentar é que a maior fatia de respostas (39%), refere-se a casos em que não houve uma resposta concreta relativamente à existência, ou não, de algum tipo de avaliação, o que parece indiciar alguma falta de reconhecimento pela importância deste tipo de acções.

Questão: Sendo efectuada uma avaliação periódica da iniciativa, existe um arquivo histórico que permita a comparação dos resultados dessas avaliações ao longo do tempo?

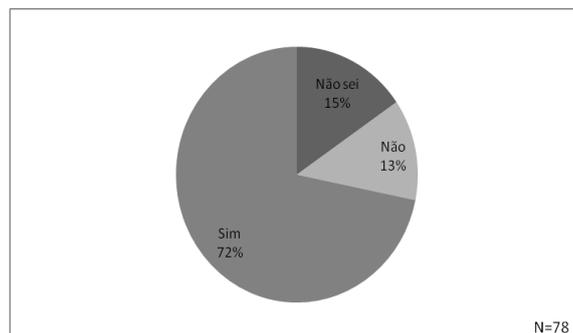


Figura 65 - Arquivo histórico das iniciativas avaliadas

Ao contrário de alguma indefinição que parece existir relativamente à necessidade de avaliação das iniciativas de e-participação, nos casos em que essa avaliação já é efectuada, uma fatia maioritária de iniciativas (72%) mostra também ter já associado um registo histórico para comparação com os dados recolhidos ao longo do tempo.

Os resultados dessas avaliações levaram a ajustes na iniciativa?

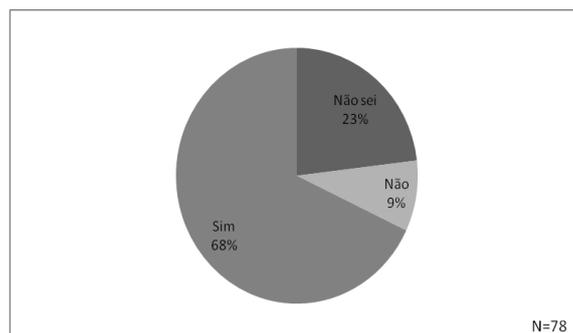


Figura 66 - Ajustes resultantes das avaliações

Na mesma linha, é também referido que grande parte das iniciativas que são avaliadas (68%), sofreram já reajustamentos que resultaram precisamente das avaliações anteriormente efectuadas. Este facto, vem de alguma forma validar a pertinência da maioria das avaliações que estão a ser efectuadas, pois as mesmas só se justificam se realmente forem identificados pontos de possíveis melhorias, que depois venham a ser alvo de intervenção.

Questão: Qual a área de e-participação onde se inserem as iniciativas?

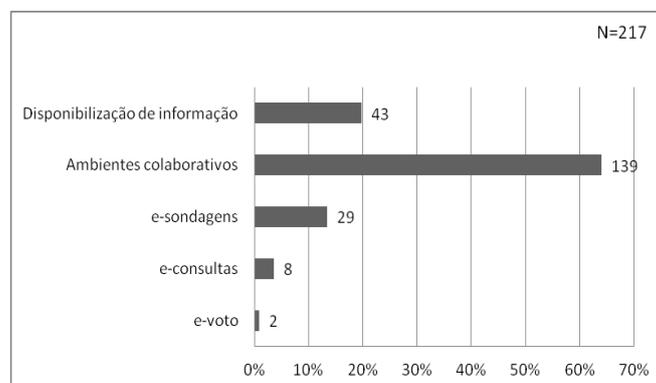


Figura 67 - Área da e-participação onde a iniciativa se insere

As áreas de e-participação onde podem ser inseridas as iniciativas podem ser muito variadas. Todavia, neste estudo as iniciativas encontradas estão muito concentradas em cinco áreas fundamentais. A que mais se destaca são os ambientes colaborativos, onde os cidadãos são convidados a tomar parte no processo de discussão antes da tomada de decisão (64%). Em seguida, mas já bem menos difundida está a disponibilização de informação (20%). As

e-sondagens (13%), e as e-consultas (4%) seguem-se e servem principalmente para pedir contributos rápidos aos cidadãos tanto antes como depois das tomadas de decisão. Por último, com cerca de 1%, aparece ainda a área do e-voto, que neste contexto surge sempre associada a ambientes colaborativos que depois desaguam em momentos de votação oficiais.

Questão: Quais as principais ferramentas utilizadas?

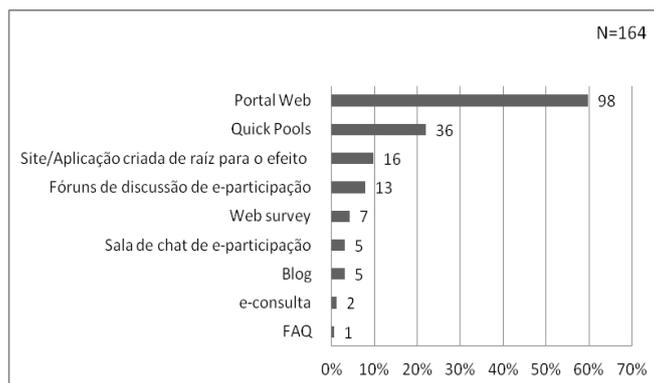


Figura 68 - Principais ferramentas utilizadas

De entre os exemplos de ferramentas mais comumente encontradas durante a análise destacam-se o uso de simples portais *web* (60%), por norma o próprio portal da autarquia ou uma página acedida através de um apontador colocado no site da mesma. Menos utilizados, mas ainda assim em plano de destaque estão os *Quick Pools* (22%), as aplicações criadas de raiz para suportarem iniciativas de e-participação (10%), e os fóruns de discussão de e-participação (8%).

De acordo com a revisão da literatura efectuada, e que pode ser acedida na Secção 2.3.4, as ferramentas de e-participação podem ser agrupadas segundo três grandes grupos:

- Ferramentas específicas de e-participação;
- Ferramentas usualmente utilizadas em processos de participação, mas que não são específicas de e-participação;
- Ferramentas básicas que podem dar apoio à e-participação.

Assim, procurou-se agrupar os tipos de ferramentas identificadas segundo esses grupos.

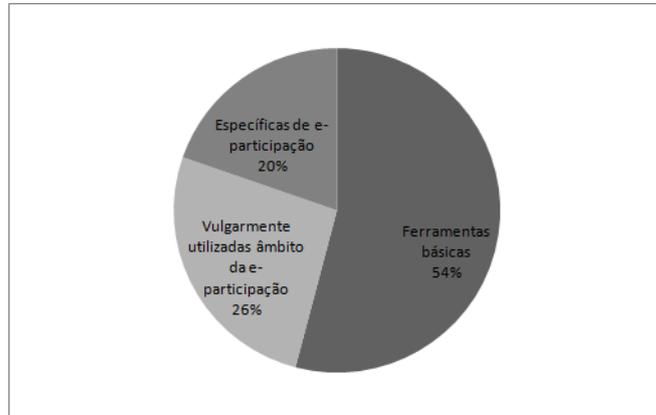


Figura 69 - Principais grupos de ferramentas

Desse cruzamento resultou que cerca de 54% das ferramentas utilizadas nas iniciativas de e-participação a que se teve acesso são "Ferramentas básicas". Já as ferramentas que não são específicas de e-participação mas que são vulgarmente utilizadas neste âmbito ascendem a 26%. Por fim, as ferramentas específicas de e-participação que foram o identificadas não ultrapassaram os 20%, o que deixa bem patente o pouco desenvolvimento que ainda existente em Portugal nesta área.

Quais as principais tecnologias utilizadas?

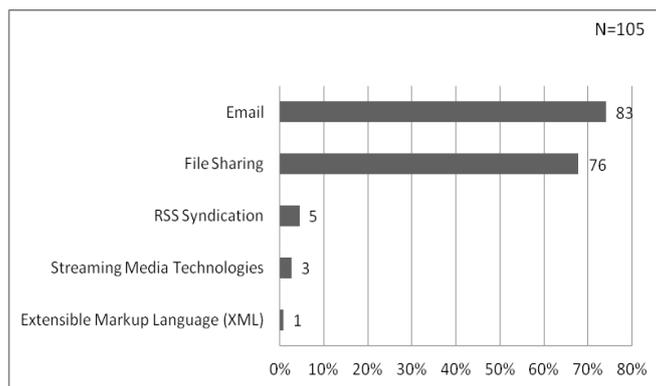


Figura 70 - Principais tecnologias

Relativamente às tecnologias utilizadas, e do mesmo modo que aconteceu no caso das ferramentas, de uma panóplia muito alargada de possíveis elementos a utilizar, as escolhas nas autarquias portuguesas recaíram praticamente sempre pelas mesmas. Assim, numa linha de grande destaque encontram-se o uso de tecnologias de *mailing* (74%) e *file sharing* (68%). Infinitamente longe dos dois anteriormente citados, podem ainda assim ser referidos o RSS Syndication (4%), as Streaming Media Technologies (3%), e a XML (1%).

4.3.4 Caracterização da realidade das autarquias que evidenciaram não possuir qualquer iniciativa de e-participação

No decorrer deste estudo foi ainda entendido como importante identificar os casos das autarquias que não possuíam qualquer iniciativa de e-participação, tentando perceber por um lado se existiu já alguma iniciativa que entretanto tenha sido abandonada e por que motivos, e por outro lado tentando identificar a predisposição das autarquias para nos próximos anos apostarem em iniciativas nesta área. Das 187 autarquias em análise, foram 78 as que mostraram não possuir qualquer iniciativa de e-participação, o que equivale a cerca de 42%. A sua distribuição por distrito está de acordo com o que é evidenciado na Figura 71.

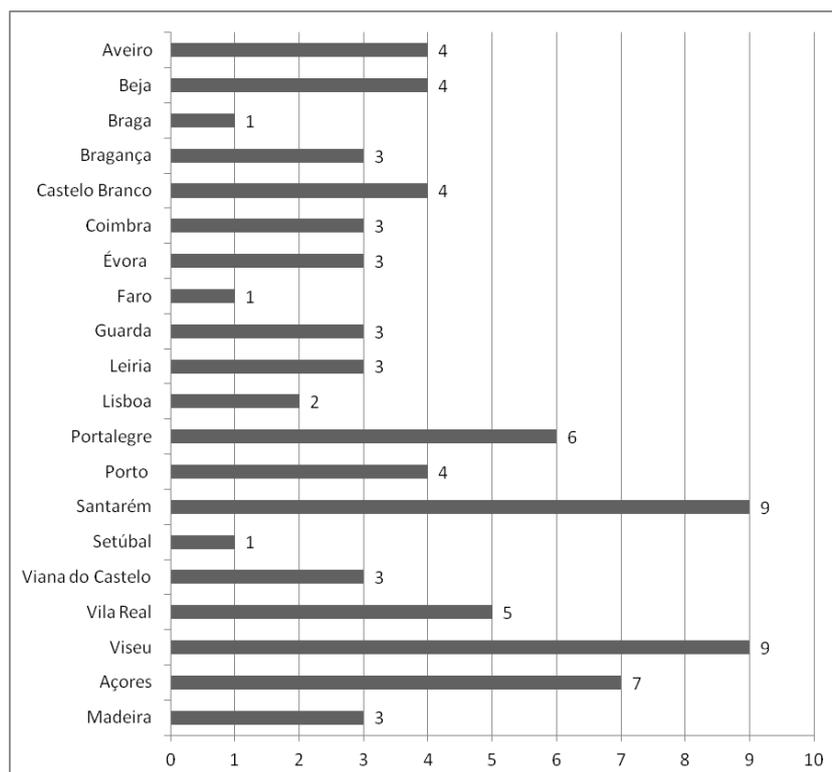


Figura 71 - Autarquias que não têm iniciativas e-participação por distrito

Este é um número ainda bastante grande, e que de certo modo parece indicar ainda algum desconhecimento/descrença pela área da e-participação, e mais especificamente pelos benefícios associados à existência de iniciativas nesta área como forma de aproximar os cidadãos do governo local e da tomada de decisão política. Da análise do gráfico os distritos de Santarém, Viseu, e a região autónoma dos Açores sobressaem como as regiões menos propensas à adopção de iniciativas de e-participação.

Questão: No passado, a sua autarquia já possuiu alguma iniciativa deste tipo, que entretanto tenha sido abandonada?

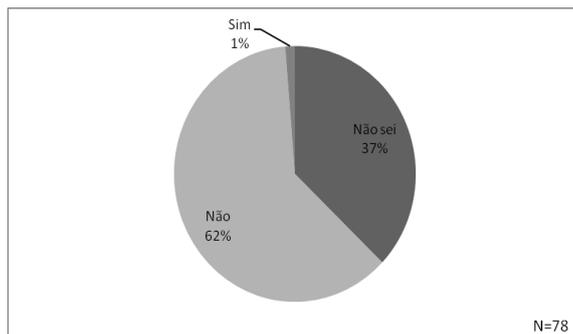


Figura 72 - Iniciativas de e-participação abandonadas

A única autarquia que indicou já ter tido uma iniciativa de e-participação entretanto abandonada foi a de Setúbal. No caso tratava-se de uma plataforma que permitia a discussão directamente com o presidente da Câmara, designada de "Conversa com o presidente". A principal razão apontada para o seu abandono foi a pouca participação por parte dos cidadãos.

A sua autarquia tem prevista alguma iniciativa nesta área para os próximos 3 anos?

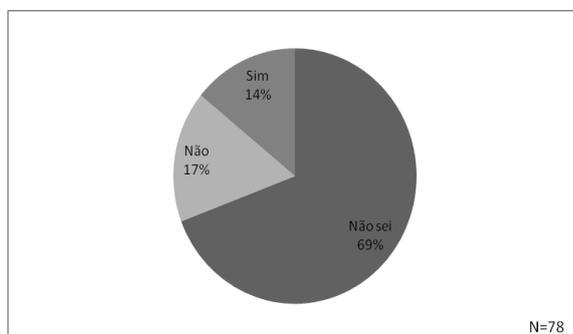


Figura 73 - Existência de iniciativas de e-participação previstas

Das autarquias que não apresentam qualquer iniciativa, apenas um número reduzido (14%) mostra ter já pensada a adopção num futuro próximo de iniciativas desta natureza. Os restantes casos dividem-se entre 17% em que é evidenciado que não existe nenhuma iniciativa pensada neste âmbito, e 69% em que se revela desconhecimento sobre algum plano neste âmbito, o que não parece representar de forma nenhuma um consenso alargado sobre a importância que uma proximidade cada vez maior com os cidadãos através do uso de meios electrónicos possa proporcionar.

Que iniciativas estão previstas?

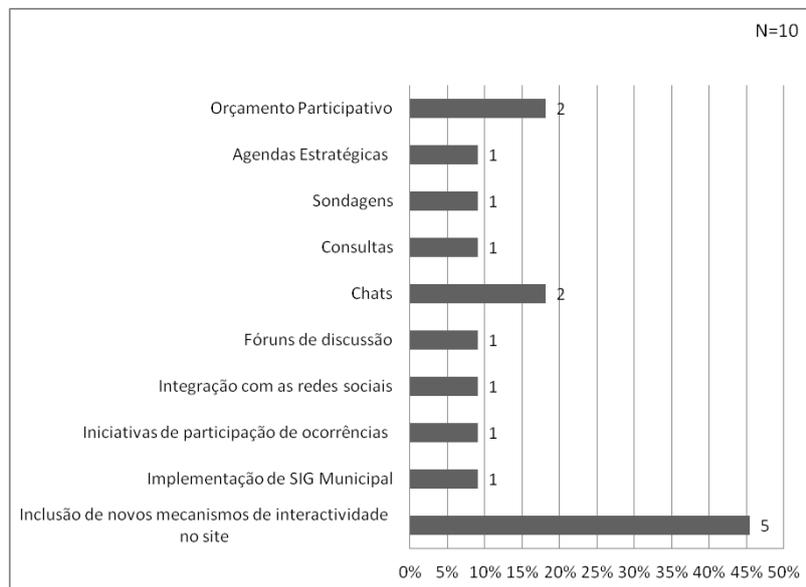


Figura 74 - Principais iniciativas de e-participação previstas

Das autarquias que apontaram terem já pensada a implementação de iniciativas nesta área (apenas dez autarquias), há que destacar o Orçamento participativo como uma iniciativa que se tem vindo a revelar cada vez mais representativa e simultaneamente bem aceite no panorama nacional, bem como o objectivo da criação de chats de e-participação para discussões alargadas. Cada uma das iniciativas foi citada em 18% dos casos. Já as referências à inclusão de novos mecanismos de interactividade no site das próprias autarquias (45%), parecem evidenciar por um lado um reconhecimento da importância que este fenómeno tem vindo a adquirir, mas por outro lado deixa também a descoberto uma certa indefinição relativamente a que iniciativas implementar em concreto e em que áreas apostar.

4.4 Síntese dos resultados

Em virtude da extensão deste capítulo, entendeu-se que seria de todo conveniente proceder a uma síntese dos resultados encontrados. Neste sentido, apresenta-se na Tabela 8 uma síntese daqueles que se revelaram como os principais resultados da análise efectuada. A tabela está organizada segundo os 6 níveis definidos na proposta de Modelo de caracterização das iniciativas de e-participação ao nível local.

Tabela 8 - Síntese dos resultados

<p>Nível do Modelo de caracterização da e-participação a nível local</p>	<p>Principais resultados</p>
<p>Disponibilização de informação electrónica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quase todas as autarquias evidenciam que utilizam a internet para disponibilizar informação financeira e orçamental, bem como para dar a conhecer aos cidadãos os assuntos que estão em discussão pública; - A possibilidade de subscrição de serviços de informação mostra estar amplamente difundida, sendo as "newsletters" e os "emails" os serviços mais vulgarmente disponibilizados; - Cerca de 76% das autarquias disponibilizam Sistemas de Informação Geográfica (SIG).
<p>Canais básicos para contacto com o governo local</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quase todas as autarquias apresentam pelo menos um canal de <i>mailing</i> que permite o envio de comentários, dúvidas e sugestões para as autarquias; - Os canais de <i>mailing</i> disponíveis estão por norma direccionados para os serviços da autarquia; - O email individual para o cidadão é a forma mais usada pelas autarquias para responderem às questões colocadas pelos cidadãos através destes canais, mas o envio de cartas é também uma solução bastante utilizada; - Cerca de 56% das autarquias define internamente regras para responder aos contactos dos cidadãos; - Cerca de 24% das autarquias define regras de participação para os cidadãos; - Cerca de 68% tem presença nas redes sociais; - O Facebook é a rede social mais utilizada; - 33% das autarquias aposta na criação de espaços de discussão nessas redes sociais; - Dentro desses espaços de discussão as autarquias desempenham acima de tudo um papel de criação de tópicos de discussão e resposta aos comentários e sugestões lançados

	pelos cidadãos, ficando a moderação do debate num plano secundário.
Participação Inclusiva	<ul style="list-style-type: none"> - A quase totalidade das autarquias disponibiliza um espaço físico (por ex: espaço internet), que possibilita que qualquer cidadão possa aceder às informações disponibilizadas electronicamente pela autarquia e participar nas iniciativas electrónicas que sejam lançadas; - As preocupações com o auxílio no acesso à informação para grupos potencialmente excluídos estão patentes em 66% das autarquias, sendo as pessoas com deficiência e os idosos os grupos que têm merecido mais atenção.
Formação para gerir a interacção	<ul style="list-style-type: none"> - Apenas cerca de 17% das autarquias reconhece que os membros eleitos tenham recebido formação no uso da internet especificamente para interacção com os cidadãos; - Cerca de 44% das autarquias reconhece que os colaboradores/funcionários tenham recebido este tipo de formação.
Iniciativas de e-cidadania	<ul style="list-style-type: none"> - Cerca de 45% das autarquias portuguesas demonstram disponibilizar iniciativas que permitem a participação dos cidadãos ao nível da conservação, limpeza e melhoria dos espaços públicos; - De entre as principais iniciativas disponibilizadas nesta área estão a iniciativa "A minha rua" e a iniciativa "Participação de ocorrências".
Iniciativas de e-participação	<ul style="list-style-type: none"> - Cerca de 62% das iniciativas de e-participação existentes são criadas de raiz pela autarquia; - O estabelecimento de parcerias com entidades externas na concepção das iniciativas de e-participação abrange cerca de 36% das mesmas, sendo que os principais parceiros são as empresas, as instituições governamentais, os cidadãos e as instituições de ensino e investigação; - Os gastos com a implementação e exploração evidenciam ser extremamente reduzidos; - Cerca de 83% das iniciativas estão disponíveis regularmente, enquanto as 17% restantes dizem respeito a iniciativas ainda em fase experimental (projectos piloto); - Cerca de 71% das iniciativas não necessitam que os cidadãos procedam a qualquer tipo de registo para poderem participar; - 61% das iniciativas de e-participação são parte de iniciativas que fazem uma combinação das TIC com os métodos de participação tradicionais, enquanto os restantes 39% apenas possibilitam a participação através das TIC; - 18% das iniciativas mostra abranger todas as fases do ciclo de tomada de decisão (Definição da agenda, Análise das várias alternativas em discussão, Criação de Políticas, Implementação das Políticas e Monitorização da implementação), sendo que por norma são abrangidas apenas parte das fases, com especial destaque para a "Análise das várias alternativas em discussão", que é abrangida em cerca de 65% das iniciativas; - A maioria das iniciativas de e-participação existentes são de e-consulta; - O nível de participação máximo que pode ser concedido ao cidadão (e-empoderamento) é apenas referido em 4 iniciativas; - A região da Grande Lisboa é claramente aquela que mostra estar mais evoluída quanto à disponibilização de iniciativas de e-participação, tanto em quantidade, como no efectivo poder de decisão dado aos cidadãos; - Em cerca de 79% das iniciativas são realizados esforços de promoção/divulgação, sendo que os canais mais usados neste âmbito são os próprios sites das autarquias e os jornais; - Em cerca de 64% das iniciativas são disponibilizadas as regras e directrizes que os cidadãos devem seguir durante a sua participação;

	<ul style="list-style-type: none">- 43% das iniciativas são moderadas;- Nos casos em que existe moderação, na sua grande maioria, as directrizes seguidas pelos moderadores no desempenho das suas funções são disponibilizadas aos cidadãos;- Relativamente ao desempenho da função de moderador, em cerca de 52% das iniciativas é dada formação especial aos moderadores para desempenharem esse papel;- Em cerca de 36% das iniciativas é efectuada uma avaliação periódica;- Nos casos em que é efectuada uma avaliação periódica existe por norma um arquivo histórico relativo às iniciativas avaliadas, e os resultados das avaliações parecem levar na sua maioria à realização acções de melhoria;- A área da e-participação aonde as iniciativas se inserem estão concentradas principalmente nos "Ambientes Colaborativos", bem como "Disponibilização de Informação", "e-sondagens" e "e-consultas";- As ferramentas mais utilizadas nas iniciativas de e-participação são "Portais <i>web</i>" e "Quick Pools";- As tecnologias mais utilizadas, são as de "Mailing" e de "File Sharing";
--	--

5 A e-participação ao nível da governação local - O caso do "Euro-Estado português"

Nesta secção procura-se enquadrar o caso de estudo da e-participação ao nível local em Portugal num ambiente muito mais lato, como é o contexto da União Europeia. Nesse sentido, faz-se uma análise complementar aos dados já apresentados no capítulo anterior, através do cruzamento dos mesmos com algumas variáveis de relevo identificadas na literatura relativamente à adopção e disponibilização da e-participação noutros países.

Tal abordagem, serviu para criar mais alguns pontos de contacto com outros estudos de relevo nesta área, já apresentados na Secção 2.5, e com os quais se pretendeu comparar os resultados obtidos, traçando sempre que possível proximidades e diferenças com a realidade observada no caso português.

Por fim, e como resultado das análises, comparações e cruzamentos efectuados neste projecto, apresentam-se um conjunto de recomendações que se pensam vitais para o desenvolvimento sustentado da e-participação ao nível local, numa lógica de desenvolvimento e convergência com os outros estados membros da União Europeia.

5.1 Correlações entre os itens analisados e algumas variáveis demográficas e políticas

De acordo com Medaglia [Medaglia, 2007], o contexto institucional em que a adopção da e-participação ocorre, isto é, as características dos governos locais, afectam o grau de participação oferecido pelos mesmos. Deste modo, podem ser identificadas um conjunto de variáveis independentes que tendo em conta as características dos governos locais, podem

influenciar a forma como a adopção da e-participação ocorre, designadamente: variáveis demográficas e variáveis políticas.

Variáveis demográficas

Ao nível demográfico, o tamanho da autarquia, no que concerne ao seu número de habitantes é uma dimensão de análise que tem sido comumente usada noutros estudos como forma de tentar justificar as assimetrias existentes na adopção da e-participação entre as diferentes autarquias. Com vista a tentar avaliar a existência de algum tipo de correlação entre o tamanho das autarquias e o nível de desenvolvimento da e-participação, neste trabalho, as autarquias foram agrupadas em três classes: Pequenas (de 0 - 19999 habitantes), Médias (de 20000 - 99999 habitantes) e Grandes (mais de 100000 habitantes).

Para cada uma dessas classes foi calculada a percentagem de autarquias que obedecia a determinados itens de análise já anteriormente apresentados (por ex: o uso da internet para prestação de contas, orçamentos e planos de investimento, a posse de algum sistema de informação geográfica,). Os resultados encontram-se expressos na Figura 75, e parecem evidenciar, em praticamente todos os itens, uma relação directa entre o tamanho do município e a percentagem de casos que possuem o item em análise. Esta relação é especialmente vincada nas grandes autarquias, onde em grande parte dos itens analisados houve taxas de 100% das autarquias a mostrarem possuí-los.

