



Universidade do Minho
Escola de Engenharia

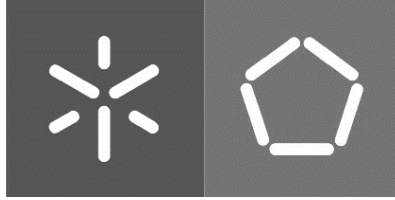
Maria Helena Fernandes da Silva

*E-mail e Autenticação nas Câmaras
Municipais Portuguesas*

Dissertação de Mestrado
Mestrado integrado em Engenharia e Gestão de Sistemas de
Informação

Trabalho efetuado sob a orientação de
Professor Doutor Luís Amaral
Professora Doutora Delfina Sá Soares

Outubro de 2018



Universidade do Minho
Escola de Engenharia

Maria Helena Fernandes da Silva

*E-mail e Autenticação nas Câmaras
Municipais Portuguesas*

Dissertação de Mestrado
Mestrado integrado em Engenharia e Gestão de
Sistemas de Informação

Trabalho efetuado sob a orientação de
Professor Doutor Luís Amaral
Professora Doutora Delfina Sá Soares

Outubro de 2018

Declaração para o RepositoriUM

Nome: Maria Helena Fernandes da Silva

Nº Cartão de cidadão: 14594714

Telemóvel: 913569745

Correio eletrónico: helenasilva2405@gmail.com

Curso: Mestrado integrado em Engenharia e Gestão de Sistemas de Informação

Ano de conclusão da dissertação: 2018

Título em PT: *E-mail* e Autenticação nas Câmaras Municipais Portuguesas

Título em EN: *E-mail* and Authentication on the Portuguese Municipal Councils

Orientador: Luís Amaral

Coorientador: Delfina Sá Soares

Declaro que concedo à Universidade do Minho e aos seus agentes uma licença não-exclusiva para arquivar e tornar acessível, nomeadamente através do seu repositório institucional, nas condições abaixo indicadas, o meu projeto de dissertação, em suporte digital.

Concordo que o meu projeto de dissertação seja colocado no repositório da Universidade do Minho com o seguinte estatuto:

- Disponibilização imediata do trabalho para acesso universal;

Guimarães, 22 /10 /2018

Assinatura: Maria Helena Fernandes da Silva

Agradecimentos

Neste longo percurso, resta-me agradecer a todos aqueles que estiveram presentes todos esses anos.

Primeiro, quero agradecer aos meus pais por serem incríveis comigo, e por terem respeitado e apoiado a minha decisão de mudar de curso, porque sem o vosso empurrão, talvez ainda estivesse em MIECOM.

Agradeço também aos meus irmãos João Pedro e Inês por estarem sempre do meu lado e me ajudarem em tudo o que podiam.

Gostaria de agradecer também à professora Delfina Sá Soares e ao professor Luís Amaral pelo desafio proposto, e por todo o apoio dado ao longo deste último ano.

Obrigada Cláudia, Vanessa, Adriano, Félix e Carlos por me terem aturado e conseguido aguentar o meu extremo nível de stresse ao longo dos últimos anos.

Apenas me resta fazer um agradecimento enorme aos entrevistados que participaram na investigação. Sem estas colaborações, o trabalho não seria o mesmo.

Obrigada.

Resumo

Desde 1999 o GÁVEA – Observatório da Sociedade da Informação, da Universidade do Minho – tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. É possível garantir que, atualmente, todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos, sendo que desde 2009, todas elas dispõem de um *website* representativo, onde se pode analisar inúmeras informações dos seus serviços. Nestes estudos são analisados quatro critérios (Critério 1 - Conteúdos: Tipo e Atualização, Critério 2 - Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização dos sítios *Web*, Critério 3 - Serviços *Online*, Critério 4 - Participação), aos quais é atribuída a devida classificação. Com base nessa classificação, é desenvolvido, posteriormente, um *ranking* final das câmaras municipais portuguesas.

Os investigadores do GÁVEA têm vindo a questionar-se se existe uma forma mais completa de fazer a análise das respostas enviadas pelas câmaras municipais portuguesas por *e-mail*, e a análise de áreas reservadas nos respetivos *websites*. A análise da comunicação via *e-mail* tem sido feita pelo envio de *e-mails* a várias entidades representativas das câmaras municipais portuguesas, com o objetivo de analisar a qualidade e o tempo da resposta. Em contrapartida, apenas se analisa a existência de áreas reservadas nos *websites* das câmaras municipais, não havendo assim qualquer outra avaliação relacionada a este ponto.

O objetivo deste estudo será analisar os dois aspetos apontados pelos investigadores do GÁVEA, e pretende-se perceber se é possível desenvolver um novo procedimento de avaliação para cada um deles. Caso seja possível, estes modelos serão utilizados pelo GÁVEA nos seus próximos estudos. De forma a auxiliar os investigadores, será necessário criar um manual onde será explicado o novo processo de avaliação de respostas enviadas via *e-mail* pelas câmaras municipais e das áreas reservadas dos respetivos *websites*.

Palavras-chave: Autenticação; *E-mail*; Câmaras Municipais; *E-Government*; *Website*.

Abstract

Since 1999 GÁVEA – Observatório da Sociedade da Informação, da Universidade do Minho – has been developing studies that focus on the analysis of the presence of the portuguese municipal councils on the *internet*. It is possible to make sure that, nowadays, every portuguese municipal council is present in this study, given that since 2009, every one of them has a *website*, where it is possible to verify and analyze information regarding the services they provide. In these studies four criterions are being analyzed (Criterion 1 - Contents: Type and Update, Criterion 2 - Accessibility, Navigation and usability of the *websites*, Criterion 3 - *Online Services*, Criterion 4 - Participation), to each it is assigned the right classification. Based on the classification, afterwards, it is developed one final *ranking* of all the portuguese municipal councils.

The researchers from GÁVEA have been questioning themselves if there is any way that is more complete of doing the analysis of the replies from the portuguese municipal councils by *e-mail*, and the analysis of the reserved areas on the respective *websites*. The analysis of the communication via *e-mail* has been done by sending *e-mails* to some entities representing the portuguese municipal council, with the goal of analysing the quality and reply time of their follow-up *e-mail*. On the other hand, there was only an analysis of the existence of reserved areas on the portuguese municipal council's *websites*, not having any other related evaluation in this point.

The main goal of this study is to analyse the two aspects pointed by the investigators from GÁVEA, and attempt to understand if it is possible to develop a new procedure for evaluation of each one of them. If such thing is possible, these models will be used by GÁVEA on their next studies. To help the investigators, it will be necessary to create a manual where it will be explained the new process of the replies send by *e-mail* by the portuguese municipal councils and the restricted areas on the corresponding *website*.

Keywords: Authentication; *E-mail*; Municipal Council; *E-Government*; *Website*.

Índice

Declaração para o RepositoriUM	v
Agradecimentos.....	vii
Resumo.....	ix
Abstract.....	xi
Índice de Figuras	xvii
Índice de Tabelas	xviii
Acrónimos	xxi
1. Introdução	1
1.1. Motivação	1
1.2. Problema	2
1.3. Procedimentos de investigação.....	3
1.4. Resultados e contributos	3
1.5. Organização do documento	4
2. Caracterização do estudo.....	7
2.1. Abordagem metodológica	7
2.2. Conceptualização do problema a estudar.....	10
2.3. Plano de atividades	14
2.4. Lista de riscos	19
3. Revisão de literatura.....	21
3.1. Contextualização	21
3.2. <i>E-Government</i>	24
3.3. <i>E-mail</i>	26
3.3.1. Procedimentos de estudo da utilização do <i>e-mail</i>	26
3.3.2. Utilização do <i>e-mail</i> em contexto governamental.....	28
3.3.3. Estudos relacionados com a análise da utilização do <i>e-mail</i>	32

3.3.4.	Resultados dos estudos do GÁVEA relacionados com o <i>e-mail</i>	33
3.4.	Autenticação	34
3.4.1.	Definição de autenticação	34
3.4.2.	Tipos de autenticação	35
3.4.3.	MIAMA	39
3.4.4.	As quatro áreas para a abordagem de uma autenticação.....	41
3.4.5.	Resultados dos estudos do GÁVEA relacionados com autenticação	42
3.5.	Avaliação de <i>websites</i> de câmaras municipais mundiais	43
3.5.1.	Pesquisa	43
3.5.2.	Análise crítica	46
3.6.	Regulamento Geral de Proteção de dados.....	48
3.6.1.	Intervenientes.....	49
3.6.2.	Processo de tratamento de dados	50
3.6.3.	Procedimento de urgência	51
3.7.	Conclusão da revisão de literatura	52
3.7.1.	Contextualização.....	52
3.7.2.	Conceito: <i>E-Government</i>	52
3.7.3.	Conceito: <i>E-mail</i>	52
3.7.4.	Conceito: Autenticação	53
3.7.5.	Conclusão dos resultados obtidos	53
3.7.6.	Regulamento Geral de Proteção de dados	53
4.	Investigação.....	55
4.1.	Entrevistas: Câmaras Municipais Portuguesas	56
4.1.1.	Seleção da amostra	56
4.1.2.	Pedido de colaboração.....	59
4.1.3.	Resultado do pedido de colaboração	59

4.1.4.	Resultados das entrevistas às Câmaras Municipais	60
4.2.	Entrevistas: Cidadãos	62
4.2.1.	Seleção da amostra	63
4.2.2.	Pedido de colaboração.....	63
4.2.3.	Resultado do pedido de colaboração	63
4.2.4.	Resultado das entrevistas aos cidadãos.....	63
4.3.	Entrevistas: Profissionais na área da segurança	65
4.3.1.	Seleção da amostra	65
4.3.2.	Pedido de colaboração.....	66
4.3.3.	Resultado do pedido de colaboração	66
4.3.4.	Resultados das entrevistas aos profissionais da área da segurança.....	66
4.4.	Análise das áreas reservadas dos <i>websites</i> das Câmaras Municipais portuguesas	68
4.4.1.	Análise geral.....	68
4.4.2.	Análise detalhada	81
4.4.3.	Resultado da análise feita às áreas reservadas	85
5.	Contributos da investigação.....	87
5.1.	Modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos <i>websites</i> das câmaras municipais portuguesas	87
5.2.	Modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos <i>e-mails</i> dos cidadãos	89
5.3.	Testes elaborados aos modelos criados	94
5.4.	Avaliação do GÁVEA	95
6.	Conclusão.....	97
6.1.	Procedimentos efetuados	98
6.2.	Contributos	100
6.3.	Trabalho futuro	101
6.4.	Aspetos a serem melhorados pelas câmaras municipais portuguesas	101

Referências	103
Anexos	107
Anexo A	107
Anexo B	109
Anexo C	118
Apêndices	127
Apêndice A	127
Apêndice B	250
Apêndice C	303
Apêndice D	353
Apêndice E	370
Apêndice F	379

Índice de Figuras

Figura 1 – MDSR, Adaptado de (Peffer et al., 2008, p. 44)	8
Figura 2 – Eventos históricos importantes na evolução da era de E-Government Adaptado de (Soares e Amaral 2013, p. 94)	25
Figura 3 – Diagrama de fases Adaptado de (Ribeiro et al. n.d., p. 1)	39

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Planeamento.....	14
Tabela 2 – Plano de trabalhos	18
Tabela 3 – Lista de riscos	19
Tabela 4 – Valor médio, máximo e mínimo das pontuações obtidas pelas câmaras Adaptado de (Soares et al., 2017, p. 18).....	24
Tabela 5 – Número de mensagens enviadas (entregues e não entregues) Adaptado de (Soares et al., 2017, p. 34)	34
Tabela 6 – Número de respostas recebidas às mensagens de e-mail enviadas Adaptado de (Soares et al., 2017, p. 35).....	34
Tabela 7 – Avaliação das vinte melhores cidades em governação digital mundialmente - 2015-2016.....	45
Tabela 8 – Lista final da avaliação das vinte melhores cidades em governação digital mundialmente - 2015-2016	46
Tabela 9 – Categorias da amostra selecionada	57
Tabela 10 – Amostra selecionada para as entrevistas	58
Tabela 11 – Colaboração nas entrevistas: câmaras municipais	59
Tabela 12 – Tipo e método de autenticação.....	69
Tabela 13 – Seleção da amostra da análise detalhada	82
Tabela 14 – Análise das áreas reservadas dos websites das câmaras municipais portuguesas.....	83
Tabela 15 – Modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos websites das câmaras municipais portuguesas	87
Tabela 16 – Modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos e-mails dos cidadãos	92
Tabela 17 – Teste do modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos websites das câmaras municipais portuguesas.....	94
Tabela 18 – Teste do modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos e-mails dos cidadãos.....	95
Tabela 19 – Lista dos links dos websites das vinte cidades mais bem classificadas em E-Governance	107
Tabela 20 – Lista dos links das áreas reservadas dos websites das vinte cidades mais bem classificadas em E-Governance	107

Tabela 21 – Resultados do envio de <i>e-mails</i>	109
Tabela 22 – <i>Links</i> de todos os <i>websites</i> das câmaras municipais portuguesas.....	118
Tabela 23 – Respostas da colaboração nas entrevistas: câmaras municipais.....	128
Tabela 24 – Detalhes das entrevistas: câmaras municipais	131
Tabela 25 – E-mails utilizados para o pedido de colaboração para as entrevistas: câmaras municipais.....	132
Tabela 26 – Resumo da entrevista: Cascais	141
Tabela 27 – Resumo da entrevista: Funchal.....	156
Tabela 28– Resumo da entrevista: Guimarães	169
Tabela 29 – Resumo da entrevista: Mértola	181
Tabela 30 – Resumo da entrevista: Vizela	195
Tabela 31 – Resumo da entrevista: Santa Marta de Penaguião.....	205
Tabela 32 – Resumo da entrevista: Constância	214
Tabela 33 – Resumo da entrevista: Manteigas	226
Tabela 34 – Resumo da entrevista: Seixal	238
Tabela 35 – Resumo da entrevista: Moura	248
Tabela 36 – Detalhes das entrevistas: cidadãos	250
Tabela 37 – Resumo da entrevista: Cidadão 1	261
Tabela 38 – Resumo da entrevista: Cidadão 2	270
Tabela 39 – Resumo da entrevista: Cidadão 3	278
Tabela 40 – Resumo da entrevista: Cidadão 4	286
Tabela 41 – Resumo da entrevista: Cidadão 5	294
Tabela 42 – Resumo da entrevista: Cidadão 6	301
Tabela 43 – Detalhes das entrevistas: cidadãos	304
Tabela 44 – Resumo da entrevista: profissional da área da segurança 1	336
Tabela 45 – Resumo da entrevista: profissional da área da segurança 2	351
Tabela 46 – Análise geral dos websites sem área reservada.....	353
Tabela 47 – Análise detalhada.....	364
Tabela 48 – Análise detalhada.....	367
Tabela 49 – E-mails a utilizar no modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos e-mails dos cidadãos	370
Tabela 50 – Alterações a serem feitas no Guia metodológico.....	379

Acrónimos

A lista seguinte apresenta os acrónimos, siglas ou abreviações utilizadas na redação do projeto de dissertação.