Itens de caracterização	1. Uso da internet para prestação de contas, orçamentos e planos de investimento?	2. Possibilidade de subscrever algum serviço de recepção de informação camarária?	3. A sua autarquia possui algum sistema de informação geográfica (SIG)?	4. É disponibilizado algum canal de mailing para sugestões à autarquia?	5. A sua autarquia está presente em alguma rede social?	6. Algum dos membros eleitos da autarquia recebeu formação no uso da internet especificamente para interagir com os cidadãos?	7. Algum dos colaboradores/funcionários da autarquia recebeu formação no uso da internet especificamente para interagir com os cidadãos?	8. A sua autarquia possui alguma iniciativa de conservação dos espaços públicos?
Tamanho da autarquia								
Geral	0,89	0,73	0,76	0,89	0,68	0,17	0,44	0,45
Pequenos	0,9	0,66	0,71	0,85	0,64	0,15	0,44	0,40
Médios	0,87	0,79	0,82	0,94	0,72	0,18	0,39	0,48
Grandes	1	1	1	1	1	0,30	0,80	0,90

Figura 75 - População do município vs. Itens de caracterização geral

Para além da análise aos itens gerais, foi também calculado o número médio de iniciativas (de e-informação, de e-consulta, de e-participação activa e de e-empoderamento) por autarquia. Os resultados encontram-se expressos na Figura 76, e na mesma linha do que foi

evidenciado anteriormente, no que concerne à existência de iniciativas de e-participação, é também notória uma diferença considerável entre as grandes autarquias e as pequenas e médias autarquias, sendo essa diferença ainda mais vincada nas iniciativas de níveis superiores (e-participação activa e e-empoderamento).

Itens de caracterização Tamanho da autarquia	A. e-informação	B. e-consulta	B. e-participação activa	D. e-empoderamento
Geral	0,20	0,61	0,33	0,02
Pequenos	0,18	0,62	0,25	0
Médios	0,16	0,52	0,34	0,04
Grandes	0,70	1,10	1	0,10

Figura 76 - População do município vs. Nível das iniciativas de e-participação

Assim, no caso português, o tamanho da população aparenta ser um factor bastante diferenciador, principalmente no caso das grandes autarquias, onde os valores obtidos são bastante elevados em relação à média. Esta realidade, provavelmente não pode ser dissociada do facto de que para se levarem avante projectos de alguma envergadura nesta área não basta ter a intenção de os executar, sendo também necessário que existam recursos financeiros e humanos suficientes e adequados, que autarquias com poucos milhares (ou em alguns casos apenas umas centenas) de habitantes não possuem.

Variáveis Políticas

Ao invés do anterior, a orientação política é um factor ainda pouco estudado no que diz respeito à sua correlação com a adopção da e-participação por parte de governos locais. A primeira referência a uma tentativa de correlacionamento deste tipo foi efectuada no estudo de Medaglia [Medaglia, 2007], que avaliou a existência de uma correlação entre a orientação política vigente em cada autarquia no período em que foi realizado o estudo, e a adopção da e-participação. No estudo aqui apresentado para o caso português, abordou-se este factor de uma forma um pouco mais aprofundada, tendo sido feito um histórico, para cada autarquia em análise, da orientação política que vigorou desde o início da difusão da internet em Portugal (meados da década de 90). Esta análise permitiu dividir as autarquias portuguesas em três diferentes grupos:

- Direita e Centro Direita (D & CD) - Autarquias que têm vindo a ser geridas durante o período em análise por partidos de direita ou coligações de direita, ou em que esse predomínio da direita foi quebrado apenas por uma vez.
- Centro (C) - Autarquias que têm vindo a ser geridas alternadamente por partidos ou coligações ora de direita, ora de esquerda, sem que se note uma predominância histórica de nenhuma das correntes.
- Esquerda e Centro Esquerda (E & CE) - Autarquias que têm vindo a ser geridas durante o período em análise por partidos de esquerda ou coligações de esquerda, ou em que esse predomínio da esquerda foi quebrado apenas por uma vez.

Depois de determinados esses três grupos, foram categorizadas as autarquias portuguesas de acordo com os critérios anteriormente definidos. Para o primeiro grupo (Direita e Centro Direita) foram identificadas 85 autarquias. Para o segundo grupo (Esquerda e Centro Esquerda), foram igualmente identificadas 85 autarquias. Para o terceiro grupo (Centro), foram identificadas 17 autarquias.

O resultados expressos na Figura 77 permitiram verificar que neste caso, não se vislumbra nos itens de carácter geral uma diferenciação notória entre os três grupos analisados, parecendo que a orientação política é um factor pouco determinante da e-participação.

Itens de caracterização	1. Uso da internet para prestação de contas, orçamentos e planos de investimento?	2. Possibilidade de subscrever algum serviço de recepção de informação camarária?	3. A sua autarquia possui algum sistema de informação geográfica (SIG)?	4. É disponibilizado algum canal de mailing para sugestões à autarquia?	5. A sua autarquia está presente em alguma rede social?	6. Algum dos membros eleitos da autarquia recebeu formação no uso da internet especificamente para interagir com os cidadãos?	7. Algum dos colaboradores/funcionários da autarquia recebeu formação no uso da internet especificamente para interagir com os cidadãos?	8. A sua autarquia possui alguma e-iniciativa de conservação dos espaços públicos?
Orientação política da autarquia								
Geral	0,89	0,73	0,76	0,89	0,68	0,17	0,44	0,45
D & CD	0,88	0,68	0,79	0,88	0,64	0,21	0,49	0,41
E & CE	0,89	0,71	0,74	0,91	0,73	0,15	0,41	0,47
C	0,94	0,71	0,76	0,88	0,71	0,06	0,29	0,59

Figura 77 - Histórico de orientação política vs. Itens de caracterização geral

No que se refere à adopção de iniciativas de e-participação, a conclusão é já um pouco diferente, como pode ser verificado na Figura 78. Mesmo que, relativamente a iniciativas de e-informação, haja novamente um equilíbrio bastante notório, já no que se refere às iniciativas de e-consulta e e-participação activa, as autarquias com uma orientação política mais à esquerda

e as com uma orientação política mais ao centro destacam-se e apresentam médias bastante superiores às autarquias com uma orientação política mais à direita. Relativamente às iniciativas que dão verdadeiro poder deliberativo aos cidadãos (e-empoderamento), aí as autarquias com uma orientação mais à esquerda destacam-se claramente, dando a entender que existe uma maior propensão do que as autarquias mais ao centro ou mais à direita para darem efectivo poder de decisão aos cidadãos.

Itens de caracterização Orientação política da autarquia	Itens de caracterização			
	A. e-informação	B. e-consulta	B. e-participação activa	D. e-empoderamento
Geral	0,20	0,61	0,33	0,02
D & CD	0,21	0,44	0,2	0,01
E & CE	0,19	0,73	0,41	0,04
C	0,24	0,88	0,53	0

Figura 78 - Histórico de orientação política vs. Nível das iniciativas de e-participação

Pese embora não seja tão notório como no caso do tamanho da população, a orientação política parece ser factor diferenciador principalmente nos casos em que se dá real poder ao munícipe de envolvimento nos assuntos da autarquia e até de decisão final e onde a autarquia já não poderá ter poder de veto. Embora careça de estudos e análises estatísticas mais aprofundados, este pode ser um ponto de partida interessante para futuras investigações nesta área.

Tendo em conta que a opção pelo uso do histórico dos partidos à frente das autarquias pode também ser questionada, entendeu-se por bem fazer uma análise complementar apenas tendo em conta os partidos à frente das autarquias na actualidade. Essa análise pode ser conferida no Anexo J e de certa forma reflecte as conclusões obtidas com base na análise histórica, pese embora as diferenças sejam bem menos vincadas.

Por fim, deve ainda ser referido, que existem outras variáveis políticas como o método (directo ou indirecto) de nomeação do poder local que têm ganho espaço neste tipo de análise, mas em virtude de em Portugal apenas ser utilizado o método directo para eleição dos representantes, esta análise deixou de se revelar adequada.

5.2 Comparação do caso português com outros estudos realizados a nível europeu

Como já foi numerosas vezes referido ao longo deste documento, os estudos nesta área ao nível do poder local são quase inexistentes, e não se nota um desenvolvimento sustentado ao longo dos anos de um referencial de caracterização que possa ir sendo aprimorado. Ao invés, o conjunto de esforços realizados neste âmbito têm decorrido de forma algo desconcertada. Devido a isso, a elaboração de um quadro comparativo deste estudo com outros realizados anteriormente na área torna-se difícil se não for feito com enfoque apenas em alguns pontos que cada um dos trabalhos abarca. Assim, na Tabela 9 procura-se precisamente combinar as principais conclusões retiradas dos estudos evidenciados na Secção 2.5 com os resultados obtidos para o caso português.

No caso de Inglaterra e País de Gales, a comparação justifica-se por se tratar de um estudo realizado num ambiente onde estão a ser dados os primeiros passos na área da e-participação, como aliás sucede no caso português. Assim, entendeu-se que poderia ser relevante a procura de semelhanças e diferenças nas conclusões do estudo português com as de um estudo preliminar realizado à já vários anos num dos países mais desenvolvidos a este nível da União Europeia.

A comparação com o caso de Espanha, para além de permitir também um cruzamento com as principais conclusões ao nível da adopção da e-participação, permite verificar ainda a evolução sofrida pela capital portuguesa a este nível, uma vez que o estudo versava a análise não só nas principais cidades espanholas como em algumas capitais europeias.

Já o caso de Itália permite tentar validar alguns dados recolhidos nos últimos anos sobre a realidade da e-participação a nível local, designadamente a influência de variáveis demográfica e políticas na adopção da e-participação.

Tabela 9 - Comparação do caso português com os principais estudos realizados a nível europeu

Inglaterra e País de Gales (2002)	Portugal
<p>1. Este caso foi identificado como estando ainda numa fase muito preliminar de adopção da e-participação. Todavia, foram identificadas algumas ilhas de boas práticas no que concernia à disponibilização da e-participação.</p>	<p>1. No caso português, embora se esteja ainda num estágio inicial, existem já muitos casos em que a e-participação é levada em consideração e ao contrário apenas ilhas, existem já alguns "arquipélagos" de boas práticas, materializados em algumas regiões que têm vários casos que se destacam nesta área.</p>
<p>2. Os níveis de e-participação eram extremamente baixos, estando a interactividade entre o governo local e os cidadãos quase que exclusivamente confinada à utilização de canais de email que os cidadãos podiam usar para enviar mensagens aos funcionários do governo.</p>	<p>2. Cerca de 58% das autarquias portuguesas mostram já possuir pelo menos uma iniciativa de e-participação. No entanto, o canal de email como meio para interacção dos cidadãos com a autarquia continua a ser um importante (e em muitos casos o único) veículo.</p>
<p>3. Verdadeiros espaços de e-participação eram autênticas raridades.</p>	<p>3. Embora não sendo muito desenvolvidos tecnologicamente, a realidade portuguesa não pode ser menosprezada, pois existem já variadíssimos espaços de participação.</p>
<p>4. Foram identificadas falhas na publicitação das actividades de e-participação.</p>	<p>4. No caso português, a publicitação das actividades de e-participação parece estar a resultar melhor, com a quase totalidade das autarquias que possuem iniciativas de e-participação a publicitarem-nas no mínimo no site institucional, sendo que vários outros meios estão também a ser utilizados.</p>
<p>5. Não existiam compromissos claros com os cidadãos relativamente à resposta a dar às mensagens enviadas.</p>	<p>5. Cerca de 56% das autarquias assegura ter instituído internamente um compromisso de resposta ao cidadão, mas esse compromisso não é na maioria dos casos claramente apresentado, pelo que se notam aqui alguns problemas.</p>
<p>6. Era dada uma atenção insuficiente aos grupos minoritários.</p>	<p>6. Quase 2/3 das autarquias portuguesas mostram ter preocupações neste âmbito, principalmente no caso dos idosos e das pessoas com baixos rendimentos.</p>

7. Era dado pouco relevo à figura de moderador.	7. O papel de moderador parece ter muito pouco relevo tanto ao nível da presença nas redes sociais, como nas próprias iniciativas de e-participação identificadas, onde não parece de todo ser um elemento imprescindível.
8. Existia falta de fornecimento de formação específica aos funcionários e membros eleitos.	8. Também no caso português está evidenciada essa lacuna, principalmente no que concerne aos membros eleitos.
Espanha (2006)	
1. No que toca à disponibilização meios de e-democracia nas autarquias espanholas, a área da e-informação mostrou estar já bastante bem desenvolvida, mas a e-consulta e a e-participação activa evidenciaram estar ainda numa fase muito precoce.	1. O caso português parece em tudo muito próximo do referido no estudo para o caso espanhol, notando-se um afunilamento do número de iniciativas consoante se avança nos níveis de e-participação.
2. Existia uma quantidade de casos apreciável de sites institucionais que mencionavam ferramentas baseadas na internet disponíveis nesta área, mas que na realidade não estavam a funcionar, ou casos em que para aceder a estas ferramentas era necessário navegar por mais de cinco níveis a partir da página inicial do site.	2. No caso português puderam também ser identificados vários casos de meios de interacção que eram anunciados nos sites das autarquias, mas que não funcionavam convenientemente. Do mesmo modo, a necessidade de navegar por vários níveis para ter acesso a esses canais de interacção foi também uma realidade bastante vista.
3. O desenvolvimento da e-democracia nas capitais europeias estava ainda num estágio prematuro. Usando o referencial de caracterização de e-participação do estudo (assente na existência nos sites das autarquias de documentos electrónicos, email, fóruns, chats, <i>surveys</i> e <i>blogs</i>), Lisboa aparecia como um caso ainda bastante atrasado ao nível da e-cidadania. Das oito capitais europeias em análise ocupava mesmo o último lugar (apenas identificada como possuindo documentos electrónicos e email), e sem obter uma única referencia de boas práticas na área.	3. O estudo do caso português, permite apresentar Lisboa como um caso de certa forma paradigmático, pois apenas em 2/3 anos sofreu uma grande evolução nesta área, passando da cauda da União Europeia para se tornar hoje em dia numa grande referencia, preenchendo todos os requisitos da e-democracia apontados no estudo do caso espanhol. Mas a evolução de Lisboa não se ficou por aqui, uma vez que foi a primeira capital europeia a adoptar a metodologia do Orçamento Participativo, considerado extremamente inovador principalmente pelo cariz deliberativo que lhe está a associado [CCAA, 2010]. Esta mesma iniciativa, foi reconhecida como boa

	prática de governação urbana pela UN-Habitat e foi ainda um dos projectos finalistas do Prémio Eurocidades 2009 [CCAA, 2010].
Itália (2007)	
1. Ao nível da e-informação parecia existir já alguma cultura interiorizada, estando a maioria dos governos locais bem cotados nesse particular. No que se refere à e-consulta o cenário foi já caracterizado como menos animador, com a maioria a serem avaliados numa escala média baixa. Já ao nível da e-participação activa, foram identificados os maiores problemas, com cerca de 93% dos casos a não apresentarem qualquer item que possibilitasse esse tipo de participação por parte do cidadãos.	1. Ao Nível da e-informação e da e-consulta parece notar-se já algum desenvolvimento, com um número alargado de iniciativas a serem oferecidas pelas autarquias portuguesas. Ao nível da participação activa existe também uma oferta razoável, contrastante com o evidenciado no caso Italiano, mas ainda assim continuam a ser muito raras as iniciativas que sejam realmente deliberativas (iniciativas de e-empoderamento).
2. Foi identificada uma relação directa entre a população dos municípios e o grau de adopção da e-participação. Principalmente ao nível da e-consulta e da e-participação activa as diferenças eram bastante notórias.	2. O estudo português permite também identificar claramente esta relação, e de forma ainda mais concreta nos níveis mais elevados da e-participação. Este achado é importante na medida em que ajuda a validar a importância desta variável na adopção da e-participação.
3. Os municípios com uma liderança de centro-esquerda mostraram ser mais propensos a iniciativas de e-participação do que os de centro-direita, apresentando mesmo um grau de adopção superior à média.	3. O estudo histórico da orientação política á frente autarquias, permitiu também no caso português, perceber uma maior apetência das autarquias de centro-esquerda para disponibilizarem iniciativas de e-participação. Todavia, as maiores diferenças em relação a autarquias de centro-direita só são acentuadas nos níveis superiores da e-participação (e-participação activa e e-empoderamento).

O facto dos referidos estudos terem sido realizados em momentos diferentes (2002, 2006 e 2007), não permite fazer uma comparação absoluta dos resultados. Em todo o caso, e sendo reconhecido que Portugal está ainda num estágio inicial no que à adopção da e-participação diz respeito, pareceu interessante fazer uma primeira comparação com as conclusões retiradas do caso de Inglaterra e País de Gales, também ele identificado, à altura da

sua realização como caracterizador de uma realidade onde se davam os primeiros passos. Tal comparação mostrou algumas semelhanças, mas permitiu também perceber que Portugal fez já alguns avanços a este nível que parecem perspectivar um bom desenvolvimento futuro.

Já o caso espanhol foi importante na medida em que permitiu perceber alguma evolução nos últimos anos da capital portuguesa nesta área, o que a coloca mesmo numa posição de relevo a nível europeu. Aliás, se os dados recolhidos neste estudo fossem analisados à luz do referencial utilizado para a caracterização da e-participação em Espanha, seriam várias as autarquias portuguesas bem cotadas ao nível da adopção da e-participação.

Por fim, o caso italiano foi importante como referencial para análise de algumas variáveis que parecem influir na adopção da e-participação. Ainda que mais estudos sejam necessários neste contexto, o caso português corrobora de algum modo alguns indícios que o caso italiano já levantava como a relação directa entre a dimensão populacional dos municípios e a adopção da e-participação, e ainda entre uma orientação política de esquerda e a maior apetência para disponibilizar iniciativas de e-participação.

5.3 Recomendações

Nesta secção, e em resultado de todo o conhecimento desenvolvido ao longo deste estudo, tecem-se algumas recomendações sobre aquela que se julga ser a melhor forma de exponenciar a adopção da e-participação ao nível do poder local e de englobar os cidadãos nesse ambiente e-participativo. Todas as recomendações apresentadas resultam da análise aos vários itens caracterizadores da e-participação e têm em consideração o estabelecimento de um contexto e-participativo alargado, que leve a longo prazo a uma evolução sustentada do aumento da e-participação ao nível da União Europeia.

Ao longo da última década, vários estudos têm mostrado que o acesso à internet de banda larga tem crescido acentuadamente na União Europeia, enquanto em Portugal esta evolução tem sido mais gradativa [APDSI, 2008]. Em virtude disto, Portugal mantém-se num plano médio baixo relativamente a um requisito basilar para uma adopção massificada de

iniciativas de e-participação, e a tendência global parece apontar para um crescimento mais lento em Portugal do que o registado nos estados-membros da União Europeia [APDSI, 2008].

Esta é uma situação que constrange em certa medida um acesso alargado à disponibilização efectuada ao nível da e-participação, e que por isso pode prejudicar o desenvolvimento da área.

Recomendação 1 - É assim reforçada a necessidade de se continuarem a adoptar medidas que permitam estimular o crescimento e penetração tecnológica, designadamente junto dos mais jovens, que nos façam convergir para os valores médios europeus, e assim garantir a existência de uma das condições básicas para o desenvolvimento de maiores níveis de e-participação.

Uma segunda vertente analisada está já relacionada com o próprio esclarecimento do significado de e-participação. Aquilo que transpareceu da análise às respostas ao questionário *web* enviado às autarquias foi que existe ainda uma grande confusão entre a disponibilização de serviços electrónicos (que simplificam a interacção com o cidadãos ao nível da automatização de alguns serviços e ao nível da consulta de processos), com aquilo que se espera da disponibilização de iniciativas de e-participação (aproximação e concessão de poder ao cidadão para influenciar a tomada de decisão política).

Esta confusão era já percepcionada no estudo efectuado em Inglaterra e País de Gales [Kearns et al., 2002].

Recomendação 2 - É neste âmbito sugerido um aumento dos colóquios, seminários e sessões de esclarecimento e discussão no âmbito da difusão da e-participação, dirigida às autarquias e também aos cidadãos em geral, expondo-se e salvaguardando-se as diferentes vertentes de "disponibilizador" e "participante".

Outra constatação retirada da análise aos questionários foi a de que pouco tem sido feito no sentido de abrir espaços de interacção directamente entre os cidadãos e os membros eleitos das autarquias. Em contraste, tem sido praticamente universal a disponibilização de canais para contacto com colaboradores/funcionários dos serviços da autarquia.

Esta realidade parece, contudo, estar bastante ligada à cultura política portuguesa, que não cultiva por norma a interacção com os cidadãos nos períodos entre eleições, precisamente aquele em que se foca a e-participação.

Recomendação 3 - Na sequência do referido, é recomendada a disponibilização de espaços de comunicação com o presidente e com os membros eleitos das autarquias, fomentando uma prática de interacção directamente com os actores mais influentes no processo de tomada de decisão política.

Na mesma linha, foi também notada uma insuficiência ao nível da formação para interacção com os cidadãos através da internet. Pese embora mesmo ao nível dos colaboradores/funcionários da autarquia o cenário não seja muito satisfatório, ao nível dos membros eleitos essas lacunas são ainda mais evidenciadas.

Recomendação 4 - Assim, na sequência da Recomendação 3, é igualmente importante que esses mesmos membros eleitos recebam formação na interacção com os e-municípios, de modo a estarem preparados para as especificidades desse tipo de interacção.

Um outro item em análise está relacionado com a forma como são criadas e implementadas as iniciativas de e-participação. A análise dos questionários mostrou pouca utilização de parcerias nesses processos e, quando existentes, principalmente focadas no relacionamento com empresas e instituições governamentais. Tal atitude é perceptível, e está provavelmente relacionada com a conveniência de desenvolver as iniciativas tomando mais por base a disponibilidade, interesses e organização da própria autarquia, do que propriamente as necessidades dos cidadãos [APDSI, 2008]. Em todo o caso, as iniciativas de e-participação são lançadas para os cidadãos, pelo que por mais desenvolvidas e relevantes que possam parecer às autarquias, isso pode não corresponder directamente ao valor que lhe é dado pelos cidadãos.

Recomendação 5 - Pelos motivos enunciados, é recomendado incluir os cidadãos no processo de criação e implementação das iniciativas de e-participação, pois ninguém melhor do que os próprios utilizadores para poderem expressar quais as características que pretendem ver patentes nas iniciativas disponibilizadas.

Na linha da anterior, e dada a conjuntura económica actual, com um emagrecimento do orçamento para o poder local, e com a pouca predisposição que este estudo deixou bem patente para grandes gastos ao nível da e-participação por parte das autarquias, a angariação de parceiros deve ser vista como uma janela de oportunidade. Neste contexto, uma alternativa extremamente interessante são as instituições de ensino e investigação, com cada vez mais investigadores interessados na área e com alunos anualmente em busca de projectos que possam servir de base aos seus trabalhos de mestrado ou doutoramento. Trata-se, assim, de uma relação de ganhos recíprocos, mas que não tem sido convenientemente aproveitada.

Recomendação 6 - Realça-se assim, a necessidade de uma aposta em parcerias com instituições de Ensino e Investigação, para lançamento de projectos concertados no âmbito da e-participação.

O lançamento de iniciativas que contemplem apenas a vertente electrónica, é evidenciado na literatura como podendo potenciar a info-exclusão, perdendo-se o efeito agregador de novos elementos desejado para o processo de tomada de decisão política [CE, 2009]. Em todo o caso, os dados recolhidos neste estudo mostram que grande parte das iniciativas de e-participação existentes a nível nacional são uma extensão de iniciativas de participação que contemplam também meios de participação tradicionais. Nesse sentido, e até porque é defendido que são precisamente estas iniciativas que acabam por ter mais aceitação por parte dos cidadãos [CE, 2009], seria importante fomentar ainda mais essa cultura de englobar a utilização dos dois meios de participação na maioria das iniciativas lançadas.

Recomendação 7 - Reforçar a aposta em e-iniciativas que sejam a extensão de processos participativos de maior escala já existentes na autarquia, e que contemplem igualmente a participação através de meios tradicionais.

Outra questão que ficou bem patente através da análise dos questionários foi a falta de iniciativas que dêem poder deliberativo aos cidadãos. Iniciativas desse nível "obrigam" a que as autarquias abdicuem de parte do poder de decisão, estando uma parte do orçamento completamente dependente da escolha popular. Embora possam ser aqui discutidos vários aspectos que podem ajudar a explicar as razões pelas quais as autarquias não recorrem com maior frequência a iniciativas deliberativas (por exemplo: votos múltiplos do mesmo cidadão, falhas de segurança, ...), a verdade é que são aquelas que têm maior poder apelativo, pois o cidadão sente o seu contributo como realmente importante.

Refira-se a título de exemplo o caso de Lisboa, em que se optou por não fazer qualquer restrição ao nível do orçamento participativo, tornando o processo completamente transparente. Sem a necessidade de qualquer tipo de registo ou a existência de mecanismos de bloqueio a participações múltiplas, a autarquia dá uma prova concreta de que pretende que sejam os cidadãos a decidir sem qualquer tipo de condicionalismo. A autarquia confia no bom censo dos cidadãos, agora caberá aos cidadãos mostrarem-se merecedores dessa confiança. Esta estratégia tem funcionado, como aliás se percebe pelo aumento substancial dos participantes a cada ano.

Recomendação 8 - Neste sentido, recomenda-se que se inverta a realidade hoje patente, e se disponibilizem mais iniciativas de e-empoderamento, que dêem poder deliberativo ao cidadão.

Ao nível da publicitação das iniciativas de e-participação, e apesar da realidade portuguesa não ser de todo desprezável, uma análise mais atenta deixa perceber que grande parte dos esforços de promoção são feitos através do site institucional das autarquias. Esta estratégia não contempla a necessidade de utilizar canais que vão ao encontro de diferentes grupos de cidadãos. Assim, pode dar-se o caso de se estar a informar cidadãos já eles propensos à participação, e que por hábito já visitam regularmente o site institucional da autarquia.

Recomendação 9 - Realça-se assim, a necessidade de uma aposta na publicitação das iniciativas de e-participação "fora da *box*", explorando não apenas o site da autarquia mas um conjunto de canais diferenciados (jornais, revistas, televisões regionais, apresentações públicas, ...) que sejam apropriados ao público que se pretende atingir.

Já ao nível das redes sociais há todo um potencial que tem vindo a ser desaproveitado. Embora as autarquias em grande parte evidenciem ter pelo menos presença numa rede social, essa presença resume-se na maioria dos casos à abertura de um perfil institucional da autarquia. Tendo em conta que existem já redes sociais (por ex: Facebook) que disponibilizam API's para que os utilizadores possam criar as suas próprias aplicações gratuitamente, as autarquias têm aí um espaço privilegiado para criarem iniciativas de e-participação dirigidas a uma comunidade já toda ela ligada em rede. Como nenhuma iniciativa deste género foi apontada no estudo do caso português, e até pelo carácter marcadamente de baixo custo que este tipo de iniciativas podem acarretar, esta é um área que mereceria alguma aposta.

Recomendação 10 - Sugere-se o aproveitamento muito mais incisivo do potencial das redes sociais (por ex: Facebook), nomeadamente das API's disponibilizadas para a criação de aplicações e-participativas integradas com o perfil da autarquia e que possam aproveitar a rede de cidadãos já organizada.

Ainda relativamente às redes sociais, interessa igualmente perceber qual a sua efectiva utilização por parte dos munícipes, e que perfil de utilizador está associado a cada uma. O caso do Hi5, é um caso que interessa discutir, pois teve já uma preponderância próxima daquela que o Facebook goza hoje em dia, mas em pouco tempo perdeu seguidores, perdendo também o potencial de e-interacção que as autarquias procuram. Assim sendo, as autarquias devem perceber a volatilidade destas redes, e mais do que isso, devem estar atentas ao perfil de utilizador que cada uma delas alberga, para assim poderem chegar ao público pretendido com as informações mais condizentes com os seus interesses. Múltiplas contas em diferentes redes sociais, não devem significar uma mera replicação da informação postada.

Recomendação 11 - Filtrar e direccionar a informação tendo em atenção o perfil de utilizador associado às diferentes redes sociais, tornando assim mais efectiva a disponibilização de informação efectuada pelas autarquias.

O estudo do caso português aqui efectuado deu já um primeiro passo na caracterização da e-participação ao nível local. Vários itens de relevância foram analisados e outras variáveis independentes apresentadas na literatura como relevantes na adopção da e-participação foram também cruzadas com os dados recolhidos. Todavia, e como já foi referido, tanto a nível nacional como europeu, é entendido como relevante que este tipo de diagnóstico possa ser efectuado em intervalos temporais regulares. Tendo em conta os condicionalismos temporais, a disponibilidade das próprias autarquias e os ciclos políticos, um espaçamento temporal de 4 anos poderá ser o ideal.

Outro aspecto importante é que os diagnósticos efectuados permitam a comparação dos resultados recolhidos ao longo do tempo, tanto em Portugal como noutros países da União Europeia que façam estudos de caracterização nesta área.

Recomendação 12 - Apostar num conjunto de estudos de caracterização nesta área com uma publicação de natureza regular multianual (de 3 a 5 anos) que permita a comparação dos resultados da realidade portuguesa ao longo do tempo, assim como a comparação com os resultados de estudos que vão sendo feitos a nível internacional.

6 Conclusão

Neste último capítulo efectua-se uma análise sumária do trabalho desenvolvido durante este projecto de investigação. O capítulo encontra-se dividido em três secções. Numa primeira secção enunciam-se as principais contribuições que resultam do trabalho de investigação desenvolvido para a área da caracterização da e-participação ao nível local. De seguida, são identificadas as principais limitações que podem ser apontadas ao trabalho desenvolvido e são feitas algumas propostas de trabalhos futuros que foram identificados no decorrer do estudo como podendo complementar os resultados aqui apresentados. Por fim, são apresentadas as conclusões finais do projecto de investigação.

6.1 Contribuições do estudo para a área da e-participação

Nesta secção são então apresentadas aquelas que se consideram serem as principais contribuições que este trabalho de investigação traz para a área.

A primeira contribuição está associada à clarificação e delimitação da definição de e-participação, que é o conceito chave do trabalho de dissertação aqui apresentado. Desde o início do processo de investigação que se identificou a existência de um conjunto alargado de definições associadas ao termo e-participação, cada uma delas com um espectro diferente, trazendo assim grande confusão sobre os elementos a englobar ou não dentro do termo. Uma vez que este é o conceito central do trabalho efectuado, achou-se por bem delimitar claramente as fronteiras do mesmo, designadamente na clara separação entre e-participação e e-serviços. Estes últimos estão associados à automatização e passagem para âmbito electrónico de serviços já prestados presencialmente pelas autarquias aos cidadãos, para além de fomentarem a criação de serviços inovadores que possam facilitar a resposta às solicitações dos cidadãos. O esforço de reflexão efectuado pensa-se que permitiu tornar mais claro o foco da e-participação, distinguindo-o claramente da prestação de serviços electrónicos.

Esta clarificação permite reduzir substancialmente as confusões associadas ao termo, e em estudos futuros espera-se que possa ajudar a minimizar os problemas e discrepâncias na caracterização da e-participação, seguindo-se numa direcção de harmonização do discurso em torno do termo e-participação.

A segunda contribuição deste trabalho assenta na proposta de um Modelo de caracterização da e-participação ao nível local. Assim como no caso do conceito de e-participação, também ao nível dos Modelos de caracterização existentes foi identificada bastante dispersão no que aos elementos a ter em conta nessa caracterização diz respeito. Identificado esse problema, e simultaneamente através de uma análise exploratória da realidade portuguesa, tornou-se evidente que seria impossível prosseguir este estudo sem antes fazer um esforço de sistematização das propostas de modelo encontradas na literatura. O Modelo proposto baseou-se então em vários contributos práticos já existentes e foi incrementado com alguns aspectos que o estudo da realidade portuguesa permitiu perceber. Este Modelo está contudo muito longe de ser um produto acabado. Deve antes ser visto como uma primeira tentativa de organização de alguns conceitos e itens caracterizadores da área da e-participação, que trabalhos futuros poderão ajudar a melhorar e desenvolver.

Em todo o caso, pensa-se que esta proposta seja um primeiro passo importante na tentativa de normalização da caracterização da e-participação ao nível local, tornando os esforços já efectuados, e que futuramente possam vir a ser desenvolvidos, passíveis de serem comparados, para que daí se possam extrair conclusões mais ricas.

A terceira e principal contribuição deste estudo refere-se à apresentação de uma caracterização detalhada do perfil da oferta das autarquias portuguesas ao nível da e-participação, que está materializada nos Capítulos 4 e 5. Esta contribuição resulta dos questionários lançados às autarquias e da posterior análise complementar realizada, e dota a área da e-participação de um novo conhecimento acerca das principais características e da maturidade atingida pela oferta de e-participação ao nível local.

Tendo em conta a opção pelo uso de um instrumento de caracterização congregador de diferentes propostas, que englobou vários itens diferenciados, foi possível estudar o fenómeno segundo diferentes perspectivas. Não obstante a importância da caracterização das iniciativas de e-participação relativamente ao seu tipo e à forma como estão implementadas, tal conhecimento

não foi por si só entendido como suficiente para se apresentar uma imagem real da extensão do fenómeno. Assim, e mesmo tendo em conta que com o passar do tempo algumas alterações possam acontecer ao nível dos itens caracterizadores da e-participação utilizados, crê-se que o conjunto de itens utilizados na caracterização oferecem uma base de compreensão valiosa e actualizada sobre o campo em estudo. De forma complementar, foi ainda efectuado um cruzamento com algumas variáveis externas (demográficas e políticas) que haviam já sido referidas na literatura quanto à sua importância na adopção da e-participação, e que se pensa terem incrementado o conhecimento gerado através deste estudo.

6.2 Limitações do estudo e trabalho futuro

Nesta secção são apresentadas e discutidas, numa primeira fase, as principais limitações identificadas neste trabalho, e numa segunda fase, enunciado um conjunto de propostas de trabalho futuro que emergiram ao longo da prossecução do projecto de investigação.

6.2.1 Limitações

Uma das principais limitações deste trabalho de investigação reside no facto de não se ter conseguido obter respostas de cerca de 40% das autarquias portuguesas. Apesar de todos os esforços efectuados, com as tentativas de convite para participação no questionário tanto por email como por telefone, a falta de adesão enunciada fez com que em alguns distritos a taxa de resposta fosse abaixo dos 50%. Apesar da taxa global de resposta ter sido bastante razoável (cerca de 60%), teria sido interessante obter um conjunto mais alargado de respostas, principalmente no que se refere às autarquias de grande dimensão, que, como se evidenciou, são por norma aquelas que têm mais condições para o lançamento de iniciativas de e-participação.

Uma segunda limitação do trabalho está associada à forma como foi criado o Modelo de caracterização proposto. Embora este tenha sido, em grande medida, baseado nos estudos com

mais aceitação nesta área, com a maioria dos itens caracterizadores apresentados já validados pela comunidade académica e prática, a verdade é que a versão final do Modelo não foi submetida à avaliação de um painel de peritos, até para se aferir a pertinência dos itens escolhidos e a forma como os mesmos foram organizados. Tal validação poderia ainda ser importante para avaliar até que ponto a proposta apresentada tem condições de se tornar referência para posteriores estudos a efectuar tanto a nível nacional como ao nível da União Europeia.

Uma terceira limitação que pode ser apontada ao trabalho é o facto de ter sido dado pouco relevo à procura de correlações entre os diferentes itens de caracterização utilizados. Sendo este um trabalho essencialmente de caracterização da oferta da e-participação a nível local, a análise estatística efectuada foi bastante básica, tendo sido dado mais enfoque à apresentação dos dados recolhidos do que propriamente à procura de correlações entre os vários itens, utilizando para o efeito técnicas mais complexas de análise de dados (como por ex: técnicas de *Data Mining*).

Análises desta natureza são importantes pois podem ajudar a perceber de uma forma mais aprofundada as razões de ser de alguns fenómenos ligados ao contexto da oferta da e-participação e podem, igualmente, ajudar a identificar padrões que através da mera utilização de técnicas de análises de dados simples não são possíveis de descortinar.

6.2.2 Trabalho futuro

Ao longo do trabalho de investigação realizado, foram emergindo várias novas questões que se julga merecerem ser alvo de estudos futuros com vista a complementar e aprofundar o conhecimento daqui resultante.

A primeira proposta de trabalho futuro foca-se na elaboração de um estudo mais aprofundado acerca das razões que explicam alguns dos resultados apresentados e debatidos no Capítulo 4. Pese embora aquando da análise de dados efectuada se tenham já proposto algumas possíveis explicações para os resultados encontrados, tais explicações carecem de estudos complementares que permitam atestar a legitimidade das mesmas.

Uma segunda proposta de trabalho futuro, resulta directamente das limitações já apresentadas para este trabalho. Assim, seria extremamente valoroso proceder a uma análise mais aprofundada dos dados recolhidos neste projecto de investigação. Neste contexto, poder-se-ia efectuar um projecto de *Data Mining* que focasse na procura de correlações entre diferentes itens de caracterização ou grupos de caracterização e a efectiva oferta de iniciativas de e-participação apresentada. Tal análise poderia complementar o trabalho aqui apresentado, servindo como um elemento explicador da realidade que este projecto ajudou a mostrar e caracterizar.

Outra das propostas de trabalho futuro seria a reedição do estudo apresentado nesta dissertação de mestrado com uma determinada periodicidade, que se sugere que fosse de quatro em quatro anos. Tal periodicidade justifica-se pelo facto das eleições a nível regional acontecerem também elas com o mesmo espaçamento temporal. Assim sendo, pensa-se que seria benéfico que este tipo de estudo fosse inserido a meio desses mandatos, para dar tempo a que parte das novas ideias que pudessem decorrer da mudança de ciclo político tivessem já tempo para estar a ser, ou tivessem já sido implementadas. Tal estudo poderia constituir um referencial de avaliação para as próprias autarquias portuguesas, colocando ao dispor das mesmas um instrumento de referência para orientar os esforços de evolução da oferta nesta área da forma mais eficaz e adequada. Simultaneamente, os resultados produzidos por estes estudos periódicos poderiam servir de base a uma análise comparativa tanto a nível nacional como internacional sobre a evolução e alterações ocorridas neste âmbito. Sendo Portugal um estado membro da União Europeia, que apresenta programas cada vez mais ambiciosos nesta área, esta proposta seria essencial para o país se manter em linha com as recomendações europeias.

Nas propostas de trabalho futuro não podem também deixar de ser referidos os comentários, sugestões e críticas que resultem das provas públicas de defesa deste trabalho, nem o *feedback* que possa ser enviado pelas autarquias participantes quando em contacto com a versão final dos resultados obtidos. Tais observações serão alvo de reflexão e de incorporação neste trabalho, se as mesmas se revelarem ser um factor de enriquecimento e consolidação do trabalho efectuado.

6.3 Balanço final sobre o trabalho realizado

A utilização de meios electrónicos, principalmente a internet, como forma de se estenderem os espaços de participação dos cidadãos nas tomadas de decisão política, tem vindo a ganhar relevo numa conjuntura caracterizada por uma cada vez maior dissociação entre os cidadãos e os seus representantes eleitos. Este aproveitamento específico das TIC, designado de e-participação, mostra-se como uma alternativa de promoção desse reencontro dos cidadãos com os seus representantes e enceta em si um contexto específico que interessa perceber, caracterizar e avaliar para melhorar a oferta disponível nesta área, aproximando-a o mais possíveis dos intentos dos cidadãos.

Neste contexto, a caracterização da e-participação ao nível local ganha especial relevo, pois tratando-se de assuntos que estão por norma "mais próximos" do cidadão, e que dizem directamente respeito a si e à sua comunidade, este tende a participar mais facilmente. Todavia, foi evidenciado existir uma carência de conhecimento acerca da caracterização desta área ao nível das autarquias portuguesas.

Foi precisamente a tentativa de proceder à caracterização da oferta da e-participação ao nível local em Portugal, em conjunto com a definição de recomendações práticas que possam auxiliar o desenvolvimento sustentado deste fenómeno que motivou a realização deste projecto de investigação. Assim, estabeleceu-se a questão de investigação em que se baseou todo o trabalho efectuado - Como se caracteriza a oferta de iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas? - que depois foi materializada em sete objectivos específicos que deveriam ser respondidos no decorrer do trabalho para se dar resposta à questão enunciada. Na Tabela 10 estão evidenciados os capítulos onde foram efectivados os conhecimentos resultantes do cumprimento de cada um desses objectivos.

Tabela 10 - Capítulos em que os Objectivos foram atingidos

Objectivo \ Capítulo	1	2	3	4	5
Objectivo 1 - Efectuar revisão de literatura	X	X			
Objectivo 2 - Efectuar levantamento inicial das iniciativas de e-participação existentes em Portugal			X		
Objectivo 3 - Definir Modelo para a caracterização de iniciativas de e-participação			X		
Objectivo 4 – Desenhar e aplicar questionário às iniciativas identificadas			X		
Objectivo 5 - Caracterizar e tipificar o perfil das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas				X	X
Objectivo 6 - Comparar a realidade das iniciativas de e-participação existente em Portugal com a de outros países da União Europeia					X
Objectivo 7 – Apresentar recomendações					X

O cumprimento destes objectivos permitiu assim apresentar um quadro completo da realidade ao nível da oferta da e-participação nas autarquias nacionais, assim como apresentar um conjunto preliminar de recomendações com vista ao desenvolvimento sustentado desta área.

A prossecução destes objectivos, com vista a dar resposta à questão de investigação enunciada, não foi uma tarefa fácil, tendo sido várias as dificuldades sentidas ao longo do projecto.

Uma dificuldade sentida foi o contacto com os elementos da autarquia a quem enviar os questionários. Sendo certo que os elementos convidados deveriam, à partida, ser da área de informática ou sistemas de informação, tentou-se, num primeiro momento, conseguir contactos utilizados em projectos anteriores na área do e-governo e cruzá-los com os disponibilizados nos sites institucionais. Como a taxa de respostas ao envio de convites por email não foi satisfatória, foi efectuado um processo posterior de convites por telefone, que, pelo esforço e tempo dispendidos, o tornaram provavelmente no principal obstáculo com que o investigador se deparou.

Outra das dificuldades sentidas foi a selecção dos itens de caracterização apontados em diferentes estudos e a sua congregação por forma a criar o Modelo de caracterização apresentado. Devido ao facto da área da e-participação estar ainda longe da estabilização, os

diferentes rumos assumidos por diferentes autores quanto à forma como se deve proceder à caracterização do contexto e iniciativas de e-participação dificultou em grande medida o trabalho elaborado, sendo necessária uma grande reflexão para agregar diferentes aspectos considerados relevantes de uma forma integrada.

Uma terceira dificuldade encontrada foi a gestão do tempo para realização do projecto. Em virtude de este ser um projecto extremamente dependente de terceiros, no que à recolha de dados diz respeito, o planeamento inicial teve de ser várias vezes alterado por forma a fazer face às diferentes circunstâncias inesperadas com as quais o investigador se ia deparando. Em todo o caso, e como havia já sido deixada alguma margem temporal para eventuais atrasos, esta dificuldade acabou por não se tornar prejudicial para a prossecução do projecto.

Mesmo tendo em conta as dificuldades que se foram apresentando no decorrer do projecto, foram alcançados todos os objectivos formulados com o intuito de dar resposta à questão de investigação inicialmente definida.

Tendo-se dado resposta à questão de investigação formulada, finda-se esta dissertação com a expectativa de se ter contribuído para o aumento do conhecimento na área da e-participação ao nível local, mais concretamente na caracterização da oferta que é feita nesta área pelas autarquias portuguesas e no estabelecimento de recomendações que possam promover a sua evolução sustentada, para além de se ter dado um primeiro passo na sistematização de um instrumento de caracterização que permita avaliações de âmbito alargado e com a possibilidade de comparação dos resultados que vão sendo obtidos ao longo do tempo.

Anexo A - Cruzamento das principais referências utilizadas na construção do Modelo com os principais grupos identificados e as questões de caracterização associadas

Este anexo contém o cruzamento das as principais referências de caracterização da e-participação utilizadas e procurou associar os vários itens de análise encontrados nos diferentes estudos, agrupando-os em grandes grupos caracterizadores da e-participação ao nível local e correlacionando-os.

Principais referências utilizadas:

- A** - Análise Exploratória aos sites das autarquias.
- B** - E-participation in Local Government. KEARNS, I., BEND, J. & STERN, B. 2002.
- C** - Characterizing e-participation in policy-making. MACINTOSH, A. 2004.
- D** - *A framework for assessing eParticipation projects and tools.* TAMBOURIS, E., LIOTAS, N. & TARABANIS, K. 2007.
- E** - eParticipation Evaluation and Impact (DEMO-net Derivable 13.3). ALLHUTTER, D., AICHOLZER, G., FRESCHI, A. C., LIPPA, B., MACINTOSH, A., MOSS, G. & WELSTHOLM, H. 2008.
- F** - Measuring the diffusion of eParticipation: A survey on Italian local government. MEDAGLIA, R. 2007.
- G** - Comparing e-Citizenship Development in Spanish and European Cities. ESTEVES, J. & GAROT, M. 2006.
- H** - *A framework of ICT exploitation for e-participation initiatives.* PHANG, C. W. & KANKANHALLI, A. 2008.

Na vertical são apresentados os grandes grupos caracterizadores da e-participação identificados e principais questões associadas. Na horizontal estão evidenciadas as principais referências listadas acima e que serviram de base à definição dos grandes grupos caracterizadores.

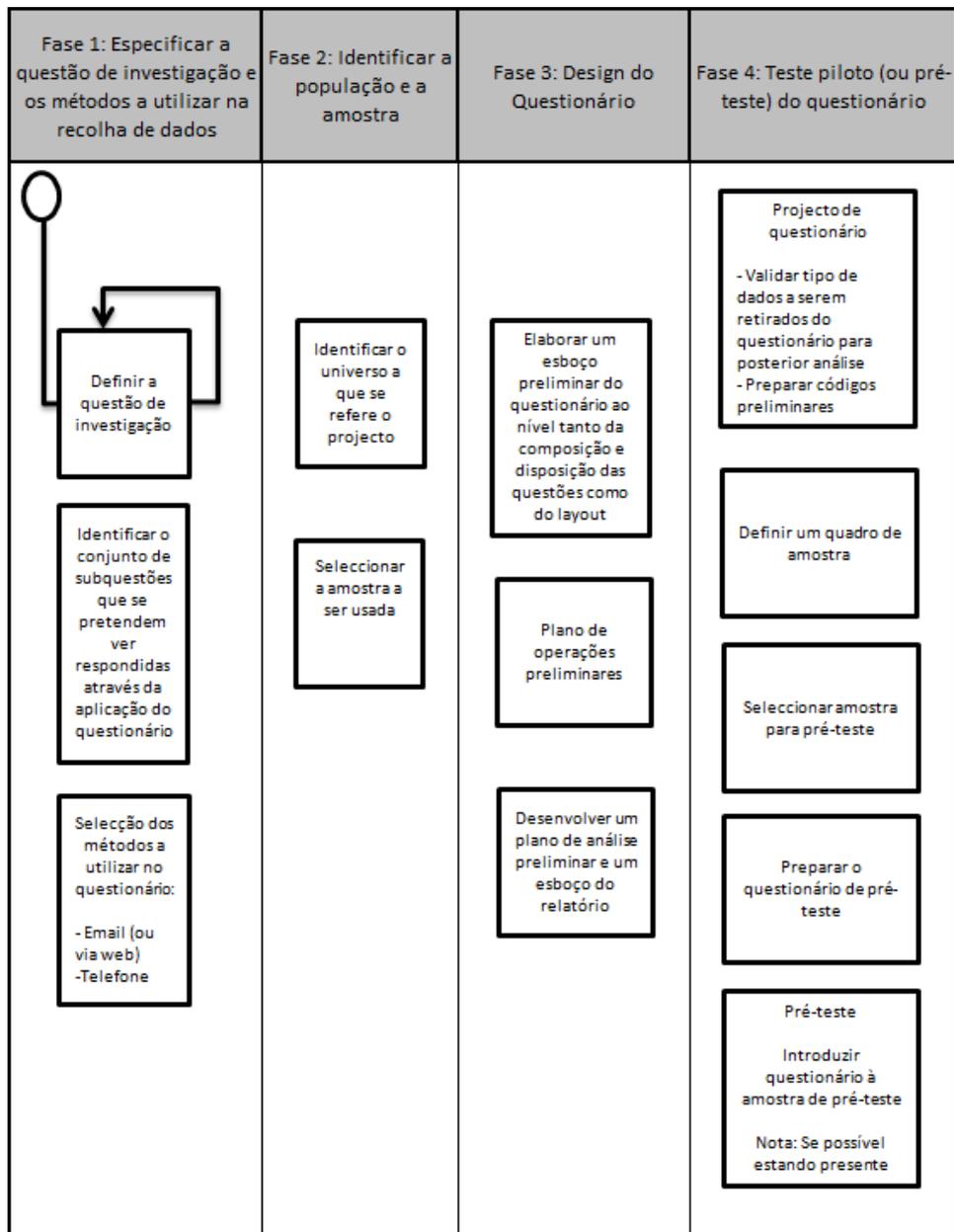
Principais grupos e questões caracterizadores da e-participação	Principais referências							
	A	B	C	D	E	F	G	H
Disponibilização de informação electrónica	X	X				X	X	
Uso da internet como meio para prestação de informações financeiras e orçamentais aos cidadãos, tais como prestação de contas, orçamentos e planos de investimento.	X	X				X	X	
Subscrição gratuita de algum serviço periódico de recepção de informação camarária.	X					X		
Sistema de informação geográfica (SIG) que proporcione aos cidadãos informação tanto a nível de gestão e representação do espaço como a nível cartográfico.	X							
Uso da internet para dar a conhecer aos cidadãos os assuntos que estão em discussão pública.	X	X				X		
Disponibilização de canais básicos para contacto com a autarquia	X	X				X	X	X
Disponibilizado algum canal de mailing que permita aos cidadãos tirar dúvidas e enviar comentários e sugestões à autarquia.	X	X				X	X	X
Mecanismos que a autarquia utiliza para responder às dúvidas, comentários e sugestões enviados pelos cidadãos.		X						
Definição por parte da autarquia de alguma política interna clara de como e quando responder aos pedidos, dúvidas e sugestões enviadas pelos cidadãos através desses canais de mailing.		X						
Definição e publicação de regras e directrizes que os cidadãos deverão respeitar para se relacionarem com a mesma.	X	X						
Presença nas Redes Sociais	X	X						
Presença em alguma rede social.	X							
Enunciação das redes sociais em que está presente.	X							
Existência de algum espaço de discussão criado pela autarquia para o debate de ideias e para a prestação de feedback por parte dos cidadãos.	X							
Papel desempenhado pela autarquia nesses espaços de discussão.	X							
Especificação das regras e directrizes que são seguidas pelos moderadores no desempenho das suas funções disponibilizadas aos cidadãos.		X						
Moderador recebeu alguma formação especial para desempenhar essa função.		X						
Participação Inclusiva	X	X						
Designação de algum espaço disponibilizado pela autarquia (por ex: um Espaço Internet) que permita a qualquer cidadão aceder à informação disponibilizada electronicamente e utilizar os canais de interacção existentes.	X							
Existência de políticas de acesso definidas para grupos potencialmente excluídos.		X						