EGOV – Governação eletrónica

UNU-EGOV – *United Nations University Operating Unit on Policy Driven Electronic Governance*

AMA – Agência para a Modernização Administrativa

NUTS – Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

ADN – Ácido Desoxirribonucleico

OTP – *One Time Password*

USB – *Universal Serial Bus*

MIAMA – Metodologia para a Identificação e Análise dos Métodos de Autenticação

TI – Tecnologias de Informação

MDSR – Metodologia *Design Science Research*

RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados

ID – Identidade

HTTP – *Hypertext Transfer Protocol*

MIEGSI – Mestrado integrado em Engenharia e Gestão de Sistemas de Informação

CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

CMD – Chave móvel digital

PIN – *Personal Identification Number*

1. Introdução

Neste capítulo serão abordadas as principais motivações desta investigação, assim como o problema encontrado e que será debatido ao longo deste trabalho. Também serão definidos os procedimentos de investigação utilizados. Por fim, será apresentada a estrutura do documento.

1.1. Motivação

É cada vez mais notório o crescimento da procura de informações de serviços através da *internet*. Consequentemente, um *website* apelativo, funcional e de fácil navegação é cada vez mais importante, não só para a divulgação dos serviços oferecidos pelas instituições, mas também para melhorar a relação com os seus utilizadores.

Esta realidade pode verificar-se em qualquer tipo de serviço, sendo ele público ou privado, podendo destacar-se as câmaras municipais portuguesas, sendo que estas se encontram em contacto diário com os seus cidadãos, tendo este bastante impacto já que atinge um número elevado de pessoas.

É muito importante que as câmaras municipais compreendam que a interação com os seus cidadãos é um aspeto muito sério. Mesmo que este não esteja a usufruir de um serviço presencial, aquando da utilização do *website* da câmara municipal, deve sempre proporcionar-se a melhor experiência possível com o serviço. Ao haver uma interação com os serviços *online*, existe uma menor afluência de cidadãos aos estabelecimentos das câmaras municipais facilitando todo o processo tanto para as câmaras municipais como para o cidadão, visto que já não seria necessário deslocar-se para resolver um determinado assunto.

O GÁVEA – Observatório da Sociedade da Informação, da Universidade do Minho – que tem como missão “promover o estudo e desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento em Portugal, contribuindo para uma melhor compreensão das suas realidades, tendências e promoção de projetos de I&D” (GÁVEA ,n.d.) tem desenvolvido ao longo de quase duas décadas, estudos que se focam na análise do “estado da modernização *Web* das câmaras municipais e do nível da sua relação eletrónica com os munícipes” (Soares et all., 2017, p. viii). Estes estudos avaliam os *websites* das trezentas e oito câmaras municipais portuguesas com base numa lista de critérios que levaram à criação de um *ranking* global da presença na *internet* das câmaras municipais portuguesas. A Contextualização dos estudos em questão está detalhada no capítulo 3 da Revisão de Literatura.

Os estudos em causa focam-se em quatro critérios, sendo eles Conteúdos: Tipo e Atualização (critério 1), Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização dos sítios *Web* (critério 2), Serviços *Online* (critério 3) e Participação (critério 4). O estudo tem vindo a sofrer alterações ao longo dos anos, havendo conseqüentemente alterações nos seus critérios. Existe sempre a dúvida da possibilidade de haver uma nova alteração, com vista a melhorar os atuais critérios ou até mesmo a forma como estes são medidos.

Os investigadores do GÁVEA acreditam que a utilização do *e-mail* como forma de comunicação com o cidadão, e a existência de uma área reservada no *website* para se proceder a uma autenticação são dois aspetos que necessitam mais atenção. Através de uma análise mais detalhada, será possível perceber se os procedimentos de avaliação utilizados até agora podem ser melhorados e, nesse caso, implementar nas próximas edições.

Presume-se que com o contributo da presente investigação se consiga fazer com que as câmaras municipais entendam o que podem melhorar, conseguindo assim aumentar o nível de satisfação do seu cidadão e ao mesmo tempo aumentar a sua posição no *ranking* global de presença na *internet* das câmaras municipais portuguesas.

1.2. Problema

Os investigadores dos GÁVEA defendem que se deve analisar com mais cautela e detalhe os procedimentos de avaliação utilizados na análise efetuada à comunicação via *e-mail* com as câmaras municipais e na análise da existência de áreas reservadas nos seus *websites*. Atualmente, para analisar o comportamento das câmaras municipais portuguesas com a comunicação via *e-mail*, é feito o envio de diversos *e-mails* para algumas das suas entidades, sendo analisada a qualidade e o tempo de resposta. Por outro lado, apenas é feita a confirmação da existência de uma área reservada e não é elaborado qualquer processo para aprofundar a análise.

Pretende-se assim, neste projeto de investigação, fazer uma pesquisa mais aprofundada destes dois aspetos, de forma a perceber se é possível apontar melhorias a serem implementadas nos próximos estudos. Caso se consiga desenvolver novos procedimentos de avaliação para os dois aspetos referidos, será necessário criar um manual onde devem estar detalhados todos os passos que os investigadores terão de seguir para proceder à sua avaliação.

1.3. Procedimentos de investigação

Face à natureza do estudo em questão, utilizou-se a metodologia *Design Science Research* (DSR) ao longo de todo o desenvolvimento da dissertação. Esta metodologia está descrita com mais detalhe no capítulo 2 da Caracterização do estudo. De maneira a conseguir compreender se existia forma de melhorar os procedimentos de avaliação utilizados pelo GÁVEA, a investigação foi dividida em quatro fases diferentes, sendo elas, entrevistas a uma amostra de câmaras municipais portuguesas, entrevistas a munícipes de uma câmara municipal, entrevistas a profissionais da área da segurança e análise feita aos *websites* das câmaras municipais portuguesas.

A realização das entrevistas às câmaras municipais teve como objetivo principal a análise dos comportamentos dos seus funcionários nas respostas que enviam aos *e-mails* dos munícipes, e também compreender o que os leva a utilizar determinado mecanismo de autenticação.

Para as entrevistas feitas aos cidadãos e aos profissionais da área da segurança pretendia-se compreender a perceção destes em relação ao comportamento das câmaras municipais, tentando assim perceber a sua opinião sobre alguns aspetos importantes nas respostas enviadas via *e-mails* e tendo também em consideração a sua interação no *website*, mais concretamente na área onde se poderá proceder à autenticação.

A análise aos *websites* de todas as câmaras municipais portuguesas foi efetuada com o intuito de conseguir saber quais eram os *websites* que apresentavam uma área reservada, e qual o método utilizado para o cidadão se poder autenticar. Após ser feita esta análise, procedeu-se a uma análise mais detalhada para uma amostra de *websites*, na qual foram analisadas algumas informações que se consideraram relevantes. Estas análises feitas aos *websites* das câmaras municipais, serviram para auxiliar na compreensão da realidade em que estas se encontram, tentando adaptar os novos modelos de avaliação, a uma realidade atingível às câmaras.

1.4. Resultados e contributos

Um dos resultados que se pretende obter com esta dissertação é perceber se é possível criar um novo modelo de avaliação das respostas institucionais enviadas via *e-mail* e, caso seja possível, desenvolvê-lo. Esse modelo será uma versão melhorada do utilizado até agora, onde constarão novas regras de avaliação que irão permitir uma análise mais precisa e que darão mais informação relevante para o aprimoramento das respostas via *e-mail* dadas pelas câmaras municipais.

O outro resultado que se espera, é a criação de um novo modelo de avaliação das áreas reservadas nos *websites* das câmaras municipais portuguesas. Este novo modelo irá incluir um estudo mais abrangente, uma vez que não será focado apenas na existência ou não de áreas reservadas. Consequentemente, irá permitir resultados mais claros e diferenciadores.

No caso de se verificar a possibilidade de criar novos modelos, a elaboração de um manual explicativo é outro dos resultados a que se pretende chegar. Este servirá como suporte à implementação destes modelos nos próximos estudos realizados pelos investigadores do GÁVEA.

Por fim, é necessária a elaboração de um relatório detalhado de todo o desenvolvimento da dissertação, sendo este entregue a dia 22 de outubro de 2018.

1.5. Organização do documento

O presente documento está dividido em seis capítulos, sendo eles, Introdução, Caracterização do estudo, Revisão de literatura, Investigação, Contributos da investigação e Conclusão.

No capítulo 1 são apresentados o tema deste trabalho, as motivações e o seu enquadramento. Também são definidos a metodologia e os procedimentos utilizados. Por fim, é apresentada a organização do documento.

No capítulo 2 é apresentada a metodologia utilizada ao longo da elaboração do projeto de investigação, sendo esta a metodologia *Design Science Research*. São também apresentados a Conceptualização do problema e o Plano de atividades, onde são identificadas as tarefas, tempo de execução e a verificação da realização da tarefa dentro do tempo previsto. Ainda são apresentados alguns dos possíveis riscos, assim como a sua descrição, o seu impacto, a probabilidade de ocorrer e uma proposta de contingência.

No capítulo 3 é analisado o estado de arte, e é neste capítulo que se faz uma Contextualização dos estudos feitos sobre a presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Além disso, são também analisados o conceito de *E-Government* e o Regulamento Geral de Proteção de Dados. É neste capítulo que são analisados os dois conceitos mais importantes: *E-mail* e Autenticação. No subcapítulo 3.3 é feita uma análise geral do conceito de *E-mail*, seguindo-se a descrição do procedimento que se considera mais adequado para a análise dos dados recolhidos. São abordados alguns estudos relacionados com a análise da utilização de *e-mail*, e por fim, são apresentados os resultados obtidos pelo GÁVEA na análise aos *e-mails*. No subcapítulo 3.4 é

definido o conceito de Autenticação e são descritos os vários tipos de autenticação e as quatro áreas para a sua abordagem. Também é apresentada a metodologia MIAMA, que ajuda a identificar e compreender um método de autenticação. Por fim, são apresentados os resultados obtidos pelo GÁVEA na existência de áreas reservadas nos *websites* das câmaras municipais portuguesas. No subcapítulo 3.5 também está relatada uma experiência, onde se analisou *websites* da área da governação de vários países do mundo, para se poder compreender a realidade em que se encontravam os *websites* de câmaras municipais de outros países. Esta experiência está dividida em Pesquisa e Análise crítica. Na Pesquisa é feito o desenvolvimento da experiência e na Análise crítica é apresentada a opinião sobre os resultados obtidos.

No capítulo 4 estão apresentados os processos dos três tipos de entrevistas realizadas, passando pela seleção da amostra, pelo pedido de colaboração e respetivo resultado, e por fim, os resultados obtidos nas entrevistas. É neste capítulo que está também presente a análise que consistia em verificar a existência de umas áreas reservadas nos *websites* das câmaras municipais, assim como o seu respetivo método de autenticação. Após a análise geral, foi desenvolvida uma análise mais detalhada que analisou alguns pontos possíveis a acrescentar ao novo modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites*.

No capítulo 5 são apresentados os modelos desenvolvidos após o processo de investigação. É neste capítulo que se encontram os principais contributos deste estudo.

Por fim, no capítulo 6, são expostas as principais conclusões deste trabalho, assim como os contributos e trabalho futuro.

2. Caracterização do estudo

No presente capítulo apresenta-se o processo de todo o desenvolvimento da dissertação, sendo explicada a metodologia do projeto de investigação, assim como as tarefas que estão distribuídas pelas diversas atividades do projeto e uma lista de potenciais riscos do mesmo.

2.1. Abordagem metodológica

A razão que motivou a investigação em questão incide nos estudos elaborados pelo GÁVEA que procuram analisar a presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Os investigadores defendiam que devia ser feita uma análise mais aprofundada do processo de avaliação da comunicação com o cidadão através de *e-mail* e do processo de avaliação das áreas reservadas. Esta análise pretendia perceber se existia ou não uma forma mais ajustada de avaliar estes mesmos aspetos.

Tendo em consideração a natureza e o objetivo da investigação em questão, conclui-se, como se descreverá nos próximos parágrafos, que deve ser adotada a metodologia *Design Science Research* durante o desenvolvimento do presente projeto de investigação.

Esta é a metodologia que melhor se enquadra no desenvolvimento da presente investigação, uma vez que se pretende criar novos procedimentos de avaliação (solução) e demonstrar o resultado, implementando os procedimentos criados numa amostra de câmaras municipais. Concluída a demonstração, pretende-se ainda apresentar os resultados ao GÁVEA, que iria averiguar se a implementação destes novos processos seria positiva ou não, havendo assim uma avaliação da solução criada.

A metodologia *Design Science Research* (MDSR), para a realização de pesquisas de *Design Science* em sistemas de informação, foi proposta por Peffers et al. (2008). Nesta metodologia existem seis fases para o desenvolvimento de uma investigação, como se representa na Figura 1.

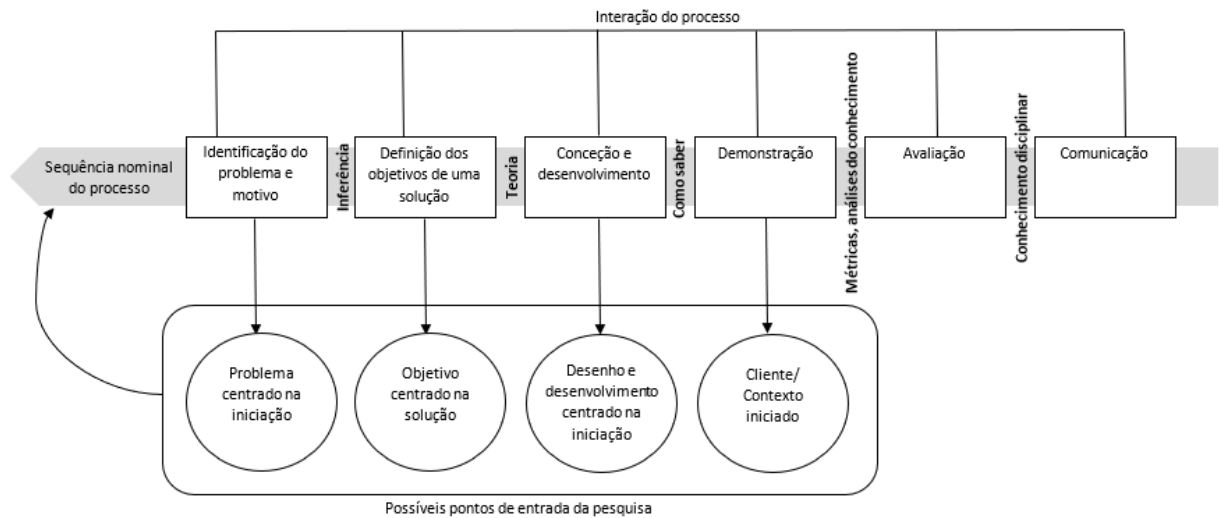


Figura 1 – MDSR, Adaptado de (Peffers et al., 2008, p. 44)

Para cada uma das seis fases da MDSR, foi possível fazer uma ligação às atividades fulcrais do projeto de investigação.

1. **Identificação do problema e motivo:** a primeira fase do modelo defendido por Peffers et al. (2008) focou-se na identificação do problema da investigação, seguindo-se a justificação dos resultados, ou seja, em que situações estes resultados poderiam ser considerados úteis.

- 1.1 Nesta fase foi analisada a situação em que se encontravam os estudos feitos pelo GÁVEA, e o que poderia ser feito para ajudar a melhorar e compreender determinados pontos dos estudos. Pretendeu-se que fossem apontados os resultados a que se queria chegar, e em que aspetos se conseguia ajudar nos estudos futuros.

2. **Definição dos objetivos de uma solução:** pretendeu-se com esta fase, chegar à identificação dos objetivos da investigação, mais concretamente, identificar os resultados que se queriam obter no fim de todo o processo da investigação.

- 2.1 Pretendia-se perceber se era possível criar um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos.

- 2.2 Pretendia-se perceber se era possível criar um modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas.

2.3 Concluíram-se os objetivos da investigação com necessidade de criar um manual de procedimento, onde seriam apontados os procedimentos de avaliação dos modelos criados anteriormente. Este passo apenas seria desenvolvido se o ponto 2.1 e o ponto 2.2 obtivessem resultados positivos.

3. **Conceção e desenvolvimento:** esta fase focou-se no desenvolvimento de métodos de compreensão da investigação. Incluiu-se nesta fase a revisão de literatura, sendo que esta ajudou na contextualização e a compreensão do assunto em estudo.

3.1 Foi feita uma revisão de literatura, onde se abordou o conceito de *E-Government*, *e-mail*, autenticação e o regulamento geral de proteção de dados. Para o *e-mail* e a autenticação foram analisados os estudos do GÁVEA podendo assim fazer uma ligação entre o conceito e o estudo.

3.2 Foram elaboradas entrevistas a representantes de algumas câmaras municipais portuguesas, de forma a compreender o seu comportamento aquando da interação com o cidadão utilizando o seu *website* ou via *e-mail*.

3.3 Entrou-se em contacto com cidadãos que, de certa forma, tenham interagido com a câmara municipal de Guimarães, de forma a perceber a sua perceção do funcionamento da mesma, em relação à utilização do *e-mail* e da implementação de uma área reservada.

3.4 Realizaram-se entrevistas com profissionais da área da segurança para se conseguir compreender aspetos mais sensíveis sobre a partilha de dados.

3.5 Foi elaborada uma análise dos *websites* de todas as câmaras municipais portuguesas, tendo como aspeto mais importante a existência de uma área reservada.

3.6 Criou-se um modelo de avaliação das respostas institucionais aos *e-mails* dos cidadãos.

3.7 Criou-se um modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas.

4. **Demonstração:** após a fase 3, Conceção e desenvolvimento, foi possível atingir os objetivos listados na fase 2, Definição dos objetivos de uma solução.

4.1 Através do desenvolvimento do 3.6 conseguiu-se dar resposta ao objetivo 2.1.

4.2 Através do desenvolvimento do 3.7 conseguiu-se dar resposta ao objetivo 2.2.

4.3 Testou-se os modelos criados numa amostra de câmaras municipais.

5. **Avaliação:** fez-se uma análise do impacto dos resultados da investigação feita.

5.1 Demonstrou-se os resultados ao GÁVEA.

6. **Comunicação:** finalizou-se o estudo com a exposição do problema, dos objetivos da investigação e das suas soluções.

6.1 Foi feito um relatório de dissertação onde se relatou todo o processo da investigação.

6.2 Haverá a defesa da dissertação, onde será exposto o processo da investigação.

2.2. Conceptualização do problema a estudar

Após uma análise detalhada da MDSR foi possível dividir o projeto de investigação em sete atividades diferentes. Para cada uma das tarefas presentes nas atividades foi definida a fase da MDSR a que pertenciam.

Atividade 1: Justificação da metodologia utilizada para desenvolver o projeto, assim como as atividades alocadas a cada atividade do projeto. Foi desenvolvida uma análise dos conceitos em estudo no tema da dissertação, de forma a ter um conhecimento mais familiarizado com o assunto, sendo assim mais fácil proceder ao desenvolvimento do projeto. De forma a compreender o contexto dos estudos realizados pelo GÁVEA, foi interessante acrescentar à Revisão de literatura uma análise de *websites* governamentais de outros países, tendo sido definidos critérios de análise que estivessem, de certa forma, relacionados com a autenticação. Foi criado um relatório do projeto de dissertação que abordou o problema encontrado e os objetivos do projeto. Foi apresentada uma descrição dos conceitos analisados inicialmente.

De seguida apresentam-se as tarefas presentes na atividade 1:

- Analisar tema de dissertação (1ª fase da MDSR);
- Realizar a revisão de literatura (3ª fase da MDSR);
- Elaborar documento do projeto de dissertação (2ª fase da MDSR);

- Entregar projeto de dissertação (2ª fase da MDSR).

Atividade 2: Compreensão dos resultados da análise feita nos estudos anteriores. Focando-se nos estudos do GÁVEA, foram analisados os resultados da comunicação via *e-mail* e foram selecionadas algumas câmaras municipais que posteriormente foram entrevistadas. Essa seleção teve em conta dois aspetos. O primeiro foi a seleção de câmaras municipais com resultados distintos, para que seja possível compreender e comparar tais resultados. O segundo aspeto está relacionado com a qualidade e o tempo de resposta a um *e-mail*. Nesse sentido, achou-se interessante categorizar as câmaras municipais de acordo com o tempo de resposta: resposta no mesmo dia, entre um a cinco dias, mais de cinco dias e sem resposta. Assim, foram selecionadas cinco câmaras municipais de cada categoria. Além disso, selecionaram-se as duas únicas câmaras municipais que deram uma resposta de má qualidade. Nas entrevistas, pretendeu-se analisar tanto o aspeto da comunicação via *e-mail* como a existência de área reservada nos *websites* das câmaras municipais portuguesas.

De seguida apresentam-se as tarefas presentes na atividade 2:

- Recolher os resultados apresentados no último estudo (3ª fase da MDSR);
- Analisar resultados recolhidos (3ª fase da MDSR);
- Determinar a amostra para elaborar entrevistas a câmaras municipais (3ª fase da MDSR);
- Enviar *e-mails* às câmaras municipais a pedir colaboração para realizar as entrevistas (3ª fase da MDSR);
- Desenvolver questões a fazer numa entrevista às câmaras municipais seguindo-se do seu guião (3ª fase da MDSR);
- Agendar entrevistas (3ª fase da MDSR);
- Realizar entrevistas (3ª fase da MDSR);
- Analisar os resultados das entrevistas, fazendo o registo escrito das mesmas (3ª fase da MDSR).

Atividade 3: Compreensão da experiência do cidadão aquando da utilização do *website* ou do envio de um *e-mail* para a sua câmara municipal, ou até mesmo, perceber a razão que os leva a não utilizar o mecanismo de autenticação ou a comunicação por *e-mail*. Pediu-se a colaboração, através de entrevistas, a pessoas que tiveram algum tipo de interação com a câmara municipal

de Guimarães, com o objetivo de compreender a perceção do cidadão e perceber se poderiam surgir melhorias, dando assim contributos ao desenvolvimento dos modelos.

De seguida apresentam-se as tarefas presentes na atividade 3:

- Pedir colaboração a munícipes de Guimarães para a realização de entrevistas (3ª fase da MDSR);
- Definir perguntas a fazer nas entrevistas seguindo-se do seu guião (3ª fase da MDSR);
- Agendar entrevistas (3ª fase da MDSR);
- Realizar entrevistas (3ª fase da MDSR);
- Analisar os resultados das entrevistas fazendo o registo escrito das mesmas (3ª fase da MDSR).

Atividade 4: Análise da opinião de pessoas entendidas na proteção de dados, cruzando esta opinião com as informações recolhidas nas entrevistas realizadas com câmaras municipais portuguesas e munícipes de Guimarães.

De seguida apresentam-se as tarefas presentes na atividade 4:

- Pedir colaboração a profissionais da área da segurança para a realização de entrevistas (3ª fase da MDSR);
- Definir perguntas a fazer nas entrevistas seguindo-se do seu guião (3ª fase da MDSR);
- Agendar entrevistas (3ª fase da MDSR);
- Realizar entrevistas (3ª fase da MDSR);
- Analisar os resultados das entrevistas fazendo o registo escrito das mesmas (3ª fase da MDSR).

Atividade 5: Análise das áreas reservadas. Para todos os *websites* das câmaras municipais, verificou-se a existência de área reservada e, em caso afirmativo, procedeu-se à identificação do tipo e método de autenticação utilizado. Posteriormente foi elaborada uma análise mais detalhada, onde se avaliou uma lista de aspetos numa amostra de *websites*, estando esta presente no capítulo 4.4.2.

De seguida apresentam-se as tarefas presentes na atividade 5:

- Identificar a existência de áreas reservadas dos *websites* de todas as câmaras municipais portuguesas (3ª fase da MDSR);
- Avaliar uma lista de aspetos relevantes numa pequena amostra de *websites* (3ª fase da MDSR);
- Analisar os resultados das análises feitas (3ª fase da MDSR).

Atividade 6: Análise da possibilidade de criação de novos métodos de avaliação. Pretendia-se perceber se era possível desenvolver toda uma nova forma de avaliar os resultados da comunicação via *e-mail* e da existência de área reservada no *website* da câmara municipal. Com os resultados obtidos nas atividades 2, 3, 4 e 5 foi possível desenvolver os dois novos modelos de avaliações. Para cada um foi criado um manual onde se explica como se deve proceder à avaliação dos seus subindicadores, de forma a facilitar a compreensão da análise feita pelos investigadores.

De seguida apresentam-se as tarefas presentes na atividade 6:

- Criar um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos (3ª fase da MDSR);
- Criar um modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas (3ª fase da MDSR);
- Realizar testes em algumas câmaras municipais (4ª fase da MDSR);
- Apresentar os resultados da investigação ao GÁVEA (5ª fase da MDSR).

Atividade 7: Criação de um documento onde foi relatado todo o processo de realização das tarefas.

De seguida apresentam-se as tarefas presentes na atividade 7:

- Elaborar o relatório de dissertação (6ª fase da MDSR);
- Entregar o relatório de dissertação (6ª fase da MDSR);
- Defender a dissertação (6ª fase da MDSR);
- Entregar a versão definitiva do relatório de dissertação (6ª fase da MDSR).

2.3. Plano de atividades

Na Tabela 1 é detalhado o agendamento das tarefas do projeto de investigação, tendo em consideração que o trabalho seria realizado em dias úteis, excluindo feriados. O seguinte agendamento está proposto sem qualquer tipo de imprevistos.