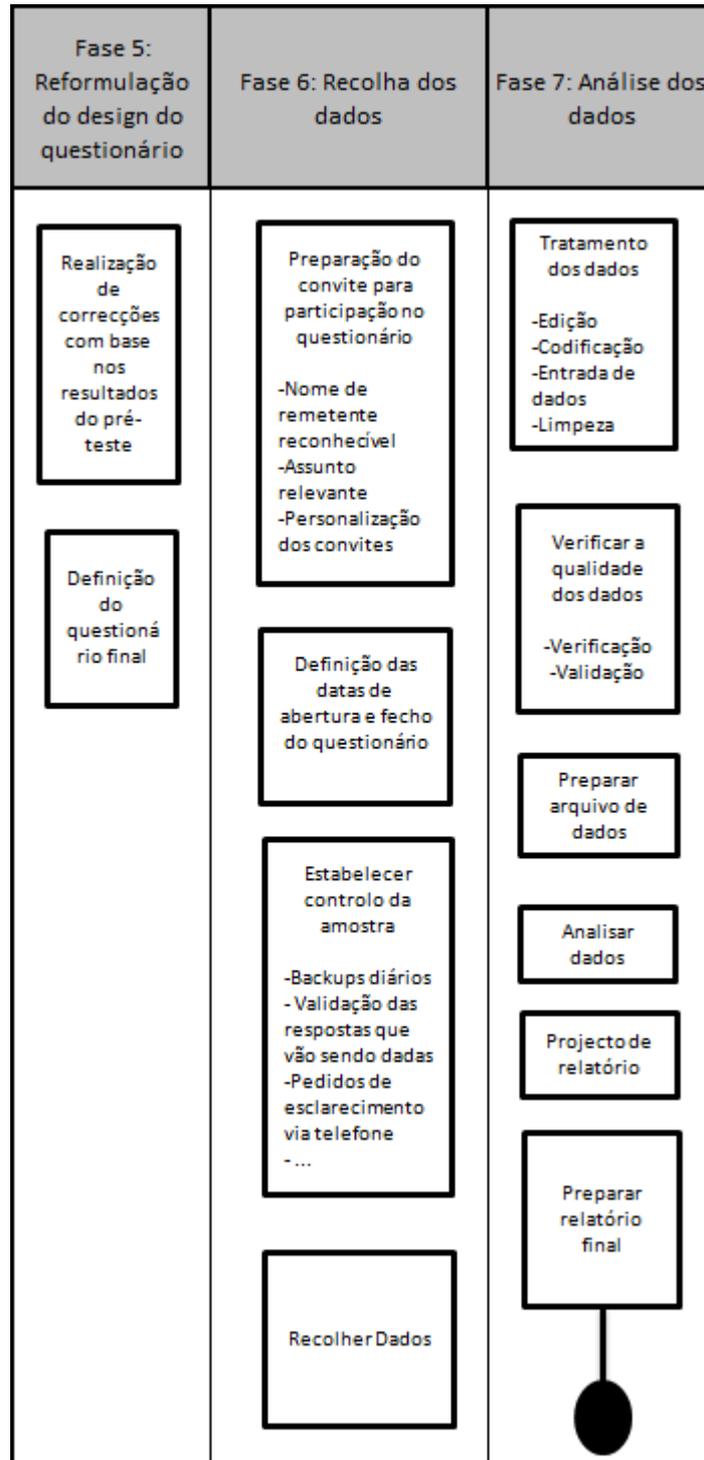
Formação no uso da internet como meio para interacção com os cidadãos	X								
Formação dos membros eleitos da autarquia no uso da internet especificamente para interagir e se envolver com os cidadãos.	X								
Formação dos colaboradores/funcionários da autarquia no uso da internet especificamente para interagir e se envolver com os cidadãos.	X								
Manutenção e Melhoria dos espaços públicos	X								
Existência de alguma iniciativa que permita a participação dos cidadãos através da internet no processo de preservação, limpeza e melhoria dos espaços públicos.	X								
Designação das iniciativas disponibilizadas pela autarquia.	X								
Iniciativas de e-participação	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificação de quais as iniciativas que estão presentes na autarquia: *Orçamento Participativo *Planos estratégicos/Agendas estratégicas/Agenda 21 *Sondagens *Consultas *Fóruns de discussão *Processos de revisão do PDM *Chats *Blogs *Outra(s)	X					X	X	X	
Designação que a autarquia atribuiu ao projecto.			X						
Origem do projecto.	X								
Estabelecimento de parceria com entidades externas à autarquia para a criação da iniciativa.	X								
Identificação dos parceiros envolvidos.	X								
Custo aproximado do projecto em questão.			X						
Tipo de iniciativa.				X					
Necessidade de os cidadãos procederem ao registo e se autenticarem no sistema para terem acesso à iniciativa.	X								
Métodos empregues para a participação na iniciativa.	X			X					
Fase(s) do processo de tomada de decisão que a iniciativa abrange.			X	X					
Nível de participação concedido ao cidadão.	X	X	X	X					
Promoção da iniciativa junto dos cidadãos.			X	X					
Indicação dos principais canais usados na promoção.			X	X					
Disponibilização de informação relativa às regras e directrizes que os cidadãos devem seguir e respeitar durante a participação na iniciativa.	X								
Moderação da iniciativa.	X								
Apresentação das regras e directrizes que são seguidas pelos moderadores no desempenho das suas funções disponibilizadas aos cidadãos.	X								
Moderador recebeu formação especial para desempenhar a função.	X								

Avaliação periódica da iniciativa.	X	X	X						
Existência de arquivo histórico que permita a comparação dos resultados das avaliações ao longo do tempo.	X	X	X						
Existência de uma relação directa entre a avaliação e a implementação de mudanças na abordagem a seguir.	X	X	X						
Área(s) da e-participação aonde a iniciativa se engloba.			X	X					
Ferramenta (s) utilizadas no projecto.		X	X	X					
Tecnologia (s) em que as ferramentas são baseadas.		X	X	X					
Ausência de iniciativas	X								
Existência, no passado, alguma iniciativa deste tipo possuída pela autarquia, e que tenha entretanto sido abandonada.	X								
Descrição sumária da iniciativa.	X								
Identificação das causas que levaram ao abandono dessa(s) iniciativa(s).	X								
Programação da implementação de alguma iniciativa nesta área para os próximos 2/3 anos.	X								
Descrição sumária da iniciativa programada.	X								

Anexo B - Fases para construção do questionário

Este anexo contém as principais fases seguidas na construção do questionário.





Anexo C - Template do questionário

Este anexo contém alguns exemplos de ecrãs ilustrativos do template criado para o questionário web. Não representando toda a dimensão do questionário elaborado, pretende apenas mostrar alguns dos ecrãs com que os respondentes se depararam, como o template de entrada, o template de resposta a um grupo de questões, o template de gravação e o template de finalização do questionário.

Caracterização das iniciativas de E-PARTICIPAÇÃO nas autarquias portuguesas



Estudo das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas

Na actualidade, e face ao crescente afastamento dos cidadãos da esfera política, urge encontrar novas formas de envolver os cidadãos no processo de tomada de decisão, e assim restabelecer uma relação de parceria e confiança entre estes e o nível governativo. As tecnologias de informação e comunicação (TIC) têm vindo a ser utilizadas, ao longo dos últimos anos, como um instrumento crucial para fazer essa ponte com os cidadãos e, consequentemente, contribuir para a criação de maiores níveis de participação e envolvimento da sociedade na esfera política.

O objectivo deste questionário é efectuar o levantamento e a caracterização da oferta de iniciativas de e-participação por parte das autarquias portuguesas, e assim perceber a forma como as autarquias têm vindo a adoptar as TIC para promover a participação activa dos cidadãos nos processos de tomada de decisão política. Neste sentido, seria de grande auxílio que respondesse a este questionário, fornecendo os dados requeridos, possibilitando assim que se retratate de forma fidedigna as iniciativas de e-participação que a sua autarquia possui.

Para começar a responder ao questionário seleccione, por favor, o botão [Seguinte >>]. Durante o processo de resposta ao questionário e de forma a poder navegar através das várias páginas, deverá utilizar apenas os botões [<< Anterior] e [Seguinte >>] que encontra no final de cada página.

Seguinte >>

Carregar inquérito incompleto



Departamento de Sistemas de Informação
MEGSI

Caracterização das iniciativas de E-PARTICIPAÇÃO nas autarquias portuguesas



Estudo das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas

0% 100%

PARTE I – Caracterização Geral

Presença nas redes sociais

1. A sua autarquia está presente em alguma rede social? (por ex: Facebook, Twitter, ...)

- Sim
- Não
- Não sei

1.1. Indique em qual ou quais?

- Facebook
- Twitter
- Flickr
- Hi5
- MySpace
- LinkedIn
- Outro:

1.2. Em alguma das redes sociais que indicou, existe algum espaço de discussão criado pela autarquia para o debate de ideias e para o envio de comentários e opiniões por parte dos cidadãos? (por ex: um fórum de discussão numa das redes,)

- Sim
- Não
- Não sei

<< Anterior Seguinte >>

Continuar mais tarde



Departamento de Sistemas de Informação
MEGSI

Caracterização das iniciativas de E-PARTICIPAÇÃO nas autarquias portuguesas



Estudo das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas

Gravar questionário incompleto

Digite um nome e uma senha para este questionário e clique no botão [Gravar agora].
O seu questionário será guardado utilizando esse nome e senha e pode ser completo posteriormente iniciando a sessão com esses dados.

Se deixar um endereço email, ser-lhe-á enviada uma mensagem com os detalhes.

Nome:

Senha:

Repita a senha:

O seu email:

Pergunta de segurança:

[Voltar ao questionário](#)



Departamento de Sistemas de Informação
MEGSI

Caracterização das iniciativas de E-PARTICIPAÇÃO nas autarquias portuguesas



Estudo das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas

0% 100%

Conclusão do questionário

Depois de finalizado o estudo, é intenção da equipa de investigação que os dados utilizados e as conclusões retiradas sejam enviadas para a sua autarquia de forma a tornar o processo mais profíquo e transparente. Se pretender que a versão final dos resultados lhe seja enviada, por favor marque a opção abaixo. No final seleccione a opção [Submeter] para dar por encerrado o questionário.

Pretendo receber uma cópia da versão final dos resultados

<< Anterior Submeter

Continuar mais tarde



Departamento de Sistemas de Informação
MEGSI

Anexo D - Questionário

Este anexo contém todas as questões e hipóteses de resposta que compunham o questionário web enviado às autarquias. A sua visualização por parte dos respondentes não aconteceu da forma mostrada em seguida, mas sim tomando por base o template mostrado no Anexo C.

Parte I - Caracterização Geral

A. Dados do respondente

A1. Indique qual o cargo que ocupa actualmente na sua autarquia.

- _____ (* Resposta aberta)

A2. Indique, por favor, um email de contacto. Este dado é CONFIDENCIAL e será apenas usado caso exista a necessidade de esclarecer alguma dúvida pontual sobre as respostas dadas no questionário.

- _____ (* Resposta aberta)

B. Disponibilização de informação electrónica

B1. A sua autarquia utiliza a internet para disponibilizar informação financeira e orçamental aos cidadãos, tais como prestação de contas, orçamentos e planos de investimento?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

B2. A sua autarquia permite que os cidadãos subscrevam algum serviço de recepção de informação camarária?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

B2.1. Tendo respondido afirmativamente à questão anterior, indique quais dos seguintes serviços periódicos de recepção de informação podem ser subscritos pelos cidadãos?

- Email (1)
- Newsletter (2)
- SMS (3)
- MMS (4)
- Outro (5)(* Resposta aberta)

B3. A sua autarquia possui algum sistema de informação geográfica (SIG) que permita aos cidadãos obter informação sobre a gestão e representação do espaço do município?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

B4. A sua autarquia utiliza a internet para dar a conhecer aos cidadãos os assuntos que estão em discussão pública?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

C. Disponibilização de canais básicos para contacto com a autarquia

C1. No site da autarquia, é disponibilizado algum canal de mailing (por ex: indicação do endereço de email; formulário para envio de comentários, sugestões, reclamações...) que permita aos cidadãos tirar dúvidas e enviar comentários e sugestões à autarquia?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

C1.1. Que canais de mailing estão disponíveis?

- Email para o presidente (1)
- Email para um membro eleito (2)
- Email para os serviços da autarquia (3)
- Formulário a ser preenchido no site com mensagem direccionada ao presidente (4)
- Formulário a ser preenchido no site com mensagem direccionada a um membro eleito (5)
- Formulário a ser preenchido no site com mensagem direccionada aos serviços da autarquia (6)
- Outro (7)(* Resposta aberta)

C1.2. Quais os mecanismos que a autarquia utiliza para responder aos comentários, sugestões e reclamações enviados pelos cidadãos através desses canais de mailing?

- Envio de email individual para o cidadão (1)
- Envio de SMS para contacto facultado pelo cidadão (2)
- Envio de MMS para contacto facultado pelo cidadão (3)
- Envio de carta individual para o cidadão (4)
- Não há mecanismos (5)
- Não sei (6)
- Outro (7)(* Resposta aberta)

C1.3. A autarquia tem definidas internamente regras de procedimento a adoptar para responder aos pedidos, dúvidas e sugestões enviadas pelos cidadãos através desses canais de mailing? (por ex: definindo um prazo limite para dar uma resposta; como responder; quem responder; ...)

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

C1.4. Ainda relativamente à disponibilização de canais de mailing, a autarquia tem definidas e publicadas regras e directrizes que os cidadãos deverão respeitar na utilização desses canais?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

D. Presença nas redes sociais

D1. A sua autarquia está presente em alguma rede social? (por ex: Facebook, Twitter, ...)

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

D1.1. Indique em qual ou quais?

- Facebook (1)
- Twitter (2)
- Flickr (3)
- Hi5 (4)
- MySpace (5)
- LinkedIn (6)
- Outro (7)(* Resposta aberta)

D1.2. Em alguma das redes sociais que indicou, existe algum espaço de discussão criado pela autarquia para o debate de ideias e para o envio de comentários e opiniões por parte dos cidadãos? (por ex: um fórum de discussão numa das redes,)

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

D1.3. Que papel/papéis tem a autarquia nesses espaços de discussão? - Cria tópicos de discussão (1)

- Responde aos comentários e sugestões feitos (2)
- Modera o debate (3)
- Não sei (4)
- Outro (* Resposta aberta)

D1.4. Nos casos em que existe moderação do espaço de discussão, as regras e directrizes que são seguidas pelos moderadores no desempenho das suas funções são disponibilizadas aos cidadãos?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

D1.5. Ainda nos casos em que existe moderação, o elemento que desempenha o papel de moderador recebeu alguma formação especial para desempenhar essa função?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

E. Participação inclusiva

E1. Existe algum espaço físico disponibilizado pela autarquia (por ex: um Espaço Internet) que permita a qualquer cidadão aceder à informação disponibilizada electronicamente e utilizar os canais de interacção existentes?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

E2. A autarquia tem definidas e implementadas políticas de acesso especiais para quais dos grupos potencialmente excluídos listados abaixo?

- Pessoas com deficiência (1)
- Pessoas com baixos rendimentos (2)
- Idosos (3)
- Pessoas excluídas por dificuldades de linguagem (por ex: algumas minorias étnicas) (4)
- Pessoas com dificuldades de literacia e numeracia (5)

F. Formação no uso da internet como meio para interacção com os cidadãos

F1. Algum dos membros eleitos da autarquia recebeu formação no uso da internet especificamente para interagir com os cidadãos?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

F2. Algum dos colaboradores/funcionários da autarquia recebeu formação no uso da internet especificamente para interagir com os cidadãos?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

G. Participação de ocorrências

G1. A sua autarquia possui, ou está associada, a alguma iniciativa que permita a participação dos cidadãos através da internet no processo de conservação, limpeza e melhoria dos espaços públicos? (por ex: a iniciativa "A Minha Rua")

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

G1.1. Seleccione da lista seguinte qual ou quais as iniciativas que existem na autarquia.

- A Minha Rua (1)
- Na Minha Rua (2)
- O meu cantinho (3)
- Participação de ocorrências (4)
- Outro (5)(* Resposta aberta)

Parte II - Caracterização das iniciativas específicas existentes na autarquia

H. Selecção das iniciativas de e-participação existentes na autarquia

H1. Seleccione da lista seguinte qual ou quais os tipos de iniciativas que existem na sua autarquia (para cada um dos tipos que assinalar, ser-lhe-á colocado um pequeno conjunto de questões que permitam efectuar a sua caracterização).

- Orçamento Participativo (OP)
- Planos estratégicos/Agendas estratégicas/Agenda 21 (PE)
- Sondagens (SD)
- Consultas (CS)
- Fóruns de discussão (FD)
- Processos de revisão do PDM (PDM)
- Chats (CH)
- Blogs (BL)
- Nenhum (NN)

Template de Caracterização de iniciativas de e-participação (para ser aplicado a cada iniciativa de e-participação)

Nota: O template é o mesmo para as várias iniciativas identificadas em H. Por isso os códigos das perguntas apenas se diferenciarão pela adição do código da iniciativa (por ex: OP3.1, PE3.1 e PDM3.1 referem-se à mesma questão mas relativamente a iniciativas diferentes)

1. Indique qual a designação oficial que a sua autarquia atribuiu a esta iniciativa:
2. Indique qual a origem da iniciativa:
 - Criada de raiz na autarquia (1)
 - Adaptação de iniciativa já existente na autarquia (2)
 - Adesão a iniciativa lançada a nível europeu (3)
 - Adesão a iniciativa lançada a nível nacional (4)
 - Adesão a iniciativa lançada a nível regional (5)
3. Foi estabelecida alguma parceria com entidades externas à autarquia para a implementação da iniciativa?
 - Sim (S)
 - Não (N)
 - Não Sei (NS)
- 3.1. Que parceiros estiveram envolvidos?
 - Cidadãos (1)
 - Governo (2)
 - Instituições Governamentais (3)
 - Empresas (4)
 - Instituições de Ensino e Investigação (5)
 - Outro (6)(* Resposta aberta)

4. Qual o custo aproximado da implementação e exploração desta iniciativa?
- _____ (* Resposta aberta)
5. Indique qual a natureza da iniciativa:
- Iniciativa com duração limitada, mas que funciona ciclicamente (por ex: orçamento participativo) (1)
- Iniciativa permanentemente disponível (2)
- Projecto piloto (funcionando ainda com cariz experimental) (3)
6. Para que possam participar na iniciativa, é necessário que os cidadãos se registem e autentiquem no sistema?
- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)
7. Quais os métodos de participação que estão disponíveis na iniciativa em questão?
- Combinação de métodos baseados nas TIC com métodos de participação tradicionais (por ex: possibilitando-se a participação na iniciativa tanto através de reuniões feitas no terreno como através de envio de sugestões por meios electrónicos)(1)
- Apenas métodos baseados nas TIC (tecnologias de informação e comunicação) (2)
8. Indique quais das fases do processo de tomada de decisão são abrangidas pela iniciativa:
- Definição da agenda (1)
- Análise das várias alternativas em discussão (2)
- Criação de políticas (3)
- Implementação das políticas (4)
- Monitorização da implementação das políticas (5)
- Nenhuma (6)
9. Nesta iniciativa, que nível de participação é concedido ao cidadão?
- O cidadão é apenas um receptor de informação da autarquia (1)
- O cidadão é chamado a dar a sua opinião antes da tomada de decisão, mas a definição dos temas para consulta e a própria decisão final são responsabilidade da autarquia (2)
- O cidadão é um parceiro na formulação de políticas e as suas opiniões são levadas em consideração tanto na definição de temas a serem consultados como na própria decisão final (3)
- Os cidadãos têm a responsabilidade e a oportunidade de criarem as próprias políticas que querem ver implementadas e é-lhes dado poder para decidirem o que querem realmente ver implementado (4)
10. A autarquia fez algum esforço de promoção/divulgação da iniciativa junto dos cidadãos?
- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

10.1. Quais os principais canais utilizados nessa promoção/divulgação?

- Site da autarquia (1)
- Sites da região (2)
- Jornais (3)
- Revistas (4)
- Televisão (5)
- Rádio (6)
- Outdoors (7)
- Outro (8)(* Resposta aberta)

11. A autarquia informa os cidadãos das regras e directrizes que devem respeitar durante a sua participação na iniciativa?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

12. A iniciativa está sujeita a alguma forma de moderação?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

12.1. As regras e directrizes que são seguidas pelos moderadores no desempenho das suas funções são disponibilizadas aos cidadãos?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

12.2. Ainda relativamente à moderação, o elemento que desempenha o papel de moderador recebeu alguma formação especial para desempenhar essa função?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

13. A autarquia efectua algum tipo de avaliação periódica à iniciativa?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

13.1. Sendo efectuada uma avaliação periódica da iniciativa, existe um arquivo histórico que permita a comparação dos resultados dessas avaliações ao longo do tempo?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

13.2. Os resultados dessas avaliações levaram a ajustes na iniciativa?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

I. Ausência de iniciativas

I1. Foi indicado que a sua autarquia não possui nenhuma das iniciativas anteriormente listadas. Existe alguma outra iniciativa que a sua autarquia possua que permita a participação dos cidadãos através da internet e que não tenha sido referida?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

I1.1. Descreva sumariamente essa(s) iniciativa(s).

- _____ (* Resposta aberta)

I2. No passado, a sua autarquia já possuiu alguma iniciativa deste tipo, que entretanto tenha sido abandonada?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

I2.1. Que iniciativa(s)?

- _____ (* Resposta aberta)

I2.2. Quais as principais causas que levaram ao abandono dessa(s) iniciativa(s)?

- Pouca participação por parte dos cidadãos (1)
- Os custos envolvidos eram incompatíveis (2)
- Qualidade das participações aquém das expectativas (3)
- Foi substituída por uma iniciativa alternativa (4)
- Outro (5)(* Resposta aberta)

I3. A sua autarquia tem prevista alguma iniciativa nesta área para os próximos 3 anos?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

I3.1. Que iniciativa(s)?

- _____ (* Resposta aberta)

1. Para além das iniciativas avaliadas anteriormente, existe mais alguma iniciativa na sua autarquia que permita a participação dos cidadãos através da internet?

- Sim (S)
- Não (N)
- Não Sei (NS)

1.1. Descreva sumariamente essa(s) iniciativa(s).

- _____ (* Resposta aberta)

Anexo E - Emails enviados aos participantes

Este anexo contém uma cópia do email enviado às autarquias para proceder ao convite para participação no questionário, do email com o link para acesso ao questionário, do lembrete enviado a meio do período de estipulado para resposta, e ainda o email de confirmação de questionário completado com êxito.

[Universidade do Minho - DSI] Convite para participação num questionário de caracterização da oferta de iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas

Caro/a XXXXX, responsável da Câmara XXXXX, vimos por este meio convidá-lo a participar num projecto de investigação que está a ser realizado no âmbito do mestrado em Engenharia e Gestão de Sistemas de Informação do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho.

No seguimento dos projectos de avaliação autárquica na área do e-government já realizados no Departamento de Sistemas de Informação, é agora lançado um novo projecto dirigido para a caracterização das iniciativas de e-participação nas autarquias. Este projecto pretende identificar e caracterizar a oferta, ao nível autárquico, de iniciativas que, fazendo uso das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), permitam ao cidadão ter uma participação mais informada e ter a possibilidade de sugerir e mesmo decidir em vários assuntos relacionados com a tomada de decisão política.

Para além da análise exploratória aos sites das autarquias, já realizada pela equipa de investigação, é imprescindível, para o sucesso deste projecto de investigação, a realização de um questionário que permita obter resposta a perguntas quer de carácter mais geral, acerca da oferta da autarquia nesta área (disponibilização de informação através da internet, existência de canais para que o cidadão possa interagir com a autarquia, presença nas redes sociais, ...), quer relativas às iniciativas específicas que cada câmara possua (por ex: orçamentos participativos, fóruns de discussão online, consultas online, Blogs, ...), que não podem ser convenientemente respondidas a partir da análise efectuada aos sites.

O questionário será realizado via Web e decorrerá no mês de Maio, sendo posteriormente produzido um relatório com os principais resultados e conclusões que será enviado para as autarquias participantes.

Gostaríamos de apelar a que nos ajudasse no estudo, respondendo de forma positiva a este convite e indicando o endereço electrónico para o qual deveremos posteriormente enviar o *link* para aceder ao questionário. Espera-se que a resposta a este convite seja dada até ao próximo dia XX de XXXXX.

Nota: Caso julgue não ser a pessoa adequada para responder ao questionário pedimos-lhe que, por favor, reencaminhe este convite para o colaborador que considere mais indicado ou, alternativamente, que nos envie o nome e endereço de email desse colaborador para que lhe possamos endereçar o convite.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração.

Com os melhores cumprimentos,

Vitor Ferreira

[Universidade do Minho - DSI] Link de acesso para o questionário de caracterização da oferta de iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas

Caro/a XXXXX,

foi-lhe recentemente endereçado um convite para participar num estudo de caracterização das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas, ao qual respondeu favoravelmente. Assim, informo que o questionário já se encontra disponível e poderá ser respondido até dia XX de XXXXX. Para dar início ao processo de resposta basta clicar no *link*:

<http://e-participacaonasautarquiasportuguesas.XXXXXXX/XXXXXXXXXX>

Conforme se referiu no convite, o questionário inclui um primeiro conjunto de questões de índole geral acerca da oferta da autarquia nesta área (disponibilização de informação através da internet, existência de canais para que o cidadão possa interagir com a autarquia, presença nas redes sociais, ...) e engloba depois um segundo conjunto de questões relacionadas com as iniciativas específicas que cada autarquia possui (por ex: orçamentos participativos com possibilidade de enviar sugestões por meio electrónico, fóruns de discussão online, consultas online, Blogs, ...).