Tabela 1 – Planeamento

Nº	Tarefa	Observações	Data de início	Data de fim	Dias necessários	Tarefa cumprida dentro do previsto	Justificação
1	Analisar o tema de dissertação	Com acompanhamento dos orientadores	18/07 /2017	26/09 /2017	50	Sim	
2	Realizar a Revisão de literatura	Realizar leituras de artigos relacionados com o tema. Estruturar a pesquisa feita para posteriormente acrescentar ao projeto de dissertação	27/09 /2017	15/12 /2017	54	Não	Mesmo após a entrega do projeto de dissertação, houve a necessidade de acrescentar novos assuntos da Revisão de literatura
3	Elaborar documento do projeto de dissertação	Consideram-se aqui o resumo, <i>abstract</i> , introdução, caracterização do estudo e conclusão	18/12 /2017	01/02 /2018	31	Sim	
4	Entrega do projeto de dissertação		01/02 /2018	01/02 /2018	1	Sim	
5	Recolher os resultados apresentados no último estudo	Recolher apenas os resultados obtidos na análise feita durante o envio de <i>e-mails</i>	23/01 /2018	23/01 /2018	1	Sim	
6	Analisar resultados recolhidos		24/01 /2018	02/02 /2018	8	Sim	
7	Determinar a amostra para elaborar entrevistas a câmaras municipais	Selecionar a amostra tendo por base os estudos anteriores, de forma a ter uma amostra heterogénea	05/02 /2018	09/02 /2018	5	Sim	

Nº	Tarefa	Observações	Data de início	Data de fim	Dias necessários	Tarefa cumprida dentro do previsto	Justificação
8	Enviar <i>e-mails</i> às câmaras municipais a pedir colaboração para realizar as entrevistas	Enviar <i>e-mail</i> apenas às câmaras municipais apontadas na amostra	12/02 /2018	12/02 /2018	1	Sim	
9	Pedir colaboração a cidadãos para a realização de entrevistas		12/02 /2018	12/02 /2018	1	Sim	
10	Desenvolver questões a fazer numa entrevista às câmaras municipais, acompanhando do seu guião	Desenvolver perguntas com a ajuda da análise feita à amostra selecionada, e posteriormente criar um guião de acompanhamento da entrevista	13/02 /2018	16/02 /2018	4	Sim	
11	Definir perguntas a fazer nas entrevistas, seguindo-se do seu guião	Pretende-se compreender como correu a experiência do cidadão com o <i>e-mail</i> e o <i>website</i> da câmara municipal	19/02 /2018	23/02 /2018	5	Sim	
12	Analisar áreas reservadas dos <i>websites</i> de todas as câmaras municipais portuguesas		26/02 /2018	16/03 /2018	15	Não	Devido a erros apresentados nas páginas, foi necessário alongar o tempo de análise dos <i>websites</i>
13	Agendar entrevistas (câmaras municipais)	Agendar após receber respostas aos <i>e-mails</i> enviados	02/03 /2018	16/03 /2018	10	Não	Houve atraso devido ao tempo que algumas das câmaras demoraram a responder
14	Agendar entrevistas (cidadãos)		02/03 /2018	16/03 /2018	10	Sim	

Nº	Tarefa	Observações	Data de início	Data de fim	Dias necessários	Tarefa cumprida dentro do previsto	Justificação
15	Realizar entrevistas (câmaras municipais)	Devido à distância dos municípios, as reuniões serão realizadas por Skype	19/03 /2018	13/04 /2018	18	Não	Houve atraso devido ao tempo que algumas das câmaras demoraram a responder
16	Analisar os resultados da análise feita às áreas reservadas dos <i>websites</i> de todas as câmaras municipais (12)		19/03 /2018	06/04 /2018	13	Não	Devido a erros apresentados nas páginas, foi necessário alongar o tempo de análise dos <i>websites</i>
17	Analisar os resultados das entrevistas, fazendo o registo escrito das mesmas (câmaras municipais)		09/04 /2018	27/04 /2018	14	Não	Houve atraso devido ao tempo que algumas das câmaras demoraram a responder
18	Realizar entrevistas (cidadãos)		30/04 /2018	25/05 /2018	18	Não	Houve atraso devido ao tempo que algumas dos cidadãos
19	Analisar os resultados das entrevistas, fazendo o registo escrito das mesmas (cidadãos)		21/05 /2018	08/06 /2018	13	Sim	
20	Enviar <i>e-mails</i> a profissionais da área da segurança a pedir colaboração para realizar entrevistas		04/06 /2018	04/06 /2018	1	Sim	
21	Definir perguntas a fazer nas entrevistas, seguindo-se do seu guião	Pretende-se compreender a sua opinião sobre assuntos mais delicados da segurança	04/06 /2018	21/06 /2018	14	Sim	

Nº	Tarefa	Observações	Data de início	Data de fim	Dias necessários	Tarefa cumprida dentro do previsto	Justificação
22	Agendar entrevistas (cidadãos)		04/06 /2018	08/06 /2018	5	Sim	
23	Realizar entrevistas (câmaras municipais)		22/06 /2018	22/06 /2018	1	Sim	
24	Analisar os resultados da análise feita às áreas reservadas dos <i>websites</i> de todas as câmaras municipais (12)		25/06 /2018	27/06 /2018	3	Não	Devido a erros apresentados nas páginas, foi necessário alongar o tempo de análise dos <i>websites</i>
25	Criar modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos <i>e-mails</i> dos cidadãos		11/06 /2018	29/06 /2018	14	Não	Devido a atrasos nas tarefas anteriores
26	Criar modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos <i>websites</i> das câmaras municipais portuguesas		02/07 /2018	20/07 /2018	15	Não	Devido a atrasos nas tarefas anteriores
27	Implementar a investigação em algumas câmaras municipais		06/08 /2018	24/08 /2018	14	Não	Devido a atrasos nas tarefas anteriores
28	Apresentar os resultados da investigação ao GÁVEA		27/08 /2018	31/08 /2018	5	Não	Devido a atrasos nas tarefas anteriores
29	Elaborar relatório de dissertação		23/01 /2018	22/10 /2018	188	Sim	
30	Entrega do relatório de dissertação		22/10 /2018	22/10 /2018	1	Sim	

A Tabela 2 demonstra a distribuição das tarefas pelos meses disponíveis para a realização do projeto. O mês de outubro foi reservado para a avaliação do relatório.

Tabela 2 – Plano de trabalhos

Tarefas	2017						2018									
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out
1	■	■	■													
2			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
3						■	■	■								
4								■								
5							■									
6							■	■								
7								■								
8								■								
9								■								
10								■								
11								■								
12								■	■	■	■	■	■	■		
13									■	■	■					
14									■							
15									■	■	■					
16														■		
17										■	■	■	■	■		
18										■	■	■				
19											■	■	■	■		
20												■				
21												■				
22												■				
23												■				
24												■	■	■		

Tarefas	2017						2018									
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out
25																
26																
27																
28																
29																
30																

2.4. Lista de riscos

Na Tabela 3 estão presentes alguns exemplos de possíveis riscos que poderiam surgir durante a investigação.

Tabela 3 – Lista de riscos

Risco	Descrição	Impacto (1-5)	Probabilidade (1-5)	Seriedade (Impacto x Probabilidade)	Contingência
Planeamento errado	Planear a entrega das tarefas de forma errada, impossibilitando a sua entrega na data estabelecida, atrasando assim as tarefas seguintes	4	4	16	Dar tempo suficiente para a elaboração das tarefas, e se necessário dar tempo extra para haver sempre uma margem para imprevistos
Complexidade do projeto	Sempre que se depara com um objetivo difícil de alcançar, é provável que se atrase as tarefas seguintes, podendo não terminar tarefas fulcrais do projeto	5	3	15	Definir apenas objetivos possíveis de cumprir. Analisar com cuidado os objetivos apontados como complicados e difíceis de atingir a tempo da entrega
Pouca informação para a revisão de literatura	Pouca informação para a revisão de literatura pode sempre ser um obstáculo para a conclusão final da dissertação	4	3	12	É necessário utilizar vários motores de busca confiável (como por exemplo o <i>Google Scholar</i> e o <i>RepositoriUM</i>) e fazer sempre uma pesquisa intensiva

Risco	Descrição	Impacto (1-5)	Probabilidade (1-5)	Seriedade (Impacto x Probabilidade)	Contingência
Perda de trabalho elaborado	Após realizar tarefas, poderá haver uma perda do documento onde estas se encontravam	5	2	10	Deve haver sempre uma cópia de segurança dos documentos. O trabalho deve ser elaborado numa pasta do <i>Google Drive</i> , de forma a preservar os dados em caso de roubo do equipamento
Pouca ajuda das câmaras municipais portuguesas	Os procedimentos de investigação da dissertação implicam bastante cooperação por parte das câmaras municipais portuguesas. Se estas não demonstrarem interesse em ajudar, o trabalho poderá ficar atrasado e incompleto	5	3	15	Caso a falta de participação seja elevada, deve haver um novo pedido de colaboração, dando a compreender que sem a sua ajuda o projeto terá resultados insatisfatórios
Atraso nas respostas das câmaras municipais portuguesas	Ao pedir colaboração às câmaras municipais, se estas se atrasarem a responder ao <i>e-mail</i> , atrasam assim as entrevistas	5	3	15	Insistir sempre que uma câmara municipal demorar a responder, enviando um novo <i>e-mail</i> ou contactando telefonicamente, se necessário
Má comunicação com os orientadores	Poderá haver trabalho que posteriormente os orientadores considerem desnecessário	4	2	8	Deve haver um constante acompanhamento de forma a realizar tarefas apenas após a aprovação dos orientadores
Entrega do relatório de dissertação em atraso	Devido a falhas no planeamento, e de atraso na realização das tarefas, é possível ter de entregar a dissertação após 22 de outubro	5	2	10	Controlar o planeamento das tarefas, e apenas definir objetivos que se considerem possíveis

3. Revisão de literatura

Neste capítulo estão apresentados os conteúdos analisados para se obter uma melhor compreensão do tema em estudo. Inicialmente foi analisado o processo que o GÁVEA utilizou para a análise feita nos seus estudos da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*, de forma a compreender melhor o que motivou a presente investigação. Sendo que a investigação se enquadra no ambiente da governação eletrónica, foi abordado o conceito de *E-Government*, mesmo antes de avançar com os conceitos mais específicos. De seguida avançou-se com um dos conceitos fulcrais à investigação, sendo este o *E-mail*. Foi nesta secção que se analisou a utilização do *e-mail* num contexto geral e num contexto governamental. Pretendia-se analisar possíveis procedimentos de recolha de dados que poderiam ser implementados no futuro nos estudos do GÁVEA. Para isso é apresentado um procedimento de como se deve realizar uma potencial recolha de dados, tendo sido detalhado o processo que se considerou melhor para conseguir recolher o maior número de dados. São apresentados alguns exemplos de estudos relacionados com a análise da utilização do *e-mail* no contexto governamental. Posteriormente foi analisado o conceito de autenticação. É aí que se encontra a sua descrição, os seus tipos, uma metodologia para a identificação e análise dos métodos de autenticação e as quatro áreas para a abordagem de uma autenticação. Foi também desenvolvida uma simples análise no contexto da área da governação eletrónica, tendo esta sido desenvolvida em *websites* de câmaras municipais de outros países. Por fim, foi analisado o Regulamento geral de proteção de dados e destacaram-se as informações mais relevantes para a melhor contribuição na investigação.

3.1. Contextualização

Segundo Santos et al. (2013), o processo de avaliação da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet* deve ser dividido em cinco fases, sendo estas a recolha de dados (prévia e final), validação dos dados recolhidos na primeira fase, tratamento dos dados validados, análise dos dados e identificação de melhores práticas.

A primeira fase é feita por três intervenientes em que o terceiro é aquele que ajuda na decisão final em caso de discrepância. Estes intervenientes devem assumir a posição de um cidadão normal, sendo que o esforço feito para encontrar determinada funcionalidade não deve ser fora da média normal. “O cidadão precisa de ser capaz de encontrar aquilo que deseja rápido e

intuitivamente para que o sítio da câmara seja efetivamente útil e usado”. (Santos et al., 2014, p. 8)

Para a recolha de dados prévia é analisada a presença de determinados elementos no *website*, tais como o endereço, estado do *site*, área reservada, *e-mail* geral da câmara, *e-mail* do presidente, *e-mail* do vice-presidente e *e-mail* do primeiro vereador da oposição.

Na recolha dos dados finais são avaliados inúmeros critérios que estão divididos em C1 (conteúdo: Tipo de atualização), C2 (Acessibilidade, navegação e facilidade), C3 (Serviços *Online*), C4 (Participação). “Além da observação direta dos sítios web [...] a recolha final envolve também o envio de mensagens de correio eletrónico para os serviços da câmara e para o presidente, vice-presidente e 1.º vereador da oposição, com o intuito de avaliar a prontidão e adequação das respostas dadas a pedidos de informação solicitados por um cidadão”. (Santos et al., 2014, p. 9)

Após serem recolhidos os dados é necessário fazer uma comparação dos mesmos, sendo utilizados os dados do terceiro elemento no caso de haver discrepância nas duas primeiras recolhas. Assim se finaliza a fase de validação dos dados.

No tratamento dos dados é feita a avaliação dos quatro critérios (C1, C2, C3 e C4). A todos os critérios é atribuído 25% da classificação final e, para cada um deles, são listados os indicadores que lhe estão associados. Todos os indicadores têm detalhada a sua descrição técnica de forma a haver uma avaliação coerente, sendo que pode ser feita por intervenientes diferentes. Nos pontos Valor dos subindicadores e Valor do indicador é apresentada uma lista do valor que deve ser atribuído em cada caso diferente. Por exemplo, no critério 1 existe o indicador Informação da autarquia, que tem como subindicador substituinte a Missão. Este subindicador avalia a existência de informação relativa à missão da câmara e é avaliado em 0 caso não exista informação, ou 1 caso exista. Para calcular o valor final do indicador é feita a soma de todos os subindicadores e é atribuído 1, 0.75, 0.25 ou 0, consoante o valor da soma. É avaliado também o comportamento da câmara municipal no seu comportamento com os *e-mails* recebidos, tendo sido enviado um *e-mail* diferente para o presidente, vice-presidente e para o primeiro vereador da oposição, de forma a registar o tempo de resposta e a qualidade da resposta. É importante analisar a qualidade da resposta, sendo que esta pode não responder à questão feita inicialmente.

Assim que se conseguir considerar a validação e o tratamento dos dados terminados é feita a análise destes, consoante diversas perspetivas.

Na identificação das melhores práticas é feita uma lista de todos os resultados, estando listados do melhor resultado para o pior. É feita a listagem do resultado final, mas também é representada a lista individual de cada um dos quatro critérios. A classificação depende da dimensão demográfica do município (considerando as escalas seguintes: superior a 100.000 habitantes, superior a 20.000 habitantes e inferior a 100.000 habitantes, e inferior a 20.000 habitantes). Para esta avaliação são feitas análises por região e por distrito. São feitas duas análises por região sendo estas a análise comparativa das classificações médias obtidas pelos municípios na região das ilhas, na região litoral e região interior de Portugal continental e a análise por região NUTS II (Alentejo, Algarve, Centro, Lisboa, Norte, Região Autónoma dos Açores e Região Autónoma da Madeira). Apenas é feita uma análise por distrito, em que se consideram os dezoito distritos do continente e das regiões autónomas.