Faz-se notar que, é possível, a qualquer momento, interromper o processo de resposta ao questionário e retomá-lo posteriormente, a partir do ponto onde se encontrava, sem que haja qualquer perda das respostas já dadas. Nesse caso, o sistema pedir-lhe-á que defina um nome e uma senha (password) que deverá inserir quando retomar o processo de resposta.

Caso tenha qualquer dúvida, por favor, não hesite em contactar Vitor Ferreira (investigador responsável) para o email XXXXX@XXX.XX, ou para o telemóvel XXX XXX XXX.

Desde já um muito obrigado.

Com os melhores cumprimentos,

Vitor Ferreira

[Universidade do Minho - DSI] Lembrete para participação no questionário de caracterização da oferta de iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas

Caro(a) XXXXX,

foi recentemente convidado(a) a participar num questionário no âmbito de um projecto do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho sobre a oferta de iniciativas de participação electrónica nas autarquias portuguesas.

Notamos que ainda não completou o questionário, e gostaríamos de lembrá-lo(a) que o mesmo ainda estará disponível até dia XX de XXXXX, pelo que seria de grande ajuda se pudesse tomar parte dele logo que possível. Voltamos a lembrar que sem a resposta ao questionário não é possível validar a caracterização da sua autarquia.

Poderá então aceder ao questionário intitulado "Estudo das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas", clicando no *link* abaixo:

<http://e-participacaonasautarquiasportuguesas.XXXXXXX/XXXXXXXXXX>

Caso tenha qualquer dúvida, por favor, não hesite em contactar Vítor Ferreira (investigador responsável) para o email XXXXX@XXX.XX, ou para o telemóvel XXX XXX XXX.

Desde já um muito obrigado.

Com os melhores cumprimentos,

Vítor Ferreira

[Universidade do Minho - DSI] Confirmação de questionário completado com êxito

Caro(a) XXXXX,

é com prazer que informámos que o questionário intitulado "Estudo das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas" foi completado com sucesso e suas respostas foram gravadas. Agradecemos muito a sua participação.

Para mais algum esclarecimento adicional, por favor contacte o responsável pelo projecto através endereço electrónico vitormanuelazevedoferreira@gmail.com.

Com os melhores cumprimentos,

Vítor Ferreira

Anexo F - Autarquias participantes no estudo

Este anexo contém uma lista das 187 autarquias que participaram no estudo de caracterização das iniciativas de e-participação, organizadas por distrito/região autónoma.

Distrito/Região Autónoma	Autarquia
Aveiro	Águeda
	Albergaria-a-Velha
	Arouca
	Aveiro
	Estarreja
	Mealhada
	Oliveira de Azeméis
	Oliveira do Bairro
	São João da Madeira
	Sever do Vouga
	Vagos
	Vale de Cambra
	Beja
Alvito	
Cuba	
Ferreira do Alentejo	
Moura	
Odemira	
Vidigueira	
Braga	Barcelos
	Braga
	Cabeceiras de Basto

	Esposende
	Guimarães
	Terras de Bouro
	Vieira do Minho
Bragança	Alfandega da Fé
	Carraceda de Ansiães
	Macedo de Cavaleiros
	Miranda do Douro
	Mirandela
	Mogadouro
	Torre de Moncorvo
	Vimioso
Castelo Branco	Castelo Branco
	Covilhã
	Fundão
	Idanha-a-Nova
	Oleiros
	Penamacôr
	Sertã
	Vila de Rei
	Vila Vela de Rodão
Coimbra	Arganil
	Cantanhede
	Condeixa-a-Nova
	Figueira da Foz
	Góis
	Lousã
	Miranda do Corvo
	Pampilhosa da Serra
	Penela
	Soure
Évora	Alandroal
	Arraiolos

	Évora
	Mora
	Viana do Alentejo
	Vila Viçosa
Faro	Alcoutim
	Aljezur
	Faro
	Portimão
	São Brás de Alportel
	Silves
	Vila Real de Santo António
Guarda	Almeida
	Celorico da Beira
	Fornos de Algodres
	Guarda
	Manteigas
	Mêda
	Pinhel
	Seia
Leiria	Alcobaça
	Alvaiazere
	Ansião
	Batalha
	Bombarral
	Caldas da Rainha
	Castanheira de Pêra
	Figueiró dos Vinhos
	Nazaré
	Óbidos
	Pedrogão Grande
	Pombal
	Porto de Mós
Lisboa	Alenquer

	Amadora
	Arruda dos Vinhos
	Azambuja
	Lisboa
	Odivelas
	Sobral de Montagaço
	Torres Vedras
Portalegre	Alter do Chão
	Arronches
	Avis
	Campo Maior
	Elvas
	Monforte
	Gavião
	Ponte de Sôr
Porto	Amarante
	Baião
	Lousada
	Matosinhos
	Marco de Canaveses
	Paredes
	Penafiel
	Santo Tirso
	Trofa
	Vila do Conde
Santarém	Alcanena
	Almeirim
	Alpiarça
	Benavente
	Cartaxo
	Coruche
	Entroncamento
	Ferreira do Zêzere

	Mação
	Ourém
	Santarém
	Sardoal
	Tomar
	Torres Novas
Setúbal	Almada
	Barreiro
	Grândola
	Montijo
	Palmela
	Santiago do Cacém
	Seixal
	Sesimbra
	Setúbal
	Sines
Viana do Castelo	Arcos de Valdevez
	Caminha
	Melgaço
	Monção
	Ponte da Barca
	Ponte de Lima
	Valença
	Vila Nova de Cerveira
Vila Real	Alijó
	Chaves
	Mesão Frio
	Mondim de Basto
	Montalegre
	Murça
	Peso da Régua
	Ribeira de Pena
	Valpaços

	Vila Pouca de Aguiar	
Viseu	Armamar	
	Carregal do Sal	
	Castro Daire	
	Cinfães	
	Mangualde	
	Moimenta da Beira	
	Mortágua	
	Oliveira de Frades	
	Penalva do Castelo	
	Resende	
	Santa Comba Dão	
	São Pedro do Sul	
	Tondela	
	Vila Nova de Paiva	
	Açores	Calheta (Açores)
Corvo		
Horta		
Lagoa (Açores)		
Lajes das Flores		
Lajes do Pico		
Nordeste		
Povoação		
Praia da Vitória		
Santa Cruz da Graciosa		
Vila do Porto		
Vila Franca do Campo		
Madeira		Câmara de Lobos
		Funchal
	Porto Moniz	
	Porto Santo	
	Ribeira Brava	
	Santa Cruz (Madeira)	

Anexo G - Respostas aos questionários

Este anexo contém todas as respostas NÃO confidenciais dadas ao questionário, organizadas de acordo com os códigos das questões evidenciadas no Anexo E (por ex: B1, B2, C1,...). De forma a preservar o anonimato dos respondentes cada uma das autarquias está aqui a ser representada por um número (por ex: Autarquia 1, Autarquia 2,... Autarquia 187)

Respostas ao questionário Geral

Questão Autarquia	B1	B2	B2.1	B3	B4	C1	C1.1	C1.2	C1.3	C1.4	D1	D1.1	D1.2	D1.3	D1.4	D1.5	E1	E2	F1	F2	G1	G1.1
Autarquia 1	S	S	2; 3	S	S	S	1;2;3	1;2;4	S	N	S	1;2	N				S	1;2;3;4; 5	N	S	S	1;5
Autarquia 2	S	S	2; 5	S	S	S	4	1;4	S	S	S	1	NS				S	1;3	S	S	N	
Autarquia 3	S	N		S	S	S	6	1	NS	N	S	1	NS				S		N	N	N	
Autarquia 4	S	S	1	S	S	S	1;2;3	1	NS	NS	N						S	1;2;3;4; 5	N	S	S	4;5
Autarquia 5	S	S	2; 3	S	S	S	1;3;4;6	1;2;4	S	S	S	1;2;3	S	1;2; 3	S	NS	S	1;2;3;4; 5	S	S	S	1;4
Autarquia 6	S	S	1; 2	S	S	S	4	1	N	N	S	1	N				S		N	N	N	
Autarquia 7	S	S	1; 2; 3	S	S	S	3	1;2;4	S	N	S	2	N				S		N	S	N	1
Autarquia 8	S	N		S	S	S	1;3	1;4	S	N	S	1	S	2			S	2;3	N	N	S	4
Autarquia 9	S	S	1; 2	S	S	S	3	1;4	S	N	S	1;2;7	N				S	1;3	N	S	S	1;5
Autarquia 10	S	S	2	S	S	N					N						S		N	S	S	N
Autarquia 11	S	S	1; 3	S	S	S	1;2;3	1;4	S	N	S	1	N				S	1;2;3;4; 5	N	S	S	N
Autarquia 12	S	S	2	S	S	S	3;6	1	NS	N	S	1	N				S		N	N	S	1
Autarquia 13	S	S	1; 2; 3	N	S	S	3	6	NS	N	S	1;2	NS				S		N	N	N	
Autarquia 14	S	N		N	S	S	1;2;3	1	NS	N	N						S	3;5	N	S	S	N
Autarquia 15	S	N		N	S	S	1;3;6	1	N	N	S	1	N				S		N	N	N	
Autarquia 16	S	S	1; 2; 3; 5	N	S	S	3;6	1;2;4	S	S	S	1;2;4; 6	S	1;2; 3	S	S	S	1;2;3;4; 5	S	S	S	
Autarquia 17	S	S	1; 3	S	S	S	3	1;2;4	S	S	S	1	N				S	2;3;4;5	N	N	N	
Autarquia 18	S	S	1; 2	S	S	S	3;6	1;2;4	S	S	S	1;2	N				S	1	N	S	S	N
Autarquia 19	S	S	1; 2	N	S	S	3;6	1	N	N	S	1;6	N				S	1	N	N	N	
Autarquia 20	S	S	1; 2	S	N	S	2;3;6	1;4;7	S	S	S	1;2;7	S	2			S	1;2;3;4; 5	S	S	S	1;2
Autarquia 21	S	S	1	S	S	S	6	1	S	N	S	1	NS				S		N	S	S	1
Autarquia 22	S	S	1; 2; 5	N	S	S	6	1	N	N	S	1	N				S	1;2;3;4; 5	N	N	N	
Autarquia 23	S	S	2	S	S	S	1;2;3;4; 5;6	1	S	N	S	1	N				S		N	N	N	
Autarquia 24	S	S	1; 2	S	S	S	6	1;2;4	S	N	S	1;2	S	2			S	1;2;3;4; 5	S	S	N	
Autarquia 25	S	S	2	S	N	S	1;3	1	N	N	S	1;2	NS				S		N	N	N	

Autarquia 26	S	S	2; 3	S	S	S	3;6	1;4	S	N	S	1;2	S			S	1;2;3;5	S	S	S	1
Autarquia 27	S	N		S	S	S	3	1	S	N	S	1;2	S	1;2		S	1;2;3	N	N	N	
Autarquia 28	S	N		S	S	S	6	5	N	N	N				S		N	N	N		
Autarquia 29	S	N		S	S	N					N				S		N	S	N		
Autarquia 30	S	S	1	S	S	S	3	1	S	S	S	1	S	1;2		S	1;2;3;4; 5	S	S	N	
Autarquia 31	S	S	1; 2; 3; 4	S	S	S	1;2;3	1;4	N	N	S	1;2;4	N		S		N	N	S	4;5	
Autarquia 32	S	N		S	S	S	1;3;6	1	NS	N	N				S		N	N	N		
Autarquia 33	S	S	2	S	S	S	1;2;3;4; ;6	1	S	S	S	1	N		S		N	S	S	5	
Autarquia 34	S	N		S	S	N					N				S		N	N	N		
Autarquia 35	S	S	1; 2	N	S	S	3	1	N	N	N				S	1;2;3;4; 5	N	S	S	1	
Autarquia 36	S	S	2	S	S	S	1;2;3;4	1;7	S	NS	S	1;2;3; 6	NS		S		S	S	N		
Autarquia 37	S	N		S	S	S	3;6	1	N	N	N				S		N	N	S	4	
Autarquia 38	S	S	1; 2	N	S	N					N				S	1;2;3	N	N	N		
Autarquia 39	S	S	2	N	S	S	1;2;3;5 ;6	1;4	S	N	N				S	1;2;3;5	N	S	N		
Autarquia 40	S	N		N	S	S	1;3	1	S	N	N				S	1;2;3;4; 5	N	S	N		
Autarquia 41	S	S	2	N	S	S	6	7	NS	NS	N				S	1;2;3;4; 5	N	S	N		
Autarquia 42	S	S	1; 2	NS	NS	S	6	1	NS	S	S	1	NS		S	1;2;3;4; 5	N	S	S		
Autarquia 43	S	S	2; 3	S	S	S	1;3	1;4	N	N	N				S	1;2;3;4; 5	N	N	S	1	
Autarquia 44	S	N		S	S	S	3;6	1;4	S	N	S	1	N		S		N	S	S	1	
Autarquia 45	S	S	1; 2	S	S	S	3;6	1;4	S	N	N				S		N	S	N		
Autarquia 46	S	S	1; 2	S	S	S	3	1;4	S	S	S	1	N		S		N	S	S	2	
Autarquia 47	S	N		S	S	S	3	1;4	N	N	N				S		N	N	S	1	
Autarquia 48	S	N		N	S	S	3;6	1	N	N	S	1;4	NS		S		N	N	N		
Autarquia 49	S	S	1; 2; 3	S	S	S	3;6	1;2;4	S	S	S	1;4	N		S		N	N	S	1	
Autarquia 50	S	S	1; 2	S	S	S	1;3;4;6	1;4;7	S	N	S	1	N		S		N	N	S	1	
Autarquia 51	S	S	1; 2	N	S	S	3;6	1	S	NS	S	1;2	S	1	S	2;3;4;5	N	S	N		
Autarquia 52	S	S	1; 2; 3	S	S	S	1;2;3	1	S	N	S	1;2;6	S	2	S	1	S	S	S	5	
Autarquia 53	N	N		S	N	S	3	1;4	N	N	N				S		N	N	N		
Autarquia 54	S	S	2; 3	S	S	S	3	1;2	S	S	S	1	S	2	S	1;2;3	N	N	S	1;4	
Autarquia 55	S	N		N	S	S	3	1;4	S	N	N				S		N	N	N		
Autarquia 56	S	S	1; 2; 3	S	S	S	3;6;7	1;4	S	N	S	1	S	1	S	1;3	N	S	S	1	
Autarquia 57	N	N		N	S	S	3	1;4	N	N	S	1	N		S		N	N	N		
Autarquia 58	S	N		S	S	S	1;2;3	1;4	NS	N	S	1	N		S	1;3	N	S	N		
Autarquia 59	S	N		S	N	N					S	1	N		S		N	N	N		
Autarquia 60	NS	NS		S	S	S	1;2;3	1;2;4	S	S	S	1	NS		S	1;2;3	S	S	S		
Autarquia 61	S	S	2	S	S	S	3	5	N	N	S	1	N		N		N	N	N		
Autarquia 62	S	S	2	S	S	S	1;2;3;6	1;4	S	N	S	1	S	1;2; 3	S	N	S	1;2;3;4; 5	N	N	1;4
Autarquia 63	S	S	1; 2	S	N	S	1;3	1;4	S	N	S	1;2	NS		S	1;2;3;4; 5	N	S	S	1	
Autarquia 64	S	S	2	S	NS	S	3	6	NS	NS	N				S	1;2;3;4; 5	N	S	N		
Autarquia 65	S	S	2; 3	S	S	S	1;3;6	1	N	N	S	1	N		N	1;2;3;4; 5	S	S	N		
Autarquia 66	S	S	1; 2; 3	S	S	S	1;2;3;4 ;5;6	1	NS	S	S	1	S	2	S	1;2;3	S	S	S	4	

Autarquia 106	S	S	1; 2	N	S	S	1,2;3	1;4	N	N	S	1	S	1,2; 3	N	N	S	1,3;5	N	N	S	1,2
Autarquia 107	S	S	2	S	S	S	1,4;6	1;2	S	S	S	1,2;3; 6	S	1,2			S	1	N	N	S	1,4
Autarquia 108	S	S	1; 2	S	S	S	3;6	5	N	N	N					S		S	S	S	1,4; 5	
Autarquia 109	S	N		S	S	S	1,2;6	1	S	N	S	1,2	S	2			S		N	S	N	S
Autarquia 110	S	S	2	S	S	S	2,3;4;5; 6	1;4	S	N	S	1	S	1			S		N	S	S	1,4
Autarquia 111	S	S	1; 2; 3	S	NS	S	1;3	1	S	N	N					S		S	S	N		
Autarquia 112	S	S	2	S	S	S	1;3	1;4	N	N	S	1	S	1,2			S		N	N	S	1
Autarquia 113	S	N		S	S	S	3	1;4	N	N	N					S	1,2;3;4; 5	N	N	N		
Autarquia 114	S	S	2	S	S	S	3,4	4;7	N	N	N					S	1,2;3	N	S	S	1	
Autarquia 115	S	S	1; 2; 3	S	S	S	2;3;4	1,2;4	S	S	S	1	NS			S	1,2;3;4; 5	N	S	S	4	
Autarquia 116	S	S	1	S	S	S	1	1	N	N	S	1	N			S	1,2;3;4; 5	N	S	S	4;5	
Autarquia 117	N	S	1	S	S	S	3	1	N	N	N					S		N	N	N		
Autarquia 118	S	S	2; 3	S	S	S	3;6	4	S	N	N					S	1,2;3	N	N	N		
Autarquia 119	S	S	1; 2; 3	S	S	S	3,6	1;4	S	N	S	1,2	N			S		N	N	N		
Autarquia 120	S	S	2; 3	S	S	S	4;5;6	1;4	S	S	S	1,5	N			S	1,2;3;4; 5	N	N	N		
Autarquia 121	S	NS		S	S	S	3	1;4;7	S	N	S	1	N			S	3	N	N	S	5	
Autarquia 122	NS	S	1; 2; 3	NS	NS	NS					N					S		N	N	N		
Autarquia 123	S	S	1	S	S	S	1,2;3;6	1;4	NS	NS	S		N			S		N	S	S	1	
Autarquia 124	S	S	1; 2	S	S	S	2,3;4;5; 6	1	S	S	N					S		N	S	S	1	
Autarquia 125	S	N		S	S	S	1,2;3	1;4	S	N	N					S	1,2;3;4; 5	N	S	N		
Autarquia 126	N	S	1; 2; 3	S	S	S	6	1;4	NS	NS	S	1	NS			S	3	N	S	S		
Autarquia 127	S	S	1; 2	N	S	S	3	5	NS	NS	S	1	NS			S	1,2;3;4; 5	N	S	N		
Autarquia 128	S	S	1; 2; 3; 5	S	S	S	1,2;3;6; 7	1;4	S	S	S	1,2;3; 7	S	1,2		S	1,2;3;4; 5	N	S	S	4	
Autarquia 129	N	S	1; 2; 3; 5	S	S	S	1,3;4;6	1,2;4	S	N	S	1	S	1,2		S	1,2;3;4; 5	S	S	N		
Autarquia 130	S	S	1; 2; 3	S	S	S	1,2;3	1;4	S	N	S	1	S	1,2		S	1,2;3;5	N	S	S	1	
Autarquia 131	S	S	1; 2	S	S	S	6	1	S	N	S	1,2,3; 7	S	2		S	1,2;3;4; 5	N	N	S	1	
Autarquia 132	S	S	2	S	S	S	3;6;7	1	S	NS	S	1,2;3	NS			N		S	S	N		
Autarquia 133	S	S	1; 3	N	S	S	3	1;4	S	N	S	1	N			S	1,2;3;4; 5	N	N	N		
Autarquia 134	S	S	1; 2; 3; 5	S	S	S	1,2;3;4; 5;6;7	1;4	S	NS	S	1,2;3; 7	S	2		S	1,2;3;4; 5	N	S	S	4;5	
Autarquia 135	S	S	1; 2; 5	S	S	N					S	1,2;3	S	2		S		N	N	N		
Autarquia 136	S	S		S	S	S	3	1	S	N	S	1,2	NS			S	1,2	N	S	S	4	
Autarquia 137	S	S		N	S	S	3	1;4	N	S	S	1,2	N			S	1,2;3;4; 5	N	N	S	1	
Autarquia 138	S	S	1; 5	S	S	S	6	4;7	S	NS	S	1	NS			S	1,3;4;5	S	S	N		
Autarquia 139	S	S	1; 2; 3	S	S	S	2;3;6	1	N	S	S	1,2	S	1,2		S		S	S	N		
Autarquia 140	S	S	2	S	S	S	1,2;3;6	1;4	S	S	S	1,2	N			S	1,2;3;4; 5	N	S	S	5	
Autarquia 141	S	S	1; 2	S	S	N	3;6				S	1	N			S	1,2;3;4; 5	S	S	N		
Autarquia 142	S	S	2	S	S	S	3;6	1	N	N	S	1	N			S	1,2;3	N	N	S	1	

Autarquia 143	S	S	1; 2; 5	S	S	S	1;2;3;6	1;4	S	N	S	1;2;3	S	2		S	1	N	S	S	5	
Autarquia 144	S	S	1; 2	S	NS	S	3	1	NS	NS	S	1;2;4; 5	S	3	NS	NS	S	1	N	N	N	S
Autarquia 145	S	N		S	S	S	3	1	N	S	N					S	1	N	N	S	5	
Autarquia 146	S	S	1; 2; 3	N	S	S	3	1;4	S	N	S	1	N			S	1	N	N	S	1	
Autarquia 147	S	N		S	S	S	3	1	N	S	S	1	N			S		N	N	S	1	
Autarquia 148	N	N		N	S	N					S	1;2	N			N	1;4;5	N	N	N		
Autarquia 149	S	S	1; 2; 3	S	S	N					S	1	NS			S	1;2;3;4; 5	S	S	S	1	
Autarquia 150	S	S	1; 2; 5	S	S	S	1;2;3;4; 5;6;7	1;4	N	S	S	1;2	S	2;3	N	N	S	2;3;4;5	N	S	S	4;5
Autarquia 151	N	N		N	N	N					S	1	N			N		N	N	S	1	
Autarquia 152	S	S	2	S	S	S	1;2;3;7	1	S	N	S	1	N			S	1	N	N	S	4	
Autarquia 153	S	S	2	S	S	S	3	1	N	N	N					S		N	N	N		
Autarquia 154	S	S	2	S	S	S	6	1	N	N	N					S		N	N	N	S	
Autarquia 155	S	S	1; 2; 3	S	S	S	3	1;2;4	S	NS	S	1;2;4	NS			S		N	N	S	4;5	
Autarquia 156	N	N		S	N	S	1;2;3;7	1;4	N	N	N					S		N	N	S	1	
Autarquia 157	S	S	2	S	S	S	2;3;6	1;4	N	N	S	1;2;3	N			S	1;2;3;4; 5	N	S	N		
Autarquia 158	S	S	1	N	S	S	3	1	N	N	S	1	NS			S	1	N	N	S		
Autarquia 159	S	S	1; 2	S	S	S	2;3;4;5; 6	1	N	S	N					S	1;2;3;4; 5	S	S	N		
Autarquia 160	S	S	2	N	S	S	3	1	N	N	S	1;2	N			S		N	S	S	1	
Autarquia 161	S	S	1; 2	N	S	S	3	1	S	N	N					S	1;2;3;4; 5	N	S	N		
Autarquia 162	S	S	2	S	S	S	4;5;6	1;4	S	N	N					S		N	N	N		
Autarquia 163	S	S	2	S	S	S	1;7	1;4	N	N	N					S	1;2;3;5	N	S	N		
Autarquia 164	S	S	2	N	S	S	3	1	S	N	N					S	1	N	S	N		
Autarquia 165	S	S	2	S	S	S	3	1	N	N	S	1	N			S	1	N	S	N		
Autarquia 166	S	S	2	N	S	S	3;6	1	NS	N	S	1	N			S		N	N	S		
Autarquia 167	S	N		N	S	S	1;2;3	1;4	S	S	N					S	1;2;3;4; 5	N	N	N		
Autarquia 168	S	S	2	N	S	S	3;6	1;4	S	N	N					S		N	S	N		
Autarquia 169	S	N		S	S	S	3	5;6	NS	N	N					S	1	N	S	S	5	
Autarquia 170	S	N		S	S	S	3;4	1;4;7	S	S	N					N		N	S	N		
Autarquia 171	S	N		N	S	N					N					N		N	N	N		
Autarquia 172	S	S	1; 2; 3	S	S	S	1;2;3;4; 5;6	1;4	S	NS	S	1;2	N			S	1;2;3;4; 5	S	S	N		
Autarquia 173	S	S	1; 2	S	S	S	3	1;4	S	N	S	1	NS			S	1;2;3;4; 5	N	N	N		
Autarquia 174	N	N		N	N	N					N					S	2;3;4	N	N	N		
Autarquia 175	S	N		N	S	N					N					N		N	S	S		
Autarquia 176	S	S	1	S	S	S	3	1	S	N	N					S	1;2;3;5	N	S	N		
Autarquia 177	N	N		S	S	S	3	1	N	NS	S	1;4	S	4		S		N	N	N		
Autarquia 178	S	N		S	S	N					S	1	N			N	2;3;4;5	N	N	N		
Autarquia 179	S	N		N	S	N					N					S	1;2;3;4; 5	N	N	S	4	
Autarquia 180	S	N		N	S	S	4;6	1	NS	N	S	1	N			N		S	N	N		
Autarquia 181	S	S	2; 5	S	S	S	3;6	1;4	S	N	N					S		N	S	N		
Autarquia 182	S	N		N	S	N					N					S	1;2;3	N	N	N		
Autarquia 183	S	S	1; 2; 3	S	S	S	3;6	1;4	S	S	S	1;2	S	1;2; 3	S	N	S	1;3	N	S	1;4	

Autarquia 184	N	N		N	S	N					S	1	N			S		N	N	N	4
Autarquia 185	S	NS		S	S	S	3	1;4	N	N	S	1	N			S	1;2;3;5		N	N	S
Autarquia 186	S	S	1;2	S	N	S	2;3;5;6	1;4	N	S	S	1	N			S	1;2;3		S	S	N
Autarquia 187	S	S	2	N	S	S	3	1	N	N	S	1	N			N			N	N	N

Respostas ao questionário específico para as iniciativas de e-participação (Orçamento participativo)

Questão	Tip o de Inicia tiv a	OP 2	OP 3	OP 3. 1	6	OP4	OP 5	OP 6	OP 7	OP 8	OP9	OP 10	OP10.1	8	OP1 1	OP1 2	OP12 .1	OP12 .2	OP1 3	OP13 .1	OP13 .2
Autarquia 13	OP	1	NS				1	N	1	2; 3; 4	2	S	1;3;4;6		S	NS			NS		
Autarquia 18	OP	1	N				1	S	1	1; 2; 3; 4; 5	4	S	1;3;4;6;7		S	S	S	NS	NS		
Autarquia 21	OP	1	N				1	N	1	2	2	S	1;3		NS	NS			NS		
Autarquia 22	OP	1	N			0	2	N	1	1; 2	2	S	1;3;6		N	N			N		
Autarquia 26	OP	1	N			0	3	N	1	1; 2; 3; 4; 5	3	S	1;2;3;6		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 64	OP	4	NS				1	N	1	2; 4	3	S	1;3;8	News letter	S	NS			NS		
Autarquia 66	OP	5	S	3			3	N	1	3; 4; 5	3	S	1;3;7		S	NS			S	S	NS
Autarquia 78	OP	1	N			0	1	N	1	2	2	S	1;3;6;8	Maili ng list	S	S	S	S	N		
Autarquia 81	OP	2	N				1	N	2	1; 2; 3; 4	3	N			N	N			S	S	S
Autarquia 89	OP	1	N				3	S	1	1; 2; 3; 4; 5	3	S	1;3;5;7;8	Junta s de Freg uesia	S	S	S	S	S	N	N
Autarquia 92	OP	1	S	4			1	S	1	2; 3; 4	4	S	1;2;3;4;7 ;8	Flyer s, WOM	S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 93	OP	1	N				2	N	1	1; 2; 3; 4; 5	2	NS			NS	NS			NS		
Autarquia 112	OP	1	S	5			1	N	1	2; 3; 4; 5	4	S	1;3;8	Sess ões de escla reci ment o	S	S	S	S	S	N	N
Autarquia 118	OP	1	N				1	N	1	1; 2; 4	3	S	1;8	afixa ção de carta zes	S	S	S	NS	S	NS	NS

Autarquia 128	OP	1	N					1	N	1	1; 2; 3; 4; 5	3	S	1;3;8	Infor Autarquia 122 e convites com distribuição porta a porta	S	S	S	NS	S	S	S
Autarquia 132	OP	1	NS					2	N	1	1; 2; 3; 4; 5	3	S	1;2;3;4;7		S	S	NS	NS	NS		
Autarquia 133	OP	1	S	6	Junta s de Freguesia			1	N	1	1; 2; 3; 4; 5	3	S	1;3;6;8	Mupis	S	N			S	S	S
Autarquia 135	OP	1	N					2	S	1	1; 2; 3; 4; 5	4	S	1;3;6;8	Carro com som nas ruas	S	N			S	S	NS
Autarquia 142	OP	2	NS					1	N	1	2	2	NS			NS	NS			NS		
Autarquia 143	OP	1	N			700	3	N	1	1; 2; 3; 4; 5	3	S	1;3;7;8	flyers	S	S	S	S	N			

Respostas ao questionário específico para as iniciativas de e-participação (Planos estratégicos/Agendas Estratégicas)

Questão	Tip o de Inic iativa	PE 2	PE3	PE3. 1	6	PE 4	PE 5	PE 6	PE 7	PE8	PE 9	PE10	PE10.1	8	PE 1 1	PE 1 2	PE 12. 1	PE 12. 2	PE 1 3	PE 13. 1	PE 13 .2
Autarquia 1	PE	4	S	1;3;5		20 00 00	2	N	1	1;2; 3;4; 5	3	S	1;3;4;5;6;7;8	Newsletters	S	S	S	S	S	S	N
Autarquia 4	PE	1	S	1;3		56 67	3	S	1	1;2; 3	2	S	1		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 8	PE	4	N				1	N	1	1;2; 3;4; 5	3	S	1		S	S	S	N	N		
Autarquia 9	PE	1	N			0	2	N	1	1;5	1	S	1;3;7		S	N			N		
Autarquia 12	PE	4	S	3			2	S	1	2	2	S	1;2;3;4;6		N	N	S		N	S	
Autarquia 13	PE	5	S	5			3	N	1	1;2; 3;4	2	S	1;3;4;6		S	N	S		N	S	
Autarquia 16	PE	1	NS				2	N	1	1;2	2	S	1		S	S	S	S	S	S	
Autarquia 18	PE	1	N				1	S	1	1;2; 3;4; 5	1	S	1;2;3;4;6;7		S	S	S	NS	S	S	NS
Autarquia 20	PE	1	N			0	3	S	1	2;3; 4;5	1	NS			N	S	S	S	N	S	
Autarquia 24	PE	1	N			0	1	N	1	2;5	1	S	1;2		S	N			N		
Autarquia 29	PE	5	NS				3	N	1	1;2; 3	1	NS			N	S	N	NS	N	S	
Autarquia 31	PE	3	S	2;3			2	N	1	1	1	S	1;4		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 38	PE	1	S	1;4;5		75 00 0	2	N	1	2;5	3	S	1;3		S	S	N	NS	N		

Autarquia 41	PE	5	N				2	N	1	1,4	1	S	1,3;6		S	N			N		
Autarquia 42	PE	2	NS				2	N	1	6	2	NS			S	N			N		
Autarquia 44	PE	5	S	1,4,5;6	Juntas de Freguesia; Associações Culturais e Desportivas	76 96, 55	2	N	1	1,2; 3,4; 5	2	S	1,2;3;6		S	S	S	S	S	S	N
Autarquia 46	PE	4	NS				2	N	1	6	2	S	1,3		N	N			N		
Autarquia 47	PE	1	N			17 4,9	2	N	1	2,3; 4;	2	S	1,8	Editais e mails	S	S	N	N	N		
Autarquia 49	PE	5	S	6	Autarquias		2	S	1	1,2; 3,4; 5	2	S	1,3		S	N			N		
Autarquia 51	PE	4	S	1,3			3	S	1	1,2	3	S	1,2		S	N			N		
Autarquia 52	PE	3	S	1,2;4; 5			2	N	1	1	3	S	1,3		S	N			N		
Autarquia 56	PE	1	S	5			1	N	1		2	S	1,3		S	N			S	N	N
Autarquia 58	PE	4	NS				2	N	1	1,2; 3	3	S	1		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 61	PE	4	NS				2	N	1	1,2; 3,4; 5	2	S	1,8	Flyers	N	N			N		
Autarquia 65	PE	1	N				2	N	1	2,3; 4,5	3	S	1,3;4;6		S	S	S	S	N		
Autarquia 69	PE	5	S	4			3	N	1	1,2; 5	1	S	1,3;6		S	S	S	S	N		
Autarquia 70	PE	1	N				3	S	1	1,2	2	NS			N	N			N		
Autarquia 74	PE	3	S	1,3;4; 5			2	S	1	1,2; 3,4	3	S	1,2;3;4;5;6		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 76	PE	5	S	1,4			2	N	1	2	2	S	1		S	S	S	NS	N		
Autarquia 77	PE	5	S	6	CIMPIN		2	N	1	1,2; 3	2	S	1,2;4		S	S	S	S	N		
Autarquia 78	PE	3	S	3;4;5		10 00	2	N	1	1,2; 3,4; 5	2	S	1,2;3;4;6		S	S	NS	NS	N		
Autarquia 80	PE	3	NS			0	1	N	1	1,6	1	S	1,3		S	S	NS	NS	N		
Autarquia 81	PE	5	N				1	N	1	1	3	N			N	N			S	S	S
Autarquia 82	PE	5	S	1,6	Associações		2	N	1	1,2; 3	2	S	1,2;3		N	S	S	N	N		
Autarquia 85	PE	3	S	1,3;4; 5			2	N	1	1,2; 3,4; 5	3	S	1		S	S	S	S	S	NS	N
Autarquia 89	PE	3	S	1,5			3	N	1	1,2; 3,4; 5	2	S	1,5		N	N			N		
Autarquia 92	PE	3	S	5			1	N	1	1,2; 3,4; 5	3	S	1,3;4;7		S	S	S	S	S	S	N
Autarquia 95	PE	3	S	5			2	N	1	1,2; 3,4; 5	2	S	1,3;4		N	N			N		
Autarquia 98	PE	5	S	1,5		23 26	3	N	1	1,3	3	S	1,5		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 102	PE	5	NS				2	N	1	1,2	2	S	1,3;8	Folhetos informativos	N	N			N		
Autarquia 114	PE	5	N			0	1	N	1	2,5	2	N			N	N			N		
Autarquia 115	PE	5	NS			0	2	N	1	2	2	S	1,2,3		N	S	NS	NS	N		
Autarquia 118	PE	1	S	4;5			2	N	1	1,3; 4	1	S	1,3;6		S	N			N		
Autarquia 121	PE	1	S	5			3	N	1	2	1	NS			N	N			N		
Autarquia 124	PE	1	S	1,4;5			2	N	1	1,3	2	S	1,2;3;6		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 128	PE	1	S	1,2;3; 4;5			1	N	1	1,2; 3,4; 5	3	S	1,2;3;4;5;6,7,8	Distribuição Porta a Porta e Fóruns de participação pública	S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 129	PE	1	N			0	3	N	1	1,2; 3,4; 5	2	S	1,3;4;7		S	S	S	S	S	NS	S
Autarquia 130	PE	3	S	1,4;5			2	N	1	1,2; 3,4	3	S	1,3		S	S	S	S	S	S	N

Autarquia 134	PE	3	NS			0	3	N	1	1	2	NS							NS	S	S	N	NS		
Autarquia 141	PE	3	S	3,4			2	N	1	4,5	2	S	1,3						S	S	S	S	NS		
Autarquia 142	PE	2	S	4			1	N	1	2	2	S	1,3						NS	NS			NS		
Autarquia 144	PE	3	S	1,3;5; 6	Associa ções		1	N	1	1,2; 3,4; 5	1	S	1						NS	NS			NS		
Autarquia 152	PE	5	NS				1	N	1	1,3; 4,5	1	NS							NS	N			NS		
Autarquia 172	PE	3	S	1,3;4; 5			2	N	1	1,2; 3,4; 5	3	S	1,3;6;8	Flyers					NS	S	S	N	NS		
Autarquia 183	PE	2	S	1,3;4			1	S	1	2,3; 4,5	3	S	1,3;5;6						S	S	S	N	S	NS	NS

Respostas ao questionário específico para as iniciativas de e-participação (Sondagens)

Questão	Tip o de Inici ativa	SD 2	SD 3	SD 3.1	SD 4	SD 5	SD6	SD7	SD8	SD9	SD 10	SD10. 1	8	SD1 1	SD1 2	SD12. 1	SD12. 2	SD1 3	SD13. 1	SD13. 2
Autarquia 8	SD	1	S	4		2	NS	2	1,2;3; 4,5	2	S	1		S	N			S	S	S
Autarquia 10	SD	1	N			1	S	2	1,2;3; 4	2	S	1		N	N			S	S	NS
Autarquia 16	SD	1	N			2	S	2	2,3;4	2	S	1		S	N			N		
Autarquia 29	SD	1	N			2	N	2	1,2;3	1	N			N	N			S	S	S
Autarquia 60	SD	1	NS			1	NS	1	3	1	NS			NS	NS			NS		
Autarquia 61	SD	5	S	4		2	S	2	6	2	NS			NS	N			NS		
Autarquia 78	SD	1	N		0	2	N	2	1,2;3; 4,5	2	S	1,3;6		N	N			N		
Autarquia 79	SD	1	N		15 00	2	N	1	5	2	S	1,8	Corr eio	S	N			N		
Autarquia 84	SD	1	S	3; 4	0	2	N	2	6	2	S	1		S	N			N		
Autarquia 90	SD	1	N			1	N	2	6	2	N			N	N			S	S	N
Autarquia 107	SD	1	N		0	3	N	2	3;5	2	S	1		N	S	N	N	S	NS	NS
Autarquia 114	SD	1	N		0	2	S	2	5	2	S	1		N	N			S	N	S
Autarquia 124	SD	1	S	1; 4; 5		1	S	1	1,5	3	S	1,2;3; 4,6		S	S	S	S	S	N	S
Autarquia 131	SD	5	N			2	N	2	6	2	N			N	N			S	S	S
Autarquia 140	SD	5	S	3; 4	0	2	N	2	5	2	S	1,3		S	N			S	S	N
Autarquia 141	SD	1	N			2	N	2	1	2	S	1,2		S	N			S	S	S
Autarquia 144	SD	3	NS			1	N	2	1,2;3; 4,5	2	S	1		NS	NS			NS		
Autarquia 145	SD	1	N			2	N	2	2;5	2	N			N	N			N		
Autarquia 150	SD	1	N		0	2	N	2	2,3;5	2	S	1		S	N			S	S	S
Autarquia 152	SD	1	N			2	N	2	6	2	S	1		N	N			S	S	S

Autarquia 157	SD	1	N		0	1	N	2	4;5	2	S	1;6		N	N			S	S	NS
Autarquia 163	SD	1	N			1	N	2	3;4;5	3	S	1	Enviado em conjunto com recibo da água	N	N			N		
Autarquia 166	SD	1	N			2	N	1	5	2	NS			NS	N			S	NS	NS
Autarquia 172	SD	1	N		0	3	N	2	2	2	S	1		S	N			N		
Autarquia 185	SD	2	NS			2	N	1	6	2	S	1;3;4;7		S	NS			NS		

Respostas ao questionário específico para as iniciativas de e-participação (Consultas)

Questão	Tipo de Iniciativa	CS 2	CS 3	CS 3.1	6	CS 4	CS 5	CS 6	CS 7	CS 8	CS 9	CS 10	CS10.1	8	CS1 1	CS1 2	CS12.1	CS12.2	CS1 3	CS13.1	CS13.2
Autarquia 23	CS	1	N				2	S	2	6	1	NS			NS	N			N		
Autarquia 39	CS	1	N			0	3	N	2	2	2	N	1;3		S	N			N		
Autarquia 44	CS	4	N			0	1	N	1	1	2	S	1;3		S	N			S	NS	NS
Autarquia 45	CS	1	N				1	N	1	2;3	2	S	1,3		S	NS			S	NS	S
Autarquia 49	CS	1	N				1	N	1	4	2	S	1;3		S	N			N		
Autarquia 54	CS	1	NS				2	N	1	1	1	NS			NS	NS			NS		
Autarquia 60	CS	4	NS				2	NS	1	6	2	NS			NS	NS			NS		
Autarquia 68	CS	1	NS			0	2	N	2	6	1	S	1		S	NS			N		
Autarquia 86	CS	1	N			0	1	N	2	6	2	N			S	NS			NS		
Autarquia 89	CS	1	NS				1	S	1	1;2;3;4	3	NS			NS	NS			NS		
Autarquia 107	CS	2	N			0	2	S	1	3;5	2	S	1;3;4		S	S	N	N	N		
Autarquia 115	CS	1	N			0	2	N	1	2;3;4	2	S	1;2;3		S	S	NS	NS	NS		
Autarquia 128	CS	4	S	2;3;4;5			1	N	1	1;2;3;4;5	3	S	1;2;3;4		S	N			S	S	S
Autarquia 129	CS	2	N			0	3	S	1	2;3;4;5	2	S	1;3;4;7		S	S	NS	S	NS		
Autarquia 133	CS	1	N				1	N	1	2;4	3	S	1;3;6;8	Mailing list	S	S	N	N	S	S	NS
Autarquia 134	CS	1	N			0	1	N	2	2	2	S	1;3;8	Circuito de tv	S	N			NS		
Autarquia 148	CS	4	NS				2	N	1	6	3	N			N	S	N	N	N		

Respostas ao questionário específico para as iniciativas de e-participação (Fóruns de discussão)

Questão	Tip o de Inicia tiv a	FD 2	FD3	FD 3. 1	6	FD4	FD 5	FD 6	FD 7	FD8	FD 9	FD 10	FD10. 1	8	FD1 1	FD1 2	FD12 .1	FD12 .2	FD1 3	FD13 .1	FD13 .2
Autarquia 1	FD	2	N			2000 0	3	S	1	2;3	2	S	1;4;6		S	S	S	N	S	NS	NS
Autarquia 10	FD	1	N				1	S	2	1;2;3; 4	2	S	1		N	N			S	NS	NS
Autarquia 22	FD	1	N			0	3	N	2	6	2	S	1		N	N			NS		
Autarquia 26	FD	1	N			0	1	N	1	1;2	2	S	1;2;3		N	S	S	S	S	N	S
Autarquia 27	FD	5	N			0	2	S	2	6	3	NS			NS	N			NS		
Autarquia 41	FD	1	N				2	N	2	6	3	NS			S	N			N		
Autarquia 54	FD	2	NS				2	S	1	1	1	S	1;3;7		S	NS			NS		
Autarquia 61	FD	5	S	4			2	S	2	6	2	S	1		NS	S	NS	NS	NS		
Autarquia 89	FD	1	N				2	S	1	1;2;3; 4;5	2	S	1;8	Boleti m Informativo; Newletter	S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 95	FD	1	S	4			2	S	2	2	2	S	1		S	S	NS	NS	NS		
Autarquia 107	FD	1	N			0	2	N	2	2;3;5	3	S	1		S	S	S	N	S	S	S
Autarquia 124	FD	1	S	1; 4			1	S	1	5	3	S	1		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 128	FD	1	S	1; 2; 3; 4; 5; 6	Técni co s es pe cia liza do s		1	N	1	1;2;3; 4;5	3	S	1;2;3; 6;7		S	S	S	NS	S	S	S
Autarquia 129	FD	1	N			0	3	S	2	1;2;3; 4;5	3	S	1;3;4		S	S	S	S	S	NS	S
Autarquia 150	FD	1	N			0	3	S	2	1;2;3; 4;5	2	S	1;8	Faceb ook	S	S	S	N	NS		

Respostas ao questionário específico para as iniciativas de e-participação (PDM)

Questão	Tipo de Inicia tiv a	PD M2	PD M3	PD M3 .1	6	PD M4	PD M5	PD M6	PD M7	PD M8	PDM9	PD M1 0	PDM1 0.1	8	PDM 11	PDM 12	PDM1 2.1	PDM1 2.2	PDM 13	PDM1 3.1	PDM1 3.2
Autarquia 1	PDM	1	N			0	2	S	1	2; 3; 4	3	S	1;3;4; 8	Diári o da Rep úblic a	S	S	S	S	S	N	N

Autarquia 2	PDM	5	S	1; 3; 4		0	3	S	2	2	2	S	1;2;3		S	NS			NS		
Autarquia 5	PDM	1	N			0	1	S	1	2	2	S	1;3;6		S	S	S	S	NS		
Autarquia 8	PDM	5	S	5			1	N	2	4	2	S	1		S	N			S	S	S
Autarquia 9	PDM	1	S	4			2	S	2	6	1	S	1		N	N			N		
Autarquia 12	PDM	1	N				1	N	1	1; 2; 3; 4; 5	3	S	1;2;3; 4;6		S	NS			NS		
Autarquia 16	PDM	1	S	1; 2; 3; 4			2	S	1	1; 2; 3; 4; 5	2	S	1;2;3		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 18	PDM	1	NS				1	S	1	2	2	S	1;2;3; 4;6;7		S	NS			S	NS	NS
Autarquia 20	PDM	1	N			0	3	S	2	2; 4; 5	1	NS			S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 22	PDM	1	N			0	2	N	2	6	2	S	1		N	N			N		
Autarquia 24	PDM	1	N			0	2	N	2	6	1	S	1		S	N			N		
Autarquia 26	PDM	1	S	1; 2; 3; 4		34 00 0	1	N	1	2; 3; 4; 5	3	S	1;2;3		S	N			N		
Autarquia 27	PDM	5	S	6	AM TQ T		2	NS	2	5	1	NS			NS	NS			NS		
Autarquia 29	PDM	1	N				2	N	2	1; 2; 3	1	N			N	N			N		
Autarquia 30	PDM	1	NS				2	S	1	4	1	NS			NS	NS			NS		
Autarquia 31	PDM	4	S	1; 3			2	N	2	1; 2; 3; 4	2	S	1		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 34	PDM	1	NS				2	N	1	2	2	NS			NS	N			NS		
Autarquia 36	PDM	1	NS			10 00 0	3	N	1	6	1	S	1		NS	NS			NS		
Autarquia 38	PDM	2	S	1; 3		90 00 0	2	N	1	2; 3; 4	1	N			N	N			N		
Autarquia 41	PDM	2	S	3; 4			2	N	1	3; 4; 5	3	S	1		S	S	S	NS	NS		
Autarquia 42	PDM	1	NS				2	N	1	6	2	NS			S	NS			NS		
Autarquia 44	PDM	4	N			0	2	N	1	1; 2; 3	2	S	1;3		S	S	S	NS	NS		
Autarquia 45	PDM	1	N				1	N	1	2; 3	2	S	1;3		S	N			S	S	S
Autarquia 47	PDM	1	N				2	N	1	2; 5	2	S	1;3		S	S	S	N	S	S	S
Autarquia 49	PDM	1	S	4			1	N	1	2; 4; 5	3	S	1;3		S	S	S	N	N		
Autarquia 51	PDM	2	S	4			2	NS	1	6	2	S	1;2		NS	NS			NS		
Autarquia 56	PDM	1	N				1	N	1	1; 2;	3	S	1;3;6		S	S	S	N	S	S	S

										3; 4; 5												
Autarquia 58	PDM	1	N				1	N	1	12	2	S	1		S	N				N		
Autarquia 60	PDM	3	NS				2	NS	1	6	3	NS			NS	NS				NS		
Autarquia 63	PDM	1	S	3; 4			3	NS	2	6	1	S	1;3;6		NS	NS				NS		
Autarquia 65	PDM	1	N				2	N	1	2; 3; 4; 5	3	S	1;3;4; 6;8	Debates	S	S	S	S		NS		
Autarquia 66	PDM	1	N				1	N	1	3; 4; 5	3	S	1;8	Contacto directo	NS	S	S	S	S	S	S	
Autarquia 67	PDM	5	S	6	Associação da Covada Beira		3	N	2	6	1	S	1		S	N				NS		
Autarquia 69	PDM	4	S	4			2	N	2	2	1	S	1;2;6		S	S	S	S	N			
Autarquia 70	PDM	1	N				1	N	2	1; 2; 5	2	S	1		S	S	S	N	S	S	S	
Autarquia 74	PDM	4	S	1; 2; 3; 4			1	S	1	2	1	S	1;2		S	S	NS	NS	NS			
Autarquia 80	PDM	2	N			20000	1	N	2	6	3	S	1		N	N				N		
Autarquia 85	PDM	1	S	1; 3; 6	Municípios vizinhos	60	2	N	1	1; 2; 3; 4; 5	2	S	1;3		S	N				N		
Autarquia 86	PDM	1	N			0	1	N	1	1; 2; 3; 4	2	S	1		S	N				NS		
Autarquia 89	PDM	1	NS				1	NS	1	1	1	NS			NS	NS				NS		
Autarquia 90	PDM	1	N				1	N	1	2	2	S	1;8	Folhetos, cartazes	S	N				N		
Autarquia 91	PDM	1	S	4			1	N	2	2	3	NS			NS	NS				NS		
Autarquia 92	PDM	1	N				1	N	1	2; 3	2	S	1;2;3; 4;6;7		S	S	NS	NS	S	NS	NS	
Autarquia 93	PDM	1	NS				2	N	2	5	3	NS			NS	NS				NS		
Autarquia 102	PDM	1	NS				2	N	2	6	1	NS			N	N				N		
Autarquia 104	PDM	2	NS				1	N	2	2; 3; 4	2	S	1;2		S	NS				S	S	S
Autarquia 105	PDM	1	N			0	1	N	2	1	2	S	1;3		S	S	S	N	S	N	S	
Autarquia 108	PDM	3	S	2; 4		15000	2	N	1	2	3	S	1;3		NS	NS				NS		
Autarquia 111	PDM	1	N			16000	1	N	2	2	2	S	1;2;3; 7		N	N				N		
Autarquia 114	PDM	1	N			0	3	N	1	1; 2	3	S	1;8	Edital	S	N				N		
Autarquia 118	PDM	1	S	1; 3; 4			1	N	1	1; 2; 3; 4	3	S	1;3;6		S	NS				NS		