No artigo de Soares et al. (2017), Presença na *internet* das Câmaras Municipais Portuguesas em 2016, a avaliação feita individualmente por critério apenas demonstra os valores do C1, C2 e C4. O C3 não apresenta qualquer tipo de valor sendo que apenas 169 (65%) câmaras apresentavam área reservada, e em 38 destas não era permitido o registo sendo que o processo de *login* não era imediato. Como não se teve acesso a estas 38 câmaras, teve de se assumir que o valor a atribuir deveria ser 0 (tal como se fez para os *websites* sem área reservada), mas é possível que as funcionalidades assim avaliadas, estejam a funcionar após ser feito o *login*. Como não se obtiveram os dados mais corretos neste critério, foi decidido não partilhar a lista das câmaras municipais portuguesas, tal como foi feito nos restantes critérios.

No C1, o valor médio do índice de presença na *internet* (i_{pic}) tendeu a subir de 2012 até 2016, mas o valor máximo do i_{pic} e o valor mínimo do i_{pic} diminuíram.

No C2 os valores variaram todos em certa altura. O valor médio do índice de presença na *Internet* aumentou de 2012 para 2014, mas desceu de 2014 para 2016, enquanto que o valor máximo do i_{pic} desceu sempre. No valor mínimo ocorreu o mesmo que no valor médio do índice de presença na *internet*, tendo havido uma subida do índice de 2012 para 2014, mas de 2014 para 2016 houve uma descida.

No C4 os valores subiram de 2012 para 2014, mas pioraram em 2016. O valor máximo do i_{pic} diminuiu entre 2012 e 2014, mas conseguiu subir de 2014 a 2016. O valor mínimo do i_{pic} foi diferente de todos os outros, sendo que foi constante com o valor 0.

A avaliação final consiste na junção dos valores de todos os critérios, tendo o valor médio do índice de presença na *internet* variado entre 2012, 2014 e 2016, sendo 0.363, 0.410 e 0.439, respetivamente, o que demonstra um avanço global positivo. Apenas o valor médio de presença na *internet* foi melhorando, tendo havido uma diminuição de 2012 para 2014 na percentagem das câmaras com i_{pic} superior ou igual à média e do valor máximo do i_{pic} , mas também de 2014 para 2016 houve diminuição do valor mínimo do i_{pic} .

Tabela 4 – Valor médio, máximo e mínimo das pontuações obtidas pelas câmaras Adaptado de (Soares et al., 2017, p. 18)

Ano	Valor médio do i_{pic}	% Câmaras com i_{pic} superior ou igual à média	Valor máximo do i_{pic}	Valor mínimo do i_{pic}
2016	0,439	49%	0,626	0,180
2014	0,410	47%	0,609	0,181
2012	0,363	51%	0,618	0,092

3.2. *E-Government*

O presente projeto de investigação pretende aprofundar conhecimentos sobre a utilização das áreas reservadas dos *websites* das câmaras municipais portuguesas, assim como a utilização do *e-mail* para entrar em contacto com os seus cidadãos. Antes de analisar estes dois aspetos é importante compreender o conceito de governação eletrónica. Segundo Soares e Amaral (2013), tem vindo a ser muito difícil encontrar uma definição de *E-Government*, sendo que diferentes autores a têm abordado de forma diferente. Os autores chegaram à conclusão que é possível serem referidas sete ideias que em geral explicam este conceito.

“O conceito de *E-Government* está bastante relacionado com a implementação de iniciativas centradas na contribuição da reforma, transformação e modernização do estado central das atividades do governo.

O conceito de *E-Government* é invariavelmente associado com a utilização de TI como um facilitador e catalisador da reforma pretendida, da transformação, e da modernização das atividades gerais do governo.

O conceito de *E-Government* é eclético, encobre diferentes e múltiplos “espaços” de intervenção onde as TI podem ser utilizadas para adotar a reforma, a transformação, e a modernização das atividades gerais do governo, incluindo as relações entre a sociedade e a administração, as relações entre a administração e a política, as relações entre a política e a sociedade, assim como o funcionamento interno da esfera da política e o funcionamento interno da esfera da sociedade.

O conceito de *E-Government* é holístico, requer a habilidade de saber e compreender todo o conjunto de relacionamentos e as interdependências que existem entre os vários “espaços” de intervenção.

O desenvolvimento bem-sucedido de *E-Government* depende, consideravelmente, da existência de uma visão da “ecologia de *E-Government*” geral.

O desenvolvimento de *E-Government* deve ser pensado globalmente. Este pensamento sistémico é importante no desenvolvimento de *E-Government*, sendo que isto irá ignorar o surgimento de iniciativas inarticuladas que iriam atrasar ou excluir a realização de um verdadeiro e genuíno governo renovado e transformado.

O desenvolvimento de *E-Government* deve ser realizado gradualmente. *E-Government* não é algo que “é construído”, é algo que “vai sendo construído”. Enquanto que a *E-Government* devia ser pensada como toda a realidade, esta irá ser materializada e ganhará pensamento existente de implementação de um conjunto sucessivo de iniciativas específicas, cada uma destinada a apoiar, facilitar, inovar e transformar a forma como as atividades gerais do governo são desempenhadas.” (Soares e Amaral, 2013, p. 108)

Na Figura 2 estão representados os pontos históricos de *E-Government*, representando assim a evolução das tecnologias, e a sua utilização no setor público.

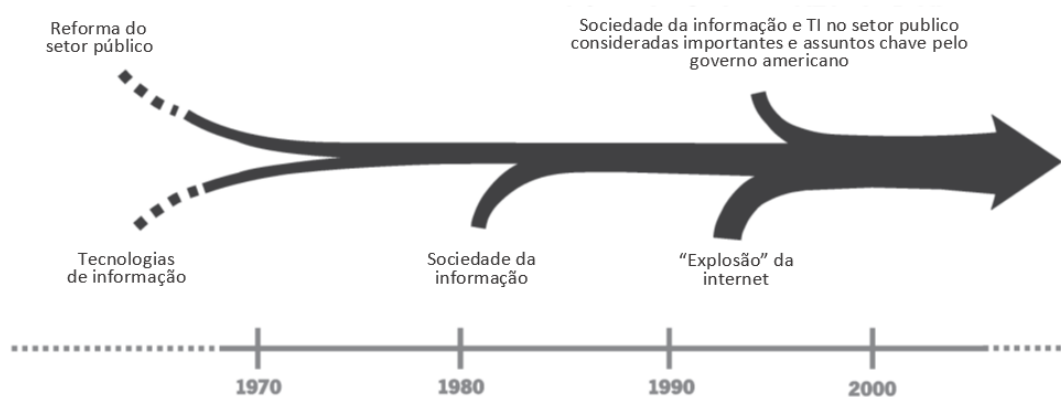


Figura 2 – Eventos históricos importantes na evolução da era de E-Government Adaptado de (Soares e Amaral 2013, p. 94)

Scott et al. (2012) consideram que existem benefícios na utilização de *E-Government*. Os autores apontaram o custo, tempo, comunicação, evitar contacto pessoal, controlo, conveniência, personalização, facilidade na recuperação da informação, confiança, bem informado e participação na tomada de decisões.

3.3. *E-mail*

Hoje em dia, o uso do *e-mail* é algo considerado simples e comum, sendo utilizado em inúmeros contextos e por várias faixas etárias. O envio de um *e-mail* tanto é feito por um aluno quando necessita de entrar em contacto com um professor, como por um cidadão que se encontre na terceira idade que queira enviar um *e-mail* à sua câmara municipal a questionar algo do seu interesse. Esta utilização não era algo tão normal há 20 anos atrás, como é possível concluir no estudo feito por Sillince et al. (1998). Neste estudo concluiu-se que em 1998 a utilização do *e-mail* não era algo visto como essencial e útil. Os autores concluíram que na sua amostra, 76.1% dos inquiridos não utilizavam o *e-mail*. Isto devia-se à pouca utilização deste meio de comunicação por parte dos clientes, fornecedores e outras organizações com quem mantinham algum tipo de relacionamento profissional. Também apontaram os seguintes aspetos como críticos na utilização do *e-mail*. *E-mail* desinteressante (*junk mail*) que traz mais informação, mas que poderia não trazer qualquer interesse à organização, perdendo tempo com a análise dos *e-mails* e seleção daqueles que contribuíam com conteúdos necessários. É apontada a segurança dos dados como algo preocupante que poderia estar em perigo com o surgimento de um simples vírus. A falta de identificação da entidade que enviou um *e-mail*/também foi apontada como um erro comum, sendo que o destinatário apenas tinha conhecimento da organização, mas não sabia o nome da pessoa que estava a representar a organização. Foram referidos outros meios de comunicação que se poderia utilizar nesta altura, sendo eles o telefone e o fax.

3.3.1. Procedimentos de estudo da utilização do *e-mail*

Tendo por base o artigo “*Understanding E-mail Use: Predicting Action on a Message*” de Dabbish et al. (2005), é possível dividir o uso do *e-mail* em quatro tipos, sendo eles a gestão de projeto, troca de informação, calendarização e comunicação social. Estes autores também defendem que existem inúmeras formas de se desenvolver modelos de compreensão do comportamento do utilizador e dão como exemplo modelos de *machine learning* e a criação de *surveys*. A utilização de modelos de *machine learning* é vista pelos autores como algo positivo, sendo que se baseiam na observação de comportamentos, e muitos dados são obtidos através dos inquiridos, mas ao mesmo tempo, estes modelos normalmente abordam um número reduzido de pessoas e sendo também considerados intrusivos. Estes modelos conseguem verificar um determinado comportamento, mas isso não quer dizer que o consigam compreender. Contrariamente aos

modelos de *machine learning*, os *surveys* permitem que se compreenda os comportamentos dos inquiridos e é possível analisar um número maior de pessoas, obtendo assim mais resultados para a análise.

“A estratégia de *survey* é normalmente associada com a abordagem da dedução. É uma estratégia popular e comum nos negócios e pesquisas de gestão e é mais frequentemente utilizada para responder quem, o quê, onde, quanto e quantas perguntas. Consequentemente tende a ser utilizado em pesquisas exploratórias e descritivas. Os *surveys* são populares uma vez que permitem recolher uma quantidade elevada de dados de uma população considerável de forma altamente económica.” (Saunders et al., 2009, p. 144)

Tendo em consideração o que Dabbish et al. (2005) defendem, é importante avançar com uma análise mais detalhada do desenvolvimento de um *survey*, para se ter conhecimentos mais aprofundados do assunto, sendo que poderá ser positiva a implementação de um *survey* no estudos feitos pelo GÁVEA. Para conseguir concluir isto é necessário primeiramente saber o seu procedimento. Estes procedimentos foram analisados no documento “Desenvolvimento da pesquisa de campo, amostra e questionário para realização de um estudo tipo *survey* sobre a aplicação do QFD no Brasil” de Carnevalli e Miguel (2001).

O estudo deve seguir a metodologia desdobramento da função qualidade (QFD), sendo que este “é um método de desenvolvimento de produtos e serviços, que procura identificar quais são os desejos e exigências dos clientes, para projetar produtos e serviços que os satisfaçam”. (Carnevalli e Miguel, 2001, p. 1)

Deve se iniciar com uma revisão de literatura de forma a compreender os conceitos relacionados com o estudo, e também serão definidos os objetivos e como será desenvolvido o mesmo. Esta análise pode ser feita tendo em consideração três tipos de investigação, sendo elas quantitativa-descritiva, exploratória e experimentais. “É uma pesquisa quantitativa, que usa técnicas de recolha de dados, que podem ser: entrevistas, questionários, formulários, etc.” (Carnevalli e Miguel, 2001, p. 2). A investigação exploratória “pode ser usada, para facilitar a elaboração de um questionário ou para servir de base a uma futura pesquisa, ajudando a formular hipóteses, ou na formulação mais precisa dos problemas de pesquisa” (Carnevalli e Miguel, 2001, p. 2). Por fim, a investigação experimental “tem como objetivo testar uma hipótese tipo causa-efeito. Pode ser utilizada em campo ou em laboratório. No estudo de campo, visa a compreensão de aspetos da sociedade. A pesquisa de laboratório é o estudo de pessoas, animais ou minerais em ambientes controlados,

sendo o tipo de pesquisa mais difícil de ser conduzida mas mais exata” (Carnevali e Miguel, 2001, p. 2). Após finalizar a revisão de literatura, deve ser selecionada a amostra a analisar, podendo esta ser aleatória ou não.

Para avançar com o estudo deve ser selecionada a técnica, ou técnicas de recolha de dados, podendo escolher entre formulários, entrevistas e questionários, seguindo-se da devida justificação da seleção feita. No estudo feito, os autores referiram apenas os passos da elaboração de um questionário, sendo que foi esta a técnica utilizada, mas pode considerar-se que o desenvolvimento de uma entrevista ou de um formulário consegue coincidir com vários passos do desenvolvimento de um questionário. É necessária a elaboração das questões, e para cada uma deve ser determinado o tipo de resposta que se pretende (resposta aberta ou fechada, escolha múltipla, entre outras). Deve ser desenvolvida uma explicação do estudo e deve ser dado um suporte ao preenchimento do questionário onde os inquiridos consigam compreender o procedimento do estudo antes de iniciar o questionário. Após o desenvolvimento de todas as questões é necessária a determinação da ordem das mesmas para que haja um seguimento lógico entre as questões. Antes de dar início ao questionário final, deve ser feita uma simulação, permitindo que o questionário seja analisado por alguém entendedor do assunto, conseguindo assim criar um segundo questionário com as suas correções. Assim que o questionário esteja alterado, pode proceder-se ao seu envio. Terminando-se o processo de realização dos questionários é necessário fazer o registo dos resultados, fazendo assim uma demonstração dos mesmos para cada pergunta. Após serem analisados os resultados finais devem ser feitas as respetivas considerações onde se pretende abordar melhor os resultados e contributos do estudo.

3.3.2. Utilização do *e-mail* em contexto governamental

“O Governo tem vindo a desenvolver de forma consistente, desde 1995, uma política de desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento em Portugal, concretizada através do lançamento de inúmeras iniciativas e da adoção de medidas de diversa índole, com importantes resultados já alcançados”. (Santos et al., 2014, p. 1)

Dos inúmeros artigos apontados no Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, será relevante dar ênfase a três desses artigos, sendo eles o 3º, o 14º e o 26º. Dos três artigos referidos, deve dar-se mais atenção ao 26º, já que é neste que se refere que é obrigatória a criação de um *e-mail* para haver comunicação com o público.

“Artigo 3.º

2 - Os utentes do serviço público têm direito a solicitar, oralmente ou por qualquer forma escrita, incluindo por correio eletrónico ou por requerimento a apresentar no balcão único eletrónico ou em portais ou sítios na *Internet* dos serviços ou organismos competentes, informação sobre o andamento dos procedimentos administrativos que lhes digam respeito.

Artigo 14.º

1 - Os suportes de comunicação administrativa escrita, de natureza externa, devem sempre referir, para além da designação oficial do serviço sem siglas, o endereço postal, os números de telefone e fax, o endereço de correio eletrónico e o sítio na *Internet* do respetivo emissor.

Artigo 26.º

1 - Os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar um endereço de correio eletrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz.” (DRE, 2014)

A necessidade de utilizar a comunicação por *e-mail* com os cidadãos deve-se à tentativa de reduzir o tempo de resolução de um problema do cidadão. Ao dar a hipótese de solucionar um assunto através do envio de um simples *e-mail* faz-se com que o cidadão não tenha de se deslocar e poderá resolver o assunto em poucos minutos. Esta situação facilita a gestão de tempo dos cidadãos, mas também melhora o funcionamento das câmaras municipais.

“O *e-mail* tem se tornado omnipresente no ambiente municipal como um meio tanto de comunicação interna como externa. Tem evoluindo num uso popular para um meio que alguns cidadãos também esperam utilizar nas suas comunicações com as câmaras municipais, assim como utilizar os *websites* destas. O *e-mail* é rápido e conveniente para se enviar e, como consequência, alguns cidadãos têm escolhido este meio como uma forma de se envolverem com a sua câmara municipal”. (SmartCities, n.d., p. 2)

Na sociedade de hoje o *e-mail* tem vindo a ser aceite com muita facilidade, sendo que ajuda a comunicação entre as pessoas, mas nem todas o fazem. Com o envio de *e-mails*, os cidadãos esperam ter as suas dúvidas ou problemas esclarecidos, ou então, no caso de não ser possível esclarecer, deve haver uma indicação dos responsáveis a quem se deve dirigir para solucionar o problema em questão.

Tendo por base o artigo “*Using e-mail in municipal service delivery*” (SmartCities, n.d.) é possível listar os seguintes motivos que levam os cidadãos a não utilizar o *e-mail* como meio de comunicação com a sua câmara municipal:

- “Incapacidade de aceder ao *e-mail* (podendo estar relacionado com tecnologia ou habilidade);
- Preocupações sobre a segurança do *e-mail* como meio de comunicação;
- Falta de confiança na capacidade de resposta da câmara municipal aos *e-mails*;
- Preferência em falar com alguém;
- Outros métodos formais de comunicação poderão ser mais apropriados (carta por escrito);
- A complexidade de um problema ou de múltiplos problemas diferentes;
- Incapacidade ou deficiência, significando que o *e-mail* não é um meio apropriado;
- Exigência da assinatura do cliente como parte do procedimento/ interação;
- Necessidade de provar documentos físicos originais/documentos comprovativos.”
(SmartCities, n.d., p. 2)

Assim que o cidadão compreenda os benefícios da comunicação por *e-mail* é normal que exponha cada vez mais as suas dúvidas através deste meio, podendo haver um uso abusivo desta forma de comunicação. Existem formas de evitar o uso abusivo do *e-mail*, como por exemplo, as câmaras municipais devem apresentar nos seus *websites* secções onde se apresentem algumas das questões mais frequentes assim como a sua resposta. Também é possível que as câmaras municipais enviem mensagens aos seus cidadãos com informações pertinentes, como por exemplo, avisar os seus cidadãos que têm até uma determinada data para pagar as despesas da água, evitando assim que se recebam inúmeros *e-mails* com a mesma questão.

Em “*Using e-mail in municipal service delivery*”, é também aconselhada uma lista de atitudes que as câmaras municipais devem implementar aquando do envio das respostas via *e-mails*.

1. “Utilizar respostas automáticas;
2. Tornar a abertura pessoal (referindo-se ao cidadão pelo nome próprio);
3. Corrigir o assunto (se necessário);
4. Utilizar uma estrutura adequada (por exemplo, título, resposta, conclusão);
5. Mostrar empatia;
6. Mostrar que compreende a questão (referindo-se a ela);
7. Copiar e colar informação para a resposta (utilize *web links* o mínimo possível);

8. Terminar a resposta pessoalmente, referindo-se ao protocolo do *e-mail* (utilize uma assinatura digital);
9. Seja preciso e verifique a sua ortografia (utilize um verificador ortográfico);
10. Responda aos *e-mails* utilizando o *e-mail* geral público” (SmartCities, n.d., p. 14)

Tendo por base a opinião de Santos e Amaral (2003), na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o cidadão, a câmara municipal deve pensar em formas de tornar este meio mais credível e mais aceite pelos cidadãos. Para isto, deve, por exemplo, informar todos os seus colaboradores que sempre que enviem um *e-mail* em nome da câmara municipal, devem também assinar com o seu nome e anexar a sua assinatura digital. O colaborador também é responsável por informar o cidadão do tempo de resposta previsto, e caso não seja do seu âmbito profissional e não seja possível responder, deverá encaminhar o *e-mail* para um colaborador que esteja mais informado no assunto, mas terá de informar o cidadão que irá encaminhar a sua situação para um colega.

“É necessário definir claramente quais os processos de tratamento, encaminhamento e resposta das mensagens de correio eletrónico, e que isso vai muito além da criação e divulgação de endereços de correio eletrónico”. (Santos e Amaral, 2003, p. 2)

Segundo o estudo feito por Santos e Amaral (2003), “o mais importante é a forma como as autarquias lidam e processam as mensagens recebidas e foi isso que este estudo pretendeu avaliar. Os resultados demonstram que dois terços câmaras municipais não respondem às mensagens ou não mantêm as suas caixas de correio eletrónico, resultado que em nada dignifica as autarquias”. (Santos e Amaral, 2003, p. 14)

“Chega-se também à conclusão que as câmaras municipais já dominam estas tecnologias o problema situa-se no seu aproveitamento em benefício do cidadão e da modernização administrativa. O correio eletrónico poderia ser uma tecnologia de alavancagem do local *E-Government* para a modernização administrativa das câmaras municipais, para isso é importante que exista uma estratégia concertada dentro da organização que seja suportada politicamente pelos decisores”. (Santos e Amaral, 2003, p. 14)

Segundo Clift (n.d.), em “*E-Democracy, E-Governance and Public Net-Work*”, existem dez pontos que todas as câmaras municipais de todo o mundo deveriam seguir. Estas regras estão de certa forma relacionadas com a *internet*, como por exemplo, o primeiro ponto refere que devem

“anunciar todas as reuniões públicas *online* de forma sistemática e de confiança” (Clift, n.d.,p. 6). De todos os pontos referidos pelo autor, o mais importante e relevante para o projeto em questão será o ponto seis, que refere que o “*E-mail* é a ferramenta mais pessoal e mais procurada pelo cidadão comum. Como o governo lida com os *e-mails* recebidos e permite o envio de avisos de informação automática baseando-se nas preferências do cidadão irá diferenciar os governos populares daqueles que são vistos como desligados da realidade. Tem uma política de resposta de *e-mails* clara e comece por auto responder com a hora e a data de receção, o tempo estimado de resposta, o que fazer se não receber uma resposta, e enviar uma copia da mensagem original. Fornecer ao cidadão as ferramentas para o ajudar a responsabilizar-se” (Clift, n.d., p. 6). O autor defende também que as câmaras municipais devem “desenvolver múltiplos correios eletrónicos na *internet*. Ter um *e-mail* para comunicação constituinte do funcionário público, um *e-mail*/interno para tarefas oficiais do governo, e pelo menos um *e-mail* pessoal para campanha não oficial/ comunicação política do partido e outras comunicações pessoais”. (Clift, n.d., p. 8).

3.3.3. Estudos relacionados com a análise da utilização do *e-mail*

Esta secção pretende demonstrar alguns estudos feitos por outros autores, onde se tenha desenvolvido um estudo parecido com aquele que é feito pelo GÁVEA aquando do envio de *e-mails* para proceder à avaliação do critério e definir a sua classificação no estudo da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*.

Em “*Assessing and Comparing E-mail Responsiveness in the Bavarian Public Sector*”, Mestanlaroglu e Huntgeburth (2015) analisaram a utilização do *e-mail* pela administração pública de Bavaria (Alemanha). Os autores optaram por esta escolha devido à importância do meio de comunicação, sendo que o consideram o mais fácil de utilizar no meio tecnológico. A escolha da cidade apenas foi feita tendo em conta o seu poder financeiro, sendo esta a mais forte de toda a Alemanha.

O processo desenvolvido pelos autores consistiu em recolher *e-mails* (um total de trezentos e setenta e cinco) de departamentos administrativos da administração pública e para cada um foi enviada uma mensagem que se considera de simples compreensão, sendo acessível a quem a ler. O envio dos *e-mails* foi feito depois das oito da noite para que assim só fosse possível responderem no dia seguinte, dando oportunidade a todos de os analisarem assim que o seu

estabelecimento abrisse. Também foi tida em consideração a possibilidade de identificação da mensagem como *spam*. Para evitar esta possibilidade os *e-mails* foram enviados individualmente.

À semelhança do estudo anterior, em “*E-mail Inquiries to the Public Sector: Response, Impacts and Importance*”, Sørum (2014) enviou *e-mails* a todas as câmaras municipais da Dinamarca e da Noruega (total de quinhentos e vinte e seis). O *e-mail* enviado continha perguntas simples como a hora de abertura do estabelecimento. Tal como foi feito anteriormente, os *e-mails* foram enviados depois do horário de funcionamento do estabelecimento. Durante este estudo foi desenvolvida uma investigação comparativa entre a Dinamarca e a Noruega, sendo interessante referir que os autores obtiveram 100% das respostas da Dinamarca, enquanto que na Noruega foi 83%.

Outros estudos foram analisados e devido às suas semelhanças com os dois estudos anteriores, estes não serão explicados, sendo que se irá repetir o mesmo processo dos estudos feitos por Mestanlaroglu e Huntgeburth (2015) e também Sørum (2014). Mas poderão ser dado os exemplos do estudo desenvolvido por Andersen et al. (2011) e de outro desenvolvido por Dečman (2005).

3.3.4. Resultados dos estudos do GÁVEA relacionados com o *e-mail*

“No que se refere às mensagens enviadas indica-se o número de mensagens que foram efetivamente entregues e o número de mensagens que não foram entregues por motivo de “caixa de correio cheia” ou por “erro no endereço”.

Refira-se que, na verdade, as mensagens dirigidas ao Vice-Presidente e ao primeiro Vereador da oposição não foram remetidas para as 308 autarquias uma vez que não estavam disponíveis nos *websites* os respetivos endereços de correio eletrónico (106, 34%, no caso do Vice-Presidente e 166, 54%, no caso do primeiro Vereador da oposição). No caso dos Presidentes de Câmara, quando o endereço específico (ou personalizado ou do seu próprio gabinete de apoio) não foi encontrado, a mensagem foi dirigida para o *e-mail* geral da Câmara Municipal, por estarmos perante o responsável máximo da entidade.” (Soares et al., 2017, p. 34)

Tabela 5 – Número de mensagens enviadas (entregues e não entregues) Adaptado de (Soares et al., 2017, p. 34)

Tipo de Mensagem	Mensagens Enviadas		
	Entregues	Não entregue (falta de endereço)	Não entregue (erro endereço ou caixa cheia)
Serviço simples	306	0	2
Serviço mais complexo	307	0	1
Presidente	307	0	1
Vice-presidente	200	106	2
Vereador	132	166	10

Tabela 6 – Número de respostas recebidas às mensagens de *e-mail* enviadas Adaptado de (Soares et al., 2017, p. 35)

Tipo de Mensagem	Mensagens Recebidas		
	Não responderam (2016 2014)	Responderam: resposta útil (2016 2014)	Responderam: resposta inútil (2016 2014)
Serviço simples	95 100	206 199	5 9
Serviço mais complexo	128 134	128 164	51 10
Presidente	76 165	231 135	0 8
Vice-presidente	58 193	137 114	5 1
Vereador	80 193	52 111	0 4

3.4. Autenticação

3.4.1. Definição de autenticação

A autenticação pretende “verificar a identidade do cliente ou do serviço”. (Miller et al., 1987, p. 1)

“O objetivo do protocolo de autenticação é fornecer aos intervenientes em comunicação a segurança de que conhecem a identidade um ao outro”. (Diffie et al., 1992, p. 1)

“Autenticação não é um fim por si só, é uma ferramenta que suporta tanto a integridade como a autorização. O seu objetivo básico é prevenir pedidos de conexão fraudulentos”. (Miller et al., 1987, p. 2)

“Sistemas de segurança são implementados para deixar entrar as pessoas autorizadas (problemas de permissão), e para não deixar entrar as pessoas não autorizadas (problema de prevenção). Além disso, eles precisam de assegurar que as pessoas apenas realizam ações que estão autorizados a fazer. Para este fim, todos os sistemas de segurança vão pedir à pessoa que se identifique. Assim que a identificação esteja aceite, a pessoa terá de provar a sua identidade - e é aqui que a autenticação entra. Assim que a pessoa esteja autenticada, o sistema de segurança

irá ter de assegurar que os utilizadores apenas têm acesso às coisas que estão autorizados aceder”. (Renaud, 2004, p. 2)

Para que um utilizador consiga avançar para um processo de autenticação, será necessário que primeiro execute o seu registo na plataforma. Sempre que quiser utilizar a plataforma, este deverá então proceder à sua autenticação.

O maior culpado pela partilha de informação indevida dos dados de autenticação é o ser humano. Hoje em dia as pessoas têm em mente que os sistemas nem sempre são seguros e que podem estar a partilhar informação secreta que pode ser facilmente acedida por outros, mas ao mesmo tempo são estas pessoas as culpadas dos ataques quando, por exemplo, escrevem as suas *passwords* num papel para não se esquecerem do acesso às plataformas que utilizam. Também é bastante comum a utilização de sistemas de memorização de *password*, sendo que estes são um mecanismo que torna o processo de autenticação inseguro porque basta ter acesso ao dispositivo com autenticação ativada, e é possível alguém entrar na conta de outra pessoa sem saber os seus dados de acesso.