Autarquia 121	PDM	2	S	4			2	S	1	1; 2; 3; 5	2	S	1;3		S	S	S	N	NS		
Autarquia 128	PDM	1	S	1; 3; 5			1	N	1	1; 2; 3; 4; 5	3	S	1;3		S	S	S	NS	S	S	S
Autarquia 129	PDM	1	N			0	3	N	1	1; 2; 3; 4; 5	2	S	1;3;4; 7		S	S	S	S	NS		
Autarquia 131	PDM	1	N				2	N	2	6	1	N	1;3;6		N	N			N		
Autarquia 133	PDM	1	S	5			1	N	1	2; 4	3	S	1;3;6		S	S	S	S	S	S	S
Autarquia 134	PDM	1	N			0	1	N	2	2	2	S	1;2;3; 7;8	Circuito tv e ecrã digital	S	S	S	S	NS		
Autarquia 135	PDM	1	S	1; 3; 4			1	S	1	1; 2; 3; 4; 5	2	S	1;3;6; 8	mpu is	S	N			NS		
Autarquia 137	PDM	1	NS				3	N	1	2	2	S	1;7		S	NS			NS		
Autarquia 140	PDM	5	S	3; 4		20 00	1	N	2	2; 3; 4	3	S	1;3		S	S	S	S	S	N	N
Autarquia 141	PDM	1	S	2; 3			1	N	1	6	2	NS			NS	NS			NS		
Autarquia 142	PDM	1	S	4			2	N	1	2	2	S	1;3		NS	S	NS	NS	NS		
Autarquia 148	PDM	4	NS				2	N	1	6	3	N			N	S	N	N	N		
Autarquia 152	PDM	5	N				1	S	1	6	2	S	1;3		S	N			NS		
Autarquia 155	PDM	1	S	5			2	N	1	2	2	S	1;3;4; 6;8	Edita is	S	S	N	S	S	N	S
Autarquia 156	PDM	4	S	3		25 00 0	1	N	1	2	2	S	1;8	Juntas de Freguesia	S	N			N		
Autarquia 157	PDM	1	N				2	N	1	2; 3; 4	3	S	1;3;6		N	N			N		
Autarquia 161	PDM	1	N				1	N	1	2	2	S	1;3;4		N	N			NS		
Autarquia 166	PDM	1	N				2	N	1	1; 2; 3; 4; 5	2	S	1;3;4; 6;7		S	S	S	NS	NS		
Autarquia 172	PDM	2	N				1	N	1	2	3	S	1;3;6; 7		S	S	S	S	N		
Autarquia 175	PDM	2	S	4			2	N	1	2; 4; 5	2	S	1;3		S	S	S	N	NS		
Autarquia 176	PDM	1	S	1; 3; 5			2	N	2	2	2	S	1;3;6		S	N			N		
Autarquia 177	PDM	5	NS				1	NS	2	6	1	NS			NS	NS			S	S	NS
Autarquia 180	PDM	1	S	4			1	NS	1	6	2	S	1;8	Correio	NS	S	NS	NS	NS		
Autarquia 183	PDM	2	N				1	S	2	2	3	S	1;3;4; 5;6		S	S	S	N	NS		

Autarquia 184	PDM	2	N				2	N	2	2;	1	N			N	N			N		
---------------	-----	---	---	--	--	--	---	---	---	----	---	---	--	--	---	---	--	--	---	--	--

Respostas ao questionário específico para as iniciativas de e-participação (Chats)

Questão	Autarquia	Tipo de Inicialização	CH 2	CH 3	CH 3.1	CH 4	CH 5	CH 6	CH 7	CH 8	CH 9	CH 10	CH 10.1	8	CH 11	CH 12	CH 12.1	CH 12.2	CH 13	CH 13.1	CH 13.2
Autarquia 24	CH	1	N		0	2	N	2	6	1	S	1		S	N			S	S	S	
Autarquia 92	CH	1	N			2	N	2	6	1	S	1		S	N			S	S	S	
Autarquia 129	CH	1	S	1; 4; 5	0	3	S	2	1; 2; 3; 4; 5	2	S	1; 3; 4		S	S	S	S	NS			
Autarquia 134	CH	1	N		0	3	N	1	5	2	S	1; 3; 4		S	N			S	N	S	
Autarquia 150	CH	1	N		0	3	S	2		2	S	1; 8	Fac ebo ok	S	S	N	N	N			
Autarquia 172	CH	1	N			3	N	2	1; 2; 3; 4; 5	2	S	1		S	S	S	S	S	S	S	
Autarquia 185	CH	2	NS			2	N	2	6	2	NS			NS	NS			NS			

Respostas ao questionário específico para as iniciativas de e-participação (Blogs)

Questão	Autarquia	Tipo de Inicialização	BL 2	BL 3	BL 3.1	BL 4	BL 5	BL 6	BL 7	BL 8	BL 9	BL 10	BL 10.1	BL 11	BL 12	BL 12.1	BL 12.2	BL 13	BL 13.1	BL 13.2
Autarquia 56	BL	1	N			2	N	2	1; 2	2	S	1; 3; 5	S	S	N	S	S	S	S	S
Autarquia 130	BL	1	N		0	2	N	2	2; 5	3	S	1; 3	S	N				S	S	S

Respostas ao questionário de ausência de iniciativas

Questão	Autarquia	I1	I1.1	I2	I2.1	I2.2	I3	I3.1
Autarquia 3	NS			NS			NS	
Autarquia 6	N			NS			NS	
Autarquia 7	N			N			NS	
Autarquia 11	N			N			NS	
Autarquia 14	N			N			NS	
Autarquia 15	N			N			NS	
Autarquia 17	N			N			N	
Autarquia 19	N			N			NS	
Autarquia 25	NS			NS			NS	
Autarquia 28	NS			NS			NS	
Autarquia 32	NS			NS			N	

Autarquia 33	S	Cidadão Atento - forma de os cidadãos participarem ocorrências à autarquia relacionadas com as áreas de responsabilidade do Município	N			S	Consulta do estado de processos online; envio de leituras de contadores de água online
Autarquia 35	NS		N			NS	
Autarquia 37	N		N			NS	
Autarquia 40	N		N			N	
Autarquia 43	NS		N			NS	
Autarquia 48	N		N			NS	
Autarquia 50	N		N			N	
Autarquia 53	N		NS			NS	
Autarquia 55	N		N			S	Actualização do portal autárquico.
Autarquia 57	N		N			NS	
Autarquia 59	N		N			NS	
Autarquia 62	N		NS			S	Desenvolvimento do portal do município com diversos serviços interactivos. Orçamento participativo.
Autarquia 71	N		N			S	Planos estratégicos/Agendas estratégicas/Agenda 21, sondagens, consultas, chats.
Autarquia 72	NS		NS			NS	
Autarquia 73	NS		N			NS	
Autarquia 75	N		N			NS	
Autarquia 83	N		N			N	
Autarquia 87	S	Serviços Online (Em implementação) A pensar na simplificação do relacionamento dos municípios e empresas com a Câmara Municipal, os Serviços de Atendimento Online consistem num Balcão Virtual que asseguram um atendimento contínuo, que permitirá aos utilizadores contornar os horários de atendimento presencial, evitar deslocações e agilizar processos. As capacidades e funcionalidades do Balcão Virtual possibilitam a realização online de um vasto conjunto de serviços municipais, entre os quais o preenchimento e submissão imediata de requerimentos, o download dos mesmos para posterior entrega, e a disponibilização da informação relativa aos processos do município ou empresa. Numa perspectiva de melhoria contínua, a Câmara Municipal irá assegurar que serão adicionadas novas funcionalidades que permitirão melhorar este Balcão Virtual, trabalhando sempre com o intuito de facilitar o acesso aos serviços, contribuindo para a aproximação entre o município e os utentes.	N			N	
Autarquia 88	N		NS			NS	
Autarquia 94	NS		N			S	Balcão Único, atendimento online.
Autarquia 96	N		N			NS	
Autarquia 97	N		N			NS	
Autarquia 99	N		N			S	
Autarquia 100	NS		NS			NS	
Autarquia 101	N		N			NS	
Autarquia 103	NS		NS			NS	

Autarquia 106	NS		N			S	Reformulação do portal da autarquia, com inclusão de varios canais de comunicação, chats, fóruns, integração com as redes sociais.
Autarquia 109	NS		NS			NS	
Autarquia 110	N		N			NS	
Autarquia 113	N		N			NS	
Autarquia 116	N		N			NS	
Autarquia 117	N		N			S	Na minha rua, serviços online.
Autarquia 119	N		N			NS	
Autarquia 120	NS		NS			NS	
Autarquia 122	NS		N			NS	
Autarquia 123	N		N			NS	
Autarquia 125	NS		NS			NS	
Autarquia 126	NS		NS			NS	
Autarquia 127	NS		NS			NS	
Autarquia 136	N		S	Conversas com o Presidente	1	NS	
Autarquia 138	NS		NS			NS	
Autarquia 139	N		N			NS	
Autarquia 149	NS		NS			S	Orçamento Participativo, Possibilidade de os cidadão poderem fazer sugestões / reclamações no site do Município.
Autarquia 146	N		N			N	
Autarquia 151	NS		NS			NS	
Autarquia 147	N		N			N	
Autarquia 153	N		N			NS	
Autarquia 154	N		N			NS	
Autarquia 158	N		N			NS	
Autarquia 159	S	Atendimento digital "balcão único".	NS			NS	
Autarquia 160	NS		NS			NS	
Autarquia 162	N		N			NS	
Autarquia 164	N		N			S	Disponibilização de software Gestão Ordenamento Território - SIG; Acompanhamento processos Obras Particulares; Submissão On-Line de Pedidos/Formulários.
Autarquia 165	N		NS			NS	
Autarquia 167	NS		NS			NS	
Autarquia 168	NS		NS			NS	
Autarquia 169	N		NS			NS	
Autarquia 170	NS		NS			NS	
Autarquia 171	N		N			N	
Autarquia 173	N		N			N	

Autarquia 174	N		N			S	Update ao nosso site, onde será melhorado a interactividade com os cidadãos.
Autarquia 178	N		N			N	
Autarquia 179	NS		NS			NS	
Autarquia 181	N		N			N	
Autarquia 182	N		NS			N	
Autarquia 186	N		N			NS	
Autarquia 187	NS		NS			NS	

Anexo H - Dados recolhidos durante a análise complementar

Este anexo contém todos os dados recolhidos durante a análise complementar às iniciativas de e-participação efectuada após o término do questionário

Item analisado Autarquia	Tipo de Iniciativa	Área da e-participação	Ferramentas	Tipo de Ferramenta: específicas (1), vulgarmente utilizadas (2), ferramentas básicas (3)	Tecnologia
Autarquia 13	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 18	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos, e-consulta, e-voto	Portal Web 3, e-consulta, e-votação	3, 1, 1	Email, RSS Syndication
Autarquia 21	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos			
Autarquia 22	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Portal Web	3	Email
Autarquia 26	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Portal Web	3	Email
Autarquia 64	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito, web survey 2	1, 2	Email, File Sharing
Autarquia 66	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 78	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, RSS Syndication
Autarquia 81	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos			
Autarquia 89	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 92	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos, e-consulta, e-voto	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1, e-votação 1	1, 1	Email, File Sharing, Streaming Media Technologies
Autarquia 93	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1, web survey 2	1, 2	Email, File Sharing
Autarquia 112	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Blog 2	2	File Sharing
Autarquia 118	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 128	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 132	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing

Autarquia 133	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Portal web 3, web survey 2	3, 2	Email, File Sharing
Autarquia 135	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1	1	Email, File Sharing
Autarquia 142	Orçamento Participativo	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 143	Orçamento Participativo	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1	1	Email, File Sharing, Streaming Media Technologies
Autarquia 1	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Blog 2	2	Email, RSS Syndication
Autarquia 4	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3, Quick Pools 2	3, 2	Email
Autarquia 8	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 9	Agenda 21 Local	Disponibilização de InforAutarquia 122	Portal Web 3	3	
Autarquia 12	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos			
Autarquia 13	Agenda 21 Local	e-consulta	Questionário Web 3	3	
Autarquia 16	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 18	Agenda 21 Local	Disponibilização de InforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 20	Agenda 21 Local	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 24	Agenda 21 Local	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 29	Agenda 21 Local	Disponibilização de InforAutarquia 122	Portal Web	3	Email
Autarquia 31	Agenda 21 Local	Disponibilização de InforAutarquia 122	Portal Web	3	
Autarquia 38	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos			
Autarquia 41	Agenda 21 Local	Disponibilização de InforAutarquia 122	Portal Web	3	Email
Autarquia 42	Agenda 21 Local	E-inforAutarquia 122	Portal Web	3	
Autarquia 44	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3, Quick Pools 2	3, 2	Email
Autarquia 46	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito	1	Email, File Sharing
Autarquia 47	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web	3	CSS, XHTML, Email, File Sharing
Autarquia 49	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3, Quick Pools 2	3, 2	Email
Autarquia 51	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3, Quick Pools 2	3, 2	Email
Autarquia 52	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3, Quick Pools 2	3, 2	Email
Autarquia 56	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito	1	Email, File Sharing
Autarquia 58	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3, Quick Pools 2	3, 2	
Autarquia 61	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 65	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email

Autarquia 69	Agenda 21 Local	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 70	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 74	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Blog 2	2	File Sharing
Autarquia 76	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3, Quick Pools 2	3, 2	Email, File Sharing
Autarquia 77	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3, Quick Pools 3	3, 3	Email, File Sharing
Autarquia 78	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 80	Agenda 21 Local	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 81	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 82	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 85	Agenda 21 Local	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 89	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 92	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1	1	Email, File Sharing
Autarquia 95	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 98	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	
Autarquia 102	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1	1	Email, File Sharing
Autarquia 114	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos			
Autarquia 115	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos			
Autarquia 118	Agenda 21 Local	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 121	Agenda 21 Local	Disponibilização de inforAutarquia 122			
Autarquia 124	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 128	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos			
Autarquia 129	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 130	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	
Autarquia 134	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 141	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 142	Agenda 21 Local	e-sondagem			
Autarquia 144	Agenda 21 Local	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 152	Agenda 21 Local	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 172	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos			
Autarquia 183	Agenda 21 Local	Ambientes colaborativos			
Autarquia 8	Sondagens	e-sondagens	Quick Pool	2	
Autarquia 10	Sondagens	e-sondagens			

Autarquia 16	Sondagens	e-sondagens	Quick Pool	2	
Autarquia 29	Sondagens	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 60	Sondagens	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 61	Sondagens	e-sondagens	Quick Pools 2	2	
Autarquia 78	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 79	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 84	Sondagens	Ambientes colaborativos			
Autarquia 90	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 107	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 114	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 124	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 131	Sondagens	e-sondagens	Quick Pools 2	2	
Autarquia 140	Sondagens	e-sondagens			
Autarquia 141	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 144	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 145	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 150	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 152	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 157	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 163	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 166	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 172	Sondagens	e-sondagem	Quick Pools 2	2	
Autarquia 185	Sondagens	e-sondagens	Quick Pools 2	2	
Autarquia 23	Consultas				
Autarquia 39	Consultas	Quick Pools 2	2		
Autarquia 44	Consultas	Quick Pools 2	2		
Autarquia 45	Consultas				
Autarquia 49	Consultas				
Autarquia 54	Consultas				
Autarquia 60	Consultas				
Autarquia 68	Consultas	Portal Web 3	3	File Sharing	
Autarquia 86	Consultas	Portal Web 3	3	Email, File Sharing	
Autarquia 89	Consultas	Portal Web 3	3	File Sharing	

Autarquia 107	Consultas	Portal Web 3	3	Email	
Autarquia 115	Consultas	Portal Web 3	3	File Sharing	
Autarquia 128	Consultas	Portal Web 3	3	Email, File Sharing	
Autarquia 129	Consultas	Quick Pools 2	2		
Autarquia 133	Consultas				
Autarquia 134	Consultas	Quick Pools 2	2		
Autarquia 148	Consultas	Quick Pools 2	2		
Autarquia 1	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação 1	1	Email, RSS Syndication
Autarquia 10	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação 1	1	
Autarquia 22	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação 1	1	Email, RSS Syndication
Autarquia 26	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos			
Alfândega da Fé	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos			
Autarquia 41	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação 1	1	Email
Autarquia 54	Fóruns de discussão	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 61	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação 1	1	Email
Autarquia 89	Fóruns de discussão	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 95	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação	1	Email
Autarquia 107	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação	1	Email
Autarquia 124	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação	1	Email, File Sharing
Autarquia 128	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação	1	Email, File Sharing
Autarquia 129	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação	1	Email, File Sharing
Autarquia 150	Fóruns de discussão	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação	1	Email, File Sharing
Autarquia 1	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 2	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 5	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 8	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	
Autarquia 9	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 12	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			

Autarquia 16	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 18	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	
Autarquia 20	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de InforAutarquia 122	Portal Web , Questionário Web 3	3, 3	
Autarquia 22	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	
Autarquia 24	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de InforAutarquia 122	Portal Web 3	3	
Autarquia 26	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web	3	Email
Autarquia 27	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 29	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 30	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 31	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Fóruns de discussão de e-participação 1	1	
Autarquia 34	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web, FAQ	3, 3	Email
Autarquia 36	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 38	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de InforAutarquia 122			
Autarquia 41	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web , Formulário Web 3	3, 3	
Autarquia 42	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 44	Processo de Revisão do PDM	e-consulta			
Autarquia 45	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito	1	Email, File Sharing
Autarquia 47	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 49	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 51	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3, Quick Pools 2	3, 2	Email
Autarquia 56	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 58	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	
Autarquia 60	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 63	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de InforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 65	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 66	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 67	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de InforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 69	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 70	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 74	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de inforAutarquia 122			

Autarquia 80	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 85	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 86	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 89	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 90	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 91	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 92	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1	1	Email, File Sharing
Autarquia 93	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1, Fóruns de discussão de e-participação 1	1, 1	Email, File Sharing
Autarquia 102	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 104	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 105	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	
Autarquia 108	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 111	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 114	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email
Autarquia 118	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 121	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 128	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 129	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1	1	Email
Autarquia 131	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 133	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal web 3, web survey 2	3, 2	Email, File Sharing
Autarquia 134	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 135	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1	1	Email, File Sharing
Autarquia 137	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Blog 2	2	Email, File Sharing, Streaming Media Technologies
Autarquia 140	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 141	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 142	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	Email, File Sharing
Autarquia 148	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 152	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 155	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 156	Processo de Revisão do PDM	e-sondagem			
Autarquia 157	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	File Sharing

Autarquia 161	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	
Autarquia 166	Processo de Revisão do PDM	e-sondagem			
Autarquia 172	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos			
Autarquia 175	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 176	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1	1	Email, File Sharing
Autarquia 177	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de inforAutarquia 122			
Autarquia 180	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1	1	Email, File Sharing
Autarquia 183	Processo de Revisão do PDM	Ambientes colaborativos	Site/Aplicação criada de raiz para o efeito 1	1	Email, File Sharing
Autarquia 184	Processo de Revisão do PDM	Disponibilização de inforAutarquia 122	Portal Web 3	3	File Sharing
Autarquia 24	Chats	Disponibilização de InforAutarquia 122	Sala de chat de e-participação (não é bem..)	1	
Autarquia 92	Chats	Disponibilização de inforAutarquia 122			
Autarquia 129	Chats	Ambientes colaborativos	Salas de chat de e-participação	1	
Autarquia 134	Chats	Ambientes colaborativos	Salas de chat de e-participação	1	
Autarquia 150	Chats	Ambientes colaborativos	Sala de chat de e-participação (não é bem..)	1	
Autarquia 172	Chats	Ambientes colaborativos			
Autarquia 185	Chats	Ambientes colaborativos	Salas de chat de e-participação	1	
Autarquia 56	Blogs	Ambientes colaborativos	Blog 2	2	
Autarquia 130	Blogs	Ambientes colaborativos	Portal Web 3	3	

Anexo I - Tamanho e Orientação política das autarquias portuguesas

Este anexo contém todos dados recolhidos acerca do tamanho das autarquias participantes relativamente ao número de habitantes e ainda a orientação política vigente nas autarquias que responderam ao questionário, ao longo dos anos.

Autarquia	Tamanho da autarquia e orientação política por ano	Tamanho da autarquia em relação ao número de habitantes (Pequena 0-19999, Média 20000-99999, Grande 100000+)	Orientação política em 1997	Orientação política em 2001	Orientação política em 2005	Orientação política em 2009	Orientação política (Total)
Autarquia 1	M	PSD	PSD	PS	PS	C	
Autarquia 2	M	CDS	PSD	PSD	PSD	D	
Autarquia 3	M	PS	PS	PS	PS	E	
Autarquia 4	M	PS	PS	PSD	PSD	C	
Autarquia 5	M	PS	PSD	PSD	PSD	CD	
Autarquia 6	M	PS	PS	PS	PS	E	
Autarquia 7	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D	
Autarquia 8	M	CDS	PSD	PSD	PSD	D	
Autarquia 9	M	CDS	PSD	PSD	PSD	CD	
Autarquia 10	M	CDS	PS	PS	PS	CE	
Autarquia 11	M	CDS	PSD	PSD	PSD	D	
Autarquia 12	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D	
Autarquia 13	P	PCP	PCP	PCP	PS	E	
Autarquia 14	P	PCP	PS	X	PCP	E	
Autarquia 15	P	PS	PS	PS	PS	E	
Autarquia 16	P	PS	PS	PS	PS	E	
Autarquia 17	P	PCP	PCP	PCP	PCP	E	
Autarquia 18	M	PS	PS	PS	PS	E	
Autarquia 19	P	PCP	PS	PCP	PCP	E	
Autarquia 20	G	PSD	PSD	PSD	PS	CD	
Autarquia 21	G	PS	PS	PS	PS	E	
Autarquia 22	P	PS	PS	PS	PS	E	

Autarquia 23	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 24	G	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 25	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 26	P	PS	PS	PSD	PS	CE
Autarquia 27	P	PS	PSD	PSD	PS	C
Autarquia 28	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 29	P	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 30	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 31	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 32	P	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 33	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 34	P	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 35	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 36	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 37	M	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 38	P	PSD	PS	PS	PS	CE
Autarquia 39	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 40	P	PS	PSD	PS	PS	CE
Autarquia 41	P	PSD	PS	PS	PSD	C
Autarquia 42	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 43	P	PSD	PS	PS	PS	CE
Autarquia 44	P	PS	PS	PSD	PSD	C
Autarquia 45	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 46	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 47	M	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 48	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 49	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 50	P	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 51	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 52	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 53	M	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 54	P	PCP	PS	PS	XIV	E
Autarquia 55	P	PCP	PCP	PCP	PCP	E
Autarquia 56	M	PCP	PS	PS	PS	E
Autarquia 57	P	PCP	PCP	PCP	PCP	E
Autarquia 58	P	PCP	PCP	PCP	PS	E
Autarquia 59	P	PCP	PCP	PCP	PS	E
Autarquia 60	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 61	P	PCP	PS	PS	PS	E
Autarquia 62	M	PS	PSD	PS	PSD-CDS	C

Autarquia 63	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 64	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 65	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 66	P	PS	PS	PSD	PSD	C
Autarquia 67	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 68	P	PS	MPT	PS	PS	E
Autarquia 69	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 70	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 71	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 72	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 73	P	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 74	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 75	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 76	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 77	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 78	P	CDS	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 79	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 80	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 81	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 82	P	PS	PS	PSD	PSD	C
Autarquia 83	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 84	P	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 85	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 86	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 87	M	PSD	PSD	PS	PS	C
Autarquia 88	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 89	G	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 90	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 91	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 92	G	PS-PCP	PSD	PS	PS	CE
Autarquia 93	G		PS	PS	PS	E
Autarquia 94	P	PCP	PCP	PCP	PCP	E
Autarquia 95	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 96	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 97	P	PS	PS	PS	PSD	CE
Autarquia 98	P	PCP	PCP	PCP	PCP	E
Autarquia 99	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 100	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 101	M	PCP	PCP	PCP	PS	E
Autarquia 102	P	PS	PS	PS	PS	E

Autarquia 103	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 104	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 105	M	PSD	PSD	PS	PS	C
Autarquia 106	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 107	G	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 108	M	CDS	CDS	PSD	PSD	D
Autarquia 109	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 110	M	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 111	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 112	M		PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 113	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 114	P	PS	I	I	PS	E
Autarquia 115	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 116	P	PS	PS	PS	PCP	E
Autarquia 117	M	PCP	PCP	PCP	PCP	E
Autarquia 118	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 119	P	PCP	PS	PS	PS	E
Autarquia 120	M	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 121	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 122	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 123	M	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 124	M	PS	PS	PSD	PSD	C
Autarquia 125	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 126	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 127	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 128	G	PCP	PCP	PCP	PCP	E
Autarquia 129	M	PCP	PS	PCP	PCP	E
Autarquia 130	P	PCP	PS	PS	PS	E
Autarquia 131	M	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 132	M	PCP	PCP	PCP	PCP	E
Autarquia 133	M	PCP	PCP	PCP	PCP	E
Autarquia 134	G	PCP	PCP	PCP	PCP	E
Autarquia 135	M	PS	PS	PCP	PCP	E
Autarquia 136	G	PS	PCP	PCP	PCP	E
Autarquia 137	P	PCP	PCP	PCP	V	E
Autarquia 138	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 139	P	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 140	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 141	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 142	P	PSD	PSD	PS	PS	C

Autarquia 143	M	CDS	I	CDS	CDS	D
Autarquia 144	P	PS	PS	PS	PSD	CE
Autarquia 145	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 146	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 147	M	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 148	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 149	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 150	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 151	P	PSD	PS	PS	PS	CE
Autarquia 152	P	PS	PS	PSD	PSD	C
Autarquia 153	P	PS	PSD-CDS	PSD-CDS	PSD-CDS	CD
Autarquia 154	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 155	P	PS	PSD-CDS	PSD-CDS	PSD	CD
Autarquia 156	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 157	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 158	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 159	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 160	M	PSD	PSD-CDS	PSD	PS	CD
Autarquia 161	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 162	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 163	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 164	P	PPM	PSD	PSD-CDS	PSD-CDS	D
Autarquia 165	P	PSD	PS	PS	PS	CE
Autarquia 166	P	PS	PS	PSD-CDS	PSD	C
Autarquia 167	P	PS	PSD	PSD	PSD	CD
Autarquia 168	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 169	P	PS	PS	PSD	PS	CE
Autarquia 170	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 171	P	PSD	CDS	PS	PS	C
Autarquia 172	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 173	P	PS	PS	PS	PS	E
Autarquia 174	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 175	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 176	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 177	P	PS	PSD	PSD	PS	C
Autarquia 178	M	PSD	PSD	PS	PS	C
Autarquia 179	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 180	P	PS	PS	PS	PSD	CE
Autarquia 181	P	PSD	PSD	PSD	PS	CD
Autarquia 182	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D

Autarquia 183	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 184	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 185	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 186	P	PSD	PSD	PSD	PSD	D
Autarquia 187	M	PSD	PSD	PSD	PSD	D

Anexo J - Dados recolhidos acerca da correlação entre a orientação política actual e a adopção da e-participação

Este anexo contém a análise complementar realizada sobre a correlação entre a orientação política e a adopção da e-participação, tendo em consideração apenas a orientação política que actualmente vigora nas autarquias.