3.4.2. Tipos de autenticação

Segundo Halunen et al. (2017), *something you know*, *something you have*, *something you are* ou *something else*, são os quatro tipos de autenticação que existem.

Serão analisados os quatro tipos de autenticação, mas deve haver um esforço acrescido na compreensão do tipo *something you know*, sendo este o mais comum e mais utilizado no contexto em que a investigação se insere.

Em *something you know* os fatores que estão baseados em algo que se conhece, são mantidos como segredo de forma a confirmar a identidade do utilizador. Existem quatro formas de autenticação por conhecimento, sendo estas a *password* escrita ou desenhada, *password* falada, *password* utilizada uma só vez e *performed password*.

Considera-se *password* escrita toda aquela que é escrita com o objetivo de ter acesso a um serviço prestado pela plataforma onde estão a tentar autenticar-se. Este tipo de *password* deve ser complexa de forma a não haver sucesso nos ataques feitos por terceiros que queiram ter acesso

às *passwords* de outros utilizadores. Estas são fáceis de aprender, usadas eficientemente, não é frequente haver erros e facilmente se recuperam em caso de perda.

Uma *password* falada requer que o dispositivo utilizado para proceder à autenticação tenha um sistema de microfone ou algo semelhante, sendo que à semelhança da *password* escrita, este tipo de *password* também é fácil de aprender, usada eficientemente, não é frequente haver erros e facilmente recupera em caso de perda.

As *passwords* que são utilizadas uma só vez, tal como as *passwords* escritas e desenhadas e as *passwords* faladas são fáceis de aprender, usadas eficientemente e não é frequente haver erro. Mas ao contrário destas duas, as *passwords* utilizadas uma só vez não são fáceis de recuperar em situações de perda, sendo que deverá ser necessário criar uma nova lista de *one time passwords*.

Por fim, as *performed passwords* são aquelas que, por exemplo, são feitas através de gestos corporais. Estes gestos podem ser vistos por qualquer pessoa mas não é propriamente fácil fazer passar-se pelo utilizador proprietário da *password*. Considera-se que este tipo de *password* é usado eficientemente, mas a existência de erros depende muito do método utilizado na execução do gesto escolhido. É fácil recuperar a *password* em caso de perda porque o utilizador pode alterar o gesto escolhido.

Considera-se autenticação *something you have* quando se utilizar algo que se tem na posse física para proceder a uma autenticação. São exemplo disto os *tokens*.

“Os objetos, conhecidos como *tokens*, são utilizados para gerar OTPs (*onetime passwords*), isto é, senhas utilizadas uma única vez e então descartadas. Desta forma, a cada autenticação, não basta para um atacante obter apenas a senha, mas também é preciso conhecer a OTP que será escolhida para a sessão”. (Yamasaki et al., 2007, p. 1).

Neste tipo de autenticação, por vezes, é necessário haver um sistema que suporte a utilização do *token*. Um exemplo simples a apontar é a identificação dos médicos nos hospitais, sendo que estes usam um cartão de identificação para se fazer todo o seu controlo e para isso necessitam de um leitor de cartões. Para este tipo de autenticação, o maior problema de segurança é a possibilidade de haver um roubo, tornando possível que um desconhecido tenha acesso aos dados

do utilizador e até se faça passar por ele. Sendo então importante não usar um *token* para várias funcionalidades, tentando assim preservar os dados do utilizador.

As autenticações feitas através de sistemas de controlo de acesso por verificação biométrica (*something you are*) têm vindo a ser cada vez mais comuns e consideram-se bastante seguras, sendo este acesso muito difícil de roubar.

A autenticação por impressão digital, é a mais conhecida da lista das várias autenticações biométricas sendo que agora é um sistema muito utilizado nos *smartphone*.

À semelhança da impressão digital através da deteção da face do utilizador também é possível proceder à sua autenticação, sendo este processo também muito comum e possível de utilizar num simples *smartphone*, com a utilização da câmara fotográfica.

A utilização das mãos para se autenticar é algo bastante aceite pela sociedade, sendo um método bastante utilizado maioritariamente para o registo de horário de funcionários em inúmeros estabelecimentos.

É possível proceder a uma autenticação utilizando a iris do olho, tendo uma câmara como leitor. Este processo acaba por ser bastante normal porque qualquer pessoa o pode utilizar e, ao mesmo tempo, é algo que a sociedade tem vindo a aceitar com bastante facilidade, sendo que olhar para uma câmara não é algo que as pessoas estranhem. É possível que através de uma foto alguém tente aceder aos dados da outra pessoa, mas é quase certo que não terá sucesso devido aos mecanismos de defesa que este sistema apresenta.

Parecido ao processo da iris existe também a possibilidade de se autenticar pela retina do olho, que passa pela identificação das veias sanguíneas presentes na retina.

Tal como os dois processos anteriores, é possível proceder a uma autenticação através da vasculatura branca do olho para validar a autenticação de um utilizador.

Um utilizador pode proceder a uma autenticação dando uso à sua voz, sendo que apenas uma minoria da população não o conseguirá fazer. Para este tipo de autenticação biométrica é necessário ter um microfone para ser possível detetar a voz do utilizador. Não se considera fácil o roubo de identidade, já que é muito difícil conseguir imitar a voz de outra pessoa na perfeição.

A identificação do ADN tem sido muito utilizada nas investigações criminais. Este método poderia vir a ser mais implementado nos processos de autenticação, sendo ele eficaz e muito aceite pela sociedade.

O odor corporal também é apontado como uma possível identificação de um utilizador. Este método implica que para proceder à autenticação se tenha um sistema sofisticado de deteção do odor.

É possível autenticar-se com a simples deteção da orelha do utilizador. Este processo não é dos processos mais comuns e ao mesmo tempo é considerado bastante seguro, porque é muito difícil proceder à autenticação de outro utilizador, mesmo com uma imagem da sua orelha, pois este processo tem bastantes mecanismos de defesa.

Através das características físicas do cérebro, é possível proceder a um processo de autenticação. Este método é acessível a qualquer utilizador, mas requer um equipamento mais sofisticado para a medição do cérebro.

A forma de andar do utilizador tem vindo a ser proposto como uma forma de autenticação, podendo utilizar uma simples câmara de um *smartphone* para se autenticar.

Por último, em *something else* estão presentes os métodos que não se enquadram em nenhuma das categorias anteriores.

Através do perfil do utilizador é possível registar as ações e informações do mesmo para que este se autentique.

O utilizador pode ser testado através de uma tarefa mental num simples *smartphone* para se autenticar.

O contexto social pode ser utilizado de várias formas para se proceder a uma autenticação, sendo este automático, utilizando, por exemplo, o *Bluetooth* ou então por verificação humana.

O contexto físico poderá ser utilizado num processo de autenticação, por exemplo, com o acesso às coordenadas do utilizador, podendo utilizar um *smartphone* para o processo. Neste processo é fácil haver roubo de identidade, sendo que basta ter conhecimento da localização da autenticação para proceder ao roubo.

A autenticação temporal também começa a ser utilizada, como por exemplo, nos cofres, e é algo simples, visto que qualquer utilizador tem acesso ao tempo e não precisa de mecanismos de leitura sofisticados.

3.4.3. MIAMA

Tendo por base a metodologia apresentada por Ribeiro et al. (n.d.), existem nove fases para conseguir identificar e compreender um método de autenticação. Esta metodologia é intitulada de MIAMA, Metodologia para a Identificação e Análise dos Métodos de Autenticação e as suas nove fases estão presentes na Figura 3.

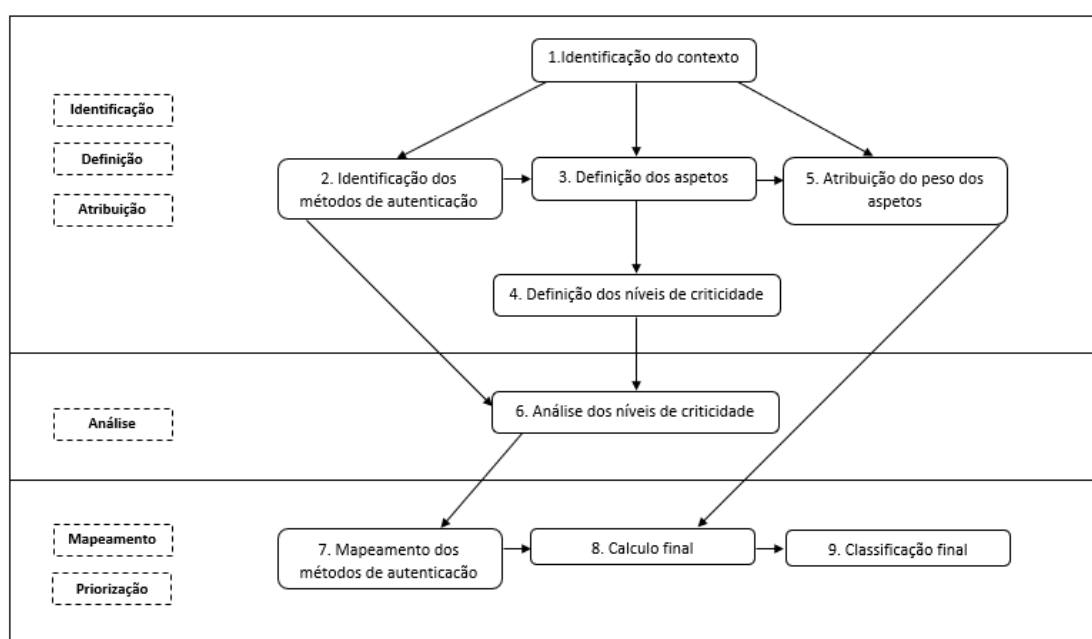


Figura 3 – Diagrama de fases Adaptado de (Ribeiro et al. n.d., p. 1)

Primeira fase - Identificação do contexto: consiste em compreender a necessidade da utilização do *website*.

Segunda fase - Identificação dos métodos de autenticação: nesta fase é feita a seleção dos métodos de autenticação a serem analisados. Pode considerar-se a existência dos quatro tipos apontados anteriormente.

Terceira fase - Definição dos aspetos: tendo já conhecimento dos vários métodos de autenticação, é necessário saber os critérios a serem avaliados para selecionar o método mais adequado. Na

MIAMA estão apontados alguns exemplos dos possíveis critérios a utilizar na avaliação, como a conveniência, facilidade de uso, privacidade e o nível de segurança.

Quarta fase - Definição dos níveis de criticidade: para cada um dos critérios apontados na fase 3 é atribuído o nível de criticidade, como por exemplo, considerar que o critério pode ser avaliado como bom, médio e fraco.

Quinta fase - Atribuição do peso dos aspetos: deve ser definida a prioridade de cada um dos critérios, distribuindo por todos um determinado peso.

Sexta fase - Análise dos níveis de criticidade: para cada critério é definido o tipo de contabilização, podendo ser binário (exemplo disso seria utilizar verdadeiro ou falso), quantitativo (como por exemplo ter uma escala de 1 a 5) e qualitativo (por exemplo, bom, médio e fraco).

Sétima fase - Mapeamento dos métodos de autenticação: atribuir uma nota a cada uma das classificações feitas anteriormente. Nos exemplos apontados anteriormente seria mais fácil atribuir uma escala de 1 a 5. No caso da classificação quantitativa seria dada a respetiva nota, enquanto que na classificação binária seria 1 para falso e 5 para verdadeiro e, por fim, na classificação qualitativa seria mais correto ser 1 para fraco, 3 para médio e 5 para bom.

Oitava fase - Cálculo final: é feito o cálculo final tendo por base a seguinte fórmula

$$PMa_n = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{C_i} \alpha_i N_{ij}$$

Deve considerar-se que PMa_n é a pontuação final do método de autenticação n avaliado, k será o número de categorias, C_i o número de aspetos de categoria i , N_{ij} nota atribuída a um aspeto j da categoria i , α_i o fator de normalização da nota em função do peso do aspeto.

Nona fase - Classificação final: é feita a compreensão de todos os cálculos contabilizados.

Hoje em dia a maioria dos sistemas de autenticação funcionam através de mecanismos de autenticação por *password* porque é fácil de implementar e de utilizar. Seria interessante seguir a metodologia anterior, antes de se decidir qual o mecanismo de autenticação, podendo assim ter um mecanismo de autenticação diferente ao mecanismo por *password*.

3.4.4. As quatro áreas para a abordagem de uma autenticação

Segundo Renaud (2004), existem quatro áreas importantes para a abordagem de uma autenticação centralizada no utilizador, sendo elas a acessibilidade, contexto e ambiente, fatores humanos e a segurança.

A acessibilidade é a área que se preocupa com as diferenças dos utilizadores que estão a aceder os *websites*, tentando satisfazer-los, e dando-lhes a possibilidade de usufruir de todos os serviços da plataforma, começando pela sua autenticação, mesmo que estes, por exemplo, sejam disléxicos, daltónicos ou cegos. Quando se refere a diferenças, podem ser consideradas capacidades cognitivas, de mobilidade ou sensoriais, incluindo incapacidades motoras, de audição, de visão, de aprendizagem e de diferenciação de cores. Para conseguir utilizar algumas das funcionalidades especiais, implica que os utilizadores tenham dispositivos aptos para as suportar.

Os fatores humanos, são bastante influenciados por experiências passadas, sendo que é mais fácil decorar uma nova informação quando associamos a algo significativo já experienciado. Assumindo que o utilizador teve conhecimento da sua nova *password* para o processo de autenticação, esta deverá permanecer no armazenamento de memória de longo prazo, sendo que a informação armazenando na memória de curto prazo eventualmente irá ser esquecida. Para tornar esta *password* mais segura o utilizador deve decorá-la em vez de a escrever.