Esta análise complementar, considerando apenas os dados relativos à orientação política que está actualmente à frente de cada autarquia não permitiu clarificar os resultados já observados através da análise histórica.

No que diz respeito aos itens gerais, os resultados são pouco esclarecedores, pois embora com diferenças mínimas em relação à média, as autarquias de Direita e Centro-Direira apresentam até resultados um pouco melhores do que as de Esquerda e Centro-Esquerda.

Itens de caracterização	1. Uso da internet p prestação de contas, orçamentos e planos de investimento?	2. Possibilidade de subscrever algum serviço de recepção de informação camarária?	3. A sua autarquia possui algum sistema de informação geográfica (SIG)?	4. É disponibiliza do algum canal de mailing para sugestões à autarquia?	5. A sua autarquia está presente em alguma rede social?	6. Algum dos membros eleitos da autarquia recebeu formação no uso da internet especificamente para interagir com os cidadãos?	7. Algum dos colaboradores/funcionários da autarquia recebeu formação no uso da internet especificamente para interagir com os cidadãos?	8. A sua autarquia possui alguma e-iniciativa de conservação (ex: a minha rua)
Geral	0,89	0,73	0,76	0,89	0,68	0,17	0,44	0,45
D & CD	0,9	0,7	0,81	0,93	0,65	0,21	0,48	0,44
E & CE	0,89	0,75	0,73	0,87	0,71	0,14	0,41	0,47

Já no respeitante à adopção de iniciativas de e-participação, os resultados obtidos são em tudo semelhantes aos obtidos através da análise histórica, observando-se uma maior propensão das autarquias de Esquerda e Centro-Esquerda para possuírem iniciativas que conferem mais poder aos cidadãos (e-participação activa e e-empoderamento).

Itens de caracterização	A. e-informação	B. e-consulta	C. e-participação activa	D. e-empoderamento
Geral	0,20	0,61	0,33	0,02
D & CD	0,23	0,56	0,26	0
E & CE	0,19	0,64	0,37	0,04

Referências

- AGIMO. 2004. *Better Practice Checklist 12* [Online]. Online Policy Consultation. Disponível em: <http://www.finance.gov.au/agimo/index.html> [Acedido em: 28 de Janeiro 2011].
- AHMED, N. 2006. An overview of e-participation models. *United Nations*.
- AL-KODMANY, K. 2000. Public participation: Technology and democracy. *Journal of architectural education*, 53, 220-228.
- ALBRECHT, S. Year. Whose Voice is heard in the virtual public sphere? A study of participation and representation in online deliberation. *Em*, 2003. Citeseer, 17-20.
- ALLHUTTER, D., AICHOLZER, G., FRESCHI, A. C., LIPPA, B., MACINTOSH, A., MOSS, G. & WELSTHOLM, H. 2008. eParticipation Evaluation and Impact.
- ANDERSSON, E., WARBURTON, D. & WILSON, R. 2005. The true costs of public participation. *Research Report, Home Office Civil Renewal Research Programme*.
- APDSI 2008. O desenvolvimento da democracia electrónica em Portugal.
- ARON, R. 1993. As etapas do pensamento sociológico. 4ª edição. SP. Martins Fontes.
- AYSU, K. E. S. E. & ERKUL, R. E. 2009. Web 2.0 in the Process of e-participation: The Case of Organizing for America and the Obama Administration.
- BÄLTER, K. A., BÄLTER, O., FONDELL, E. & LAGERROS, Y. T. 2005. Web-based and mailed questionnaires: a comparison of response rates and compliance. *Epidemiology*, 16, 577.
- BEIERLE, T. C. 1999. Using social goals to evaluate public participation in environmental decisions. *Review of Policy Research*, 16, 75-103.
- BEKKERS, V. 2004. Virtual policy communities and responsive governance: Redesigning on-line debates. *Information Polity*, 9, 193-203.
- BERMAN, J. & WEITZNER, D. J. 1997. Technology and democracy. *Social Research*, 64, 1313-1319.
- BEST, S. J. & KRUEGER, B. S. 2005. Analyzing the representativeness of Internet political participation. *Political Behavior*, 27, 183-216.
- BEYNON-DAVIES, P., WILLIAMS, M. D., OWENS, I. & HILL, R. 2004. The electronic procurement of ideas. *International Journal of Electronic Business*, 2, 3-19.
- BIASIOTTI, M. A. & NANNUCCI, R. 2004. Learning to become an e-citizen: The European and Italian policies. *Knowledge Management in Electronic Government*, 269-280.
- BINGHAM, L. B., NABATCHI, T. & O'LEARY, R. 2005. The new governance: Practices and processes for stakeholder and citizen participation in the work of government. *Public Administration Review*, 65, 547-558.
- CARLITZ, R. D. & GUNN, R. W. 2002. Online rulemaking: A step toward e-governance. *Government Information Quarterly*, 19, 389-405.
- CARTWRIGHT, D. & ATKINSON, K. 2009. Using computational argumentation to support e-participation. *Intelligent Systems, IEEE*, 24, 42-52.
- CARVALHO, J., FERNANDES, M. J., CAMÕES, P. & JORGE, S. 2008. Anuário Financeiro dos Municípios Portugueses 2008. *A Eficiência no Uso dos Recursos Públicos e a Qualidade da Decisão Municipal Portuguesa*.
- CCAA. 2010. *Contribuição da conferência das cidades do arco atlântico sobre a iniciativa da cidadania europeia* [Online]. Disponível em:

- http://www.atlanticcities.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=88&Itemid=92&lang=pt [Acedido em: 7 de Junho 2011].
- CE 2009. European Eparticipation Summary Report. Comissão Europeia.
- CHADWICK, A. & MAY, C. 2003. Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e Government" in the United States, Britain, and the European Union. *Governance*, 16, 271-300.
- CLIFT, S. 2000. An Internet of democracy. *COMMUNICATIONS-ACM*, 43, 31-32.
- CMOB. 2011. *SIG - O projecto* [Online]. Disponível em: http://www.cm-olb.pt/PageGen.aspx?WMCM_Paginald=29270 [Acedido em: 17 de Outubro 2011].
- CNE 2005. *30 anos de democracia: retrospectiva das eleições para a assembleia da república 1975-2005*.
- CNE. 2011. *Resultados eleitorais* [Online]. Disponível em: <http://eleicoes.cne.pt/> [Acedido em: 10 de Janeiro 2011].
- COELHO, Z. P. & NEVES, J. P. 2007. E-participation in Portuguese local governments: an exploratory research about emerging networks.
- COLEMAN, S. 2004. Connecting Parliament to the Public via the Internet. *Information, Communication & Society*, 7, 1-22.
- COLEMAN, S., MACINTOSH, A. & SCHNEEBERGER, A. 2007. eParticipation Research Direction based on barriers, challenges and needs. *DEMO-net: Deliverable 12.3*. University of Leeds.
- COLOMBO, C. 2006. Innovación democrática y TIC, ¿ hacia una democracia participativa? *IDP*, 7.
- CREASY, S., GAVELIN, K., FISHER, H., HOLMES, L. & DESAI, M. 2007. Engage For Change: The Role of Public Engagement In Climate Change Policy. *The results of research undertaken for the Sustainable Development Commission. Involve*.
- CZAJA, R. & BLAIR, J. 2005. *Designing surveys: A guide to decisions and procedures*, Pine Forge Pr.
- DAVIER, A. A. 2011. A Statistical Perspective on Equating Test Scores. *Statistical Models for Test Equating, Scaling, and Linking*, 1-17.
- DELUCA, K. M. & PEEPLES, J. 2002. From public sphere to public screen: Democracy, activism, and the " violence" of Seattle. *Critical studies in media communication*, 19, 125-151.
- DEMO-NET. 2011. *eParticipation Areas* [Online]. Disponível em: <http://www.demonet.org/what-is-it-about/eparticipation-areas> [Acedido em: 1 de Fevereiro 2011].
- DILLMAN, D. A., TORTORA, R. D. & BOWKER, D. 2001. Principles for constructing web surveys. *Retrieved March, 23, 2005*.
- DIMAGGIO, P., HARGITAI, E., NEUMAN, W. R. & ROBINSON, J. P. 2001. Social implications of the Internet. *Annual review of sociology*, 27, 307-336.
- DOBBINS, M. 2010. Dissemination and use of research evidence for policy and practice. *Models and Frameworks for Implementing Evidence-Based Practice: Linking Evidence to Action*, 147.
- DRECHSLER, W. & MADISE, Ü. 2002. E-voting in Estonia. *Trames*, 3.
- DUTTA-BERGMAN, M. J. 2005. Access to the Internet in the context of community participation and community satisfaction. *New Media & Society*, 7, 89.
- EDELMANN, N., KRIMMER, R. & PARYCEK, P. 2008. Engaging youth through deliberative e-participation: a case study. *International Journal of Electronic Governance*, 1, 385-399.
- EHOW. 2011. *The Disadvantages of Online Surveys* [Online]. Disponível em: http://www.ehow.com/info_8399876_disadvantages-online-surveys.html [Acedido em: 17 de Setembro 2011].
- ELWOOD, S. A. 2002. GIS and collaborative urban governance: Understanding their implications for community action and power. *Urban Geography*, 22, 737-759.

- ESTEVES, J. & GAROT, M. J. Year. Comparing e-Citizenship Development in Spanish and European Cities. *Em*, 2006. Academic Conferences Limited, 113.
- FERNANDES, L. V. 2009. Manual do Lime Survey. *Laboratório de Informática da ESS/UFRJ*, 1.
- FERNANDEZ-MALDONADO, A. M. 2005. Virtual cities as a tool for democratization in developing countries. *Knowledge, Technology & Policy*, 18, 43-61.
- FREITAS, H., JANISSEK, R. & MOSCAROLA, J. Year. Dinâmica do processo de coleta e análise de dados via web. *Em: CIBRAPEQ - Congresso Internacional de Pesquisa Qualitativa*, 2004 2004.
- FRENCH, S., BARKER, G., BAYLEY, C., CARTER, E., HART, A., MAULE, J., MOHR, C., SHEPHERD, R. & ZHANG, N. 2005. Participation and e-participation: involving stakeholders in the management of food chain risks in the rural economy. *Manchester Business School, University of Manchester, Manchester, M*, 15.
- FREY, B. S., STUTZER, A. & WIRTSCHAFTSFORSCHUNG, U. Z. I. F. E. 2004. *The role of direct democracy and federalism in local power*, Institute for Empirical Research in Economics, University of Zurich.
- GASTIL, J. & LEVINE, P. 2005. *The deliberative democracy handbook*, Jossey-Bass.
- GERHARDT, G. 2009. e-Participation.
- GIMMLER, A. 2001. Deliberative democracy, the public sphere and the internet. *Philosophy & Social Criticism*, 27, 21.
- GOMES, I. M. 2005. *Como efectuar uma pesquisa de mercado* [Online]. Disponível em: <http://www.sebraemg.com.br/arquivos/parasuaempresa/planodemercado/mercado.pdf> [Acedido em: 16 de Fevereiro 2011].
- GOUVEIA, L. 2004. Local e-Government-A governação digital na autarquia. *Porto: SPI*.
- HARTZ-KARP, J. 2005. A case study in deliberative democracy: Dialogue with the city. *Journal of Public Deliberation*, 1, 6.
- HOWARD, P. N. 2005. Deep democracy, thin citizenship: The impact of digital media in political campaign strategy. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 597, 153.
- HOWSTUFFWORKS. 2011. *How Oline Survey Work* [Online]. Disponível em: <http://communication.howstuffworks.com/how-online-surveys-work2.htm> [Acedido em: 17 de Setembro 2011].
- HUDSON-SMITH, A., EVANS, S. & BATTY, M. 2005. Building the virtual city: Public participation through e-democracy. *Knowledge, Technology & Policy*, 18, 62-85.
- IAP2. 2000. *IAP2 Public Participation Spectrum* [Online]. Disponível em: <http://www.iap2.org/associations/4748/files/spectrum.pdf> [Acedido em: 10 de Fevereiro 2011].
- IGOV. 2010. *Redes sociais atraem autarquias portuguesas* [Online]. Disponível em: <http://www.i-gov.org/index.php?article=14196&visual=1&id=209&subject=317> [Acedido em: 23 de Maio 2011].
- ISLAM, M. & BUSINESS, S. 2008. Towards a sustainable e-Participation implementation model. *European Journal of ePractice*, 5.
- IYENGAR, S., LUSKIN, R. C. & FISHKIN, J. S. 2003. Facilitating informed public opinion: Evidence from face-to-face and online deliberative polls. *unpublished paper*.
- JAYASUNDARA, B., WICKRAMASURIYA, K. & SHAKILA, L. Year. Localisation of the LimeSurvey Software. *Em*, 2010. 36.
- JENSEN, J. L. 2003. Virtual democratic dialogue? Bringing together citizens and politicians. *Information Polity*, 8, 29-47.
- KANGAS, J. & STORE, R. 2003. Internet and teledemocracy in participatory planning of natural resources management. *Landscape and Urban Planning*, 62, 89-101.

- KEARNS, I., BEND, J. & STERN, B. 2002. *E-participation in local government*, Institute for Public Policy Research.
- KENSKI, K. 2005. To I-Vote or Not to I-Vote? *Social Science Computer Review*, 23, 293.
- KHANNA, P. 2005. Activists take politics to a new frontier. *Computing Canada*, 31.
- KIRAKOWSKI, J. 2000. Questionnaires in Usability Engineering. Disponível em: <http://www.ucc.ie/hfrg/resources/qfaq1.html>.
- KLIEVE, H. M., BEAMISH, W., BRYER, F. K., REBOLLO, R. E., PERRETT, H. O., VAN DEN MUYZENBERG, J. & MIDDLETON, H. 2010. Accessing practitioner expertise through online survey tool LimeSurvey. *Knowledge in Technology Education Volume Two*.
- KLIJN, E. H. & KOPPENJAN, J. F. M. 2000. Politicians and interactive decision making: institutional spoilsports or playmakers. *Public Administration*, 78, 365-387.
- KOMITO, L. 2005. e-Participation and Governance: Widening the net.
- LEHDONVIRTA, V. & KAUPPAKORKEAKOULU, T. 2009. *Virtual consumption*, Turku School of Economics.
- LOURENCO, R. & COSTA, J. Year. Discursive e-Democracy support. *Em*, 2006. IEEE, 65c.
- LUKENSMEYER, C. J., TORRES, L. H. & GOVERNMENT, I. C. F. T. B. O. 2006. *Public deliberation: A manager's guide to citizen engagement*, IBM Center for the Business of Government.
- LYBERG, L. & KASPRZYK, D. 1991. Data collection methods and measurement error: an overview. *Measurement errors in surveys*, 237-257.
- MACINTOSH, A. Year. Characterizing e-participation in policy-making. *Em*, 2004. IEEE, 10.
- MACINTOSH, A., ROBSON, E., SMITH, E. & WHYTE, A. 2003. Electronic democracy and young people. *Social Science Computer Review*, 21, 43.
- MADISE, Ü. & MARTENS, T. 2005. E-voting in Estonia 2005. The first practice of country-wide binding Internet voting in the world. *GI-Edition*, 15.
- MANFREDA, K. L., BATAGELJ, Z. & VEHOVAR, V. 2002. Design of web survey questionnaires: Three basic experiments. *Journal of Computer Mediated Communication*, 7.
- MEDAGLIA, R. 2007. Measuring the diffusion of eParticipation: A survey on Italian local government. *Information Polity*, 12, 265-280.
- MILES, M. B. & HUBERMAN, A. 1994. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, 2.
- MIN, S. J. 2007. Online vs. Face to Face Deliberation: Effects on Civic Engagement. *Journal of Computer Mediated Communication*, 12, 1369-1387.
- MONNOYER, L. 2006. Citizen's Deliberation on the Internet: An Exploratory Study.
- MONTARGIL, F. 2000. *Democracia Electrónica e Participação Pública em Portugal: uma análise exploratória*.
- NEVES, J. P. & FELIZES, J. 2007. E-participation in portuguese local governments: a sociological approach.
- NORRIS, D. F. 2006. E-Democracy and E-Participation among Local Governments in the United States. *E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future*, 147.
- OCDE 2001. *Citizens as partners: OECD handbook on information, consultation and public participation in policy-making*, Publications de l'OCDE.
- OCDE 2003. *Promise and Problems of E-Democracy*. Paris: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE).
- ONU 2003. *UN Global E-government Survey 2003*.
- ONU 2005. *UN Global E-government Readiness Report 2005: From E-government to E-inclusion*, United Nations Pubns.
- OOSTVEEN, A. M. & VAN DEN BESSELAAR, P. 2004. Internet voting technologies and civic participation: the users' perspective.

- ORAVEC, J. A. 2005. Preventing e-voting hazards: The role of information professionals. *Journal of Organizational and End User Computing*, 17.
- PADGET, J. 2005. E-government and e-democracy in Latin America. *Intelligent Systems, IEEE*, 20, 94-96.
- PHANG, C. W. & KANKANHALLI, A. 2008. A framework of ICT exploitation for e-participation initiatives. *Communications of the ACM*, 51, 128-132.
- PINO, J. A. Year. Information Access for a Deep Democracy. *Em: ASIS Annual Meeting*, 1998. 542-58.
- PRICE, V., CAPPELLA, J. N. & NIR, L. 2002. Does disagreement contribute to more deliberative opinion? *Political Communication*, 19, 95-112.
- PRIETO MARTÍN, P. Year. Participación Ciudadana y TICs en el ámbito municipal: el caso Consensus en Cataluña. *Em: II congreso online del Observatorio para la Cibernsiedad*, 2004.
- PROSSER, A., KOFLER, R. & KRIMMER, R. 2003. Deploying electronic democracy for public corporations. *Electronic Government*, 1078-1078.
- PROSSER, A. & MÜLLER-TÖRÖK, R. 2002. E-democracy: a new dimension in democratic decision making. *Wirtschaftsinformatik*, 44, 545-556.
- PUIGSERVER, M. M., GOMILA, J. L. F. & ROTGER, L. H. 2004. A voting system with trusted verifiable services. *Computational Science and Its Applications—ICCSA 2004*, 924-937.
- RENN, O., WEBLER, T., WIEDEMANN, P. M. & WIEDEMANN, P. 1995. *Fairness and competence in citizen participation: Evaluating models for environmental discourse*, Springer.
- RÖCKE, A. & SINTOMER, Y. 2007. Les jurys citoyens berlinois et le tirage au sort: un nouveau modèle de démocratie participative? *Recherches*, 139-160.
- ROEDER, S. 2005. Online-Moderation in eParticipation—Socio-technical dynamics in multi polar communication. *Understanding eParticipation—Contemporary PhD eParticipation Studies in*, 85.
- RUSHKOFF, D. 2004. The promise and peril of Internet democracy. *TIKKUN-OAKLAND CALIFORNIA-*, 19, 24-24.
- SÁ SOARES, D. 2010. *Interoperabilidade entre Sistemas de Informação na Administração Pública*. Tese de Doutorado, Universidade do Minho.
- SAEBO, O. & PAIVARINTA, T. Year. Autopoietic cybergenres for e-democracy? Genre analysis of a web-based discussion board. *Em*, 2005. IEEE, 98c.
- SÆBØ, Ø., ROSE, J. & FLAK, L. 2008. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, 25, 400-428.
- SANTOS, L. D. & AMARAL, L. 2004. Estudos Delphi com Q-Sort sobre a web: a sua utilização em sistemas de informação.
- SCHERER, S., SCHNEIDER, C., WIMMER, M. A. & SHADDOCK, J. 2008. Studying eParticipation in Government Innovation Programmes: Lessons from a Survey. *BLED 2008 Proceedings*, 9.
- SCHONLAU, M., FRICKER, R. D. & ELLIOTT, M. N. 2002. *Conducting research surveys via e-mail and the web*, Rand Corp.
- SCOTT, F. E. 2000. Participative democracy and the transformation of the citizen. *The American Review of Public Administration*, 30, 252.
- SHIELDS, P. M. 1998. Pragmatism as philosophy of science: A tool for public administration. *Research in Public Administration*, 4, 195-225.
- SHIELDS, P. M. & TAJALLI, H. 2006. Intermediate theory: The missing link in successful student scholarship. *Journal of Public Affairs Education*, 12, 313.
- SHULMAN, S. W., SCHLOSBERG, D., ZAVESTOSKI, S. & COURARD-HAURI, D. 2003. Electronic rulemaking: a public participation research agenda for the social sciences. *Social Science Computer Review*, 21, 178.

- SILVA, P. Year. A participação electrónica como uma nova relação entre Estado e cidadãos. *Em: VI Congresso português de Sociologia - Mundos Sociais: Saberes e Práticas*, 2008.
- SMITH, A. D. & CLARK, J. S. 2005. Revolutionising the voting process through online strategies. *Online Information Review*, 29, 513-530.
- SMITH, S. 2009. Main benefits of eParticipation developments in the EU – a contextualisation with reference to the EU governance regime and the European public sphere. European eParticipation study, Deliverable.
- SMITH, S. & DALAKIOURIDOU, E. 2009. Contextualising Public (e) Participation in the Governance of the European Union. *European Journal of ePractice*, 7, 4–14.
- SMITH, S., MACINTOSH, A. & MILLARD, J. 2008. Major factors shaping the development of eParticipation.
- SNELLEN, I. 2001. ICTs, bureaucracies, and the future of democracy. *Communications of the ACM*, 44, 45-48.
- STROMER GALLEY, J. 2000. On line interaction and why candidates avoid it. *Journal of Communication*, 50, 111-132.
- SVENSSON, J. & LEENES, R. 2003. E-voting in Europe: Divergent democratic practice. *Information Polity*, 8, 3-15.
- TAMBOURIS, E., LIOTAS, N., KALIVIOTIS, D. & TARABANIS, K. Year. A framework for scoping eParticipation. *Em*, 2007a. Digital Government Society of North America, 288-289.
- TAMBOURIS, E., LIOTAS, N. & TARABANIS, K. 2007b. A framework for assessing eParticipation projects and tools.
- TAMBOURIS, E., MACINTOSH, A., COLEMAN, S., WIMMER, M., VEDEL, T., WESTHOLM, H., LIPPA, B., DALAKIOURIDOU, E., PARISOPOULOS, K. & ROSE, J. 2007c. Introducing eParticipation. DEMO-net Booklet Series.
- TAYLOR, J. & BURT, E. 2005. Voluntary organisations as e-democratic actors: political identity, legitimacy and accountability and the need for new research. *Policy & Politics*, 33, 601-616.
- TRECHSEL, A., KIES, R., MENDEZ, F. & SCHMITTER, P. 2003. Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe. *EDemocratizing the Parliaments and Parties of Europe*.
- UMIC 2003. Qualidade e Eficiência dos serviços públicos - Plano de Acção para o Governo Electrónico
- USERFOCUS. 2010. *Web survey design step-by-step* [Online]. Disponível em: <http://www.userfocus.co.uk/articles/websurveys.html> [Acedido em: 10 de Março 2011].
- VERIFIEDVOTING. 2004. *PHPSurveyor Plays Key Role in US Elections* [Online]. Disponível em: <http://www.verifiedvoting.org/article.php?id=5207> [Acedido em: 15 de Março 2011].
- WHYTE, A. & MACINTOSH, A. 2001. Transparency and Teledemocracy: Issues from an 'E-consultation'. *Journal of Information Science*, 27, 187.
- WHYTE, A. & MACINTOSH, A. 2003. Representational politics in virtual urban places. *Environment and Planning A*, 35, 1607-1628.
- WIEDEMANN, P. & FEMERS, S. 1993. Public participation in waste management decision making: analysis and management of conflicts. *Journal of Hazardous Materials*, 33, 355-368.
- WIMMER, M. 2007a. The role of research in successful e-government implementation. *E-Government Guide Germany. Strategies, Solutions and Efficiency*. Stuttgart, Fraunhofer IRB Verlag, 79-87.
- WIMMER, M. A. Year. Ontology for an e-participation virtual resource centre. *Em*, 2007b. ACM, 89-98.

- WOJTAS, O. 2000. Disgusted voters turn to e-petitions. *Times Higher Education Supplement* [Online], 1463. Disponível em:
<http://www.timeshighereducation.co.uk/story.asp?storyCode=155371§ioncode=26>.
- WOO-YOUNG, C. 2005. Online civic participation, and political empowerment: online media and public opinion formation in Korea. *Media, Culture & Society*, 27, 925.
- XENAKIS, A. & MACINTOSH, A. 2005. Trust analysis of the UK e-voting pilots. *Social Science Computer Review*, 23, 312.