Identificação, autenticação e autorização são os passos que asseguram a segurança da informação e sendo que a informação está segura, é possível manter a confidencialidade e integridade da informação. Assim que o utilizador entra no processo de seleção de uma *password*, o sistema de autenticação deve apenas permitir que este escolha apenas *passwords* elaboradas e compridas, podendo ter números, caracteres especiais e letras maiúsculas e minúsculas. Para avaliar a vulnerabilidade dos processos de autenticação optando por analisar várias características como *Breakability and Crackability* (é fácil aceder ao algoritmo que cria todo o processo de autenticação?), *Change regime* (é permitido que o utilizador utilize sempre os mesmos dados de autenticação, ou necessita de alterar?) e *Restricted login attempts* (caso o utilizador falhe três vezes a escrever os seus dados de autenticação, é possível continuar a tentar?).

É importante analisar o contexto em que o utilizador procede à autenticação, já que existem certas circunstâncias em que se deve analisar a situação de forma a melhorar a satisfação do cliente, e tentar analisar o que será melhor para a segurança. Quando um utilizador acede a uma plataforma

com pouca regularidade, o processo de autenticação deve permitir que se guarde o registo do utilizador para que não seja necessário voltar a repetir o processo, e correr o risco de não se recordar da *password* que escolheu inicialmente. Por consequência, isto pode levar a falta de segurança, sendo que quem tiver acesso aos seus dispositivos também tem acesso às suas contas nas diversas plataformas com memorização de *passwords*. Se fosse pedido que o utilizador alterasse a sua *password* porque não se recorda da primeira, provavelmente este irá escolher uma fácil de decorar, mas que ao mesmo tempo é fácil de prever, colocando na mesma a sua segurança em perigo.

3.4.5. Resultados dos estudos do GÁVEA relacionados com autenticação

“Em relação aos indicadores C3.I1 a C3.I6, referentes à avaliação da disponibilização *online* dos seis serviços específicos selecionados, apenas foi possível efetuar a análise para as câmaras em relação às quais o registo efetuado na área reservada foi bem sucedido. Para as câmaras cuja confirmação e fornecimento de dados de autenticação para acesso a essa área não foi conseguido durante o período de recolha do estudo, esses serviços foram classificados como “não avaliados” tendo obtido uma valoração de zero pontos nos cálculos finais.” (Soares et al., 2017, p. 13)

“É importante salientar que, ao contrário do que sucedeu com os restantes critérios que foram avaliados para as 308 câmaras, este critério, na sua totalidade, acabou por ser avaliado para um número muito mais reduzido de câmaras, dado o facto de em muitas das câmaras os serviços *online* estarem disponíveis em áreas reservadas, às quais não foi possível ter acesso. Por este motivo, há certamente muitas câmaras que obtiveram pontuação zero nos indicadores C3.I1 a C3.I6, não querendo isso necessariamente dizer que essas câmaras não pudessem, na altura da avaliação, efetivamente, disponibilizar esses serviços *online* aos seus cidadãos.

Face a este aspeto, não se apresentam valores médios, realçando-se, no entanto, e numa perspetiva geral, que a disponibilização de serviços *online* ao cidadão constitui, neste momento, uma área muito débil dos *sites* das câmaras portuguesas. Apenas num conjunto muito limitado de câmaras é possível realizar integralmente *online* alguns serviços”. (Soares et al., 2017, p. 28)

3.5. Avaliação de *websites* de câmaras municipais mundiais

Uma análise relacionada com a utilização do *e-mail* levaria mais tempo a ser feita, uma vez que seria necessário o contacto com pessoas externas à elaboração da investigação, e poderia levar a um atraso devido ao tempo de resposta dos *e-mails* enviados. Foi decidido que durante o projeto de dissertação apenas se iria analisar a autenticação.

De forma a compreender melhor a situação das câmaras municipais portuguesas em relação à sua presença na *internet*, foi analisado o documento “*Digital Governance in Municipalities Worldwide*”, onde se retira o *ranking* desenvolvido, que apresenta os vinte *websites* que se destacam a nível de *E-Government* em todo o mundo (Holzer e Kim, 2005, p. 5). Será feita uma análise destes *websites* de forma a compreender se a implementação de uma área reservada é ou não relevante para a determinação da posição final no *ranking*.

3.5.1. Pesquisa

Nota: A recolha de informações retiradas dos *websites* poderá ter algum erro, considerando que existem alguns dados que não foram encontrados, mas poderá ser porque realmente não existe a informação no *website*, ou porque não é de fácil acesso e compreensão. O tempo despendido em cada um dos *websites* foi a média do tempo que um utilizador normal precisa para encontrar algo que realmente necessita, sendo que o utilizador não tem culpa de estar a utilizar um *website* que não facilite a sua navegação.

Na Tabela 7 estão presentes alguns critérios apontados como os mais relevantes para a avaliação dos vinte *websites* apontados por Holzer e Kim (2005) em “*Digital Governance in Municipalities Worldwide*”. Estes critérios foram pensados com base na pesquisa feita na secção da Autenticação presente na Revisão de literatura. Não é apenas abordada a questão da autenticação, estando também a ser analisados alguns critérios que se consideram importantes para ter uma boa navegação no *website*.

A lista seguinte demonstra quais os critérios utilizados, e qual a escala que cada um utiliza.

- Registo
 - Sim - 1: é permitido que qualquer cidadão se autentique no *website*;
 - Não - 0: não existe área reservada ou existe área reservada apenas para os responsáveis da organização e do sistema.

- Segurança
 - 2: no processo de autenticação são pedidos dados fundamentais para a utilização das funcionalidades do *website*;
 - 1: no processo de autenticação são pedidos dados que não são fundamentais para a utilização das funcionalidades do *website*;
 - 0: não foi possível proceder ao processo de autenticação, mesmo que este seja permitido a residentes do país.

- Acessibilidade
 - 1: é permitido que utilizadores com capacidades diferentes consigam utilizar o *website* com naturalidade (exemplos: um daltónico ser capaz de alterar o esquema das cores ou um cego conseguir utilizar o *website* através de som);
 - 0: não existe qualquer tipo de funcionalidade extra que ajude cidadãos com incapacidades a navegar com facilidade no *website*.

- Usabilidade
 - 2: foi necessário menos de um minuto para encontrar o que se procurava;
 - 1: foi necessário mais de um minuto para encontrar o que se procurava;
 - 0: não foi possível encontrar o que se procurava.

- Compreensão
 - 2: existe a possibilidade de alterar a linguagem e é fácil compreender a informação partilhada, sendo esta considerada útil;
 - 1: existe a possibilidade de alterar a linguagem e não é fácil compreender a informação partilhada;
 - 0: não existe a possibilidade de alterar a linguagem.

- Responsividade: dispositivos (1)
 - 2: é possível aceder ao *website* utilizando mais de dois tipos de dispositivos;
 - 1: é possível aceder ao *website* utilizando dois tipos de dispositivos;
 - 0: não é possível aceder ao *website* utilizando mais do que um tipo de dispositivo.

- Responsividade: *browser* (2)
 - 2: é possível aceder ao *website* utilizando mais de dois *browsers*;
 - 1: é possível aceder ao *website* utilizando dois *browsers*;
 - 0: não é possível aceder ao *website* utilizando mais do que um *browser*.

Tabela 7 – Avaliação das vinte melhores cidades em governação digital mundialmente - 2015-2016

n°	Cidade	Registo	Segurança	Acessibilidade	Usabilidade	Compreensão	Responsividade		Avaliação final
							1	2	
		20%	20%	10%	20%	10%	10%	10%	100%
1	Seoul	1	2	0	2	2	2	2	1.6
2	Helsinki	1	0	1	2	2	1	2	1.2
3	Madrid	0	0	0	0	0	2	1	0.3
4	Hong Kong	1	2	0	2	2	2	2	1.6
5	Prague	0	0	0	2	2	2	1	0.9
6	Tallinn	0	0	1	1	1	2	2	0.8
7	New York	0	0	0	1	1	2	2	0.7
8	Bratislava	0	0	0	2	2	2	2	1.0
9	Yerevan	0	0	0	1	1	2	2	0.7
10	Vilnius	0	0	0	1	1	2	2	0.7
11	Buenos Aires	0	0	1	0	0	2	2	0.5
12	Tokyo	0	0	1	1	1	2	2	0.8
13	Singapore	0	0	1	2	2	2	2	1.1
14	Moscow	0	0	0	0	0	2	2	0.4
15	Oslo	0	0	1	2	1	1	2	0.9
16	Amsterdam	0	0	0	2	2	2	2	1.0
17	Auckland	0	0	0	2	2	2	2	1.0
18	London	0	0	0	1	2	2	2	0.8
19	Lisbon	0	0	0	2	2	2	2	1.0
20	Sydney	1	2	0	2	2	2	1	1.5
Valor máximo a atingir: 1.7									

3.5.2. Análise crítica

O objetivo deste estudo foca-se na análise das áreas reservadas dos *websites* das câmaras municipais presentes na lista das vinte cidades mais bem classificadas em *E-Governance* partilhada em “*Digital Governance in Municipalities Worldwide*”. Tendo por base os critérios analisados e os resultados obtidos, é possível fazer o seguinte *ranking* da lista dos vinte melhores classificados.

Tabela 8 – Lista final da avaliação das vinte melhores cidades em governação digital mundialmente - 2015-2016

	Cidade	Classificação final	Posição inicial
1	Seoul	1.6	1
2	Hong Kong	1.6	4
3	Sydney	1.5	20
4	Helsinki	1.2	2
5	Singapore	1.1	13
6	Bratislava	1.0	8
7	Amsterdam	1.0	16
8	Auckland	1.0	17
9	Lisbon	1.0	19
10	Prague	0.9	5
11	Oslo	0.9	15
12	Tallinn	0.8	6
13	Tokyo	0.8	12
14	London	0.8	18
15	New York	0.7	7
16	Yerevan	0.7	9
17	Vilnius	0.7	10
18	Buenos Aires	0.5	11
19	Moscow	0.4	14
20	Madrid	0.3	3

Após ser feita a contabilização na Tabela 7, concluiu-se que alguns dos *websites* têm classificações iguais. Para poder distribuir os *websites* pelas vinte posições, foi atribuída a melhor posição à cidade que anteriormente estava melhor classificada. Por exemplo, Seoul e Hong Kong têm a

mesma classificação, mas foi atribuída a primeira posição a Seoul sendo que anteriormente estava em primeiro, e Hong Kong estava em quarto.

Tendo em conta que a única informação retirada do documento “*Digital Governance in Municipalities Worldwide*” foi a lista referida anteriormente, pode concluir-se que a implementação de um sistema de autenticação não é um critério forte na determinação do lugar na classificação final. Retira-se esta conclusão, não só dos resultados apresentados na Tabela 8, mas também do número total de *websites* com áreas reservadas. Dos vinte *websites*, apenas quatro têm área reservada acessível aos cidadãos (Seoul, Helsinki, Hong Kong e Sydney), mas apenas foi possível analisar três dessas áreas reservadas (Seoul, Hong Kong e Sydney), sendo que no *website* de Helsinki apenas era permitido o acesso a residentes no país. Nos três registos feitos, os dados pedidos foram pertinentes, não tendo nada a acrescentar, e concluindo assim que apenas 20% (4) dos *websites* apresentam área reservada. Este resultado é alarmante, porque se conclui que as restantes dezasseis câmaras municipais não têm noção da facilidade que é para um cidadão proceder a uma autenticação e realizar *online* todas ou algumas das tarefas que teria de fazer presencialmente.

Aspetos a melhorar nos *websites* das câmaras municipais:

1. Ter uma área reservada onde os seus cidadãos tenham acesso aos seus dados e seja possível submeter formulários que por vezes os obriga a deslocarem-se à câmara municipal para se poder entregar;
2. No momento do registo no *website* apenas devem ser pedidos dados necessários para a identificação do cidadão. Ao requisitar dados que o cidadão considere desnecessários, poderá levar à desconfiança da credibilidade do *website*;
3. O acesso à área reservada é um aspeto importante mas, ao mesmo tempo deve ser fácil, sendo que nem todos os utilizadores estão habituados às novas tecnologias e nem sempre conseguem encontrar o *link* de acesso com a mesma facilidade.

Uma vez que a autenticação não foi um aspeto muito focado pelo “*Digital Governance in Municipalities Worldwide*” para a determinação do *ranking* final, será interessante analisar alguns dos restantes critérios apontados na pesquisa.

É bastante preocupante concluir que apenas 30% (6) dos *websites* se preocupam que utilizadores com capacidades diferentes consigam utilizar o *website* com naturalidade (Helsinki, Tallinn,

Buenos Aires, Tokyo, Singapore e Oslo). Estes *websites* criaram funcionalidades, por exemplo, que ajudavam pessoas com problemas de visão elevados, ou até mesmo cegas e daltónicas.

A tradução do *website*, no mínimo para a língua inglesa, parece simples e comum mas, depois da pesquisa feita, concluiu-se que três dos *websites* analisados (Madrid, Buenos Aires e Moscow) têm o seu *website* na sua língua materna, impedindo a sua leitura a pessoas estrangeiras.

É curioso referir que no *website* da câmara municipal de Vilnius é possível que utilizadores com capacidades diferentes utilizem o *website*, assim como é possível proceder ao *login*. Mas ambas as funcionalidades apenas funcionam se o utilizador estiver na língua materna. Neste caso, o *website* foi analisado utilizando a língua inglesa, tendo estas funcionalidades inativas, considerando-se então na análise que estes pontos não eram visíveis no *website*. À semelhança de Vilnius, nos *websites* de Buenos Aires e de Madrid também existe área reservada, mas não se contabiliza este dado durante o estudo, visto que se assume que o estudo é feito em português ou em inglês, impedindo assim que se consigam compreender as informações partilhadas.

É importante referir que na responsividade do tipo 1 (dispositivos) foram utilizados um computador, um *smartphone* e um *tablet*. Na responsividade do tipo 2 (*browser*) foram analisados apenas três tipos de *browsers*, tendo sido escolhidos o *Internet Explorer*, *Google Chrome* e o *Mozilla Firefox*.

3.6. Regulamento Geral de Proteção de dados

“A rápida evolução tecnológica e a globalização criaram novos desafios em matéria de proteção de dados pessoais. A partilha e a recolha de dados pessoais registaram um aumento significativo. A tecnologia permite o tratamento de dados pessoais numa escala sem precedentes para o exercício de funções como a prevenção, investigação, deteção ou repressão de infrações penais e a execução de sanções penais.” (União Europeia, 2016, p.89)

O regulamento geral da proteção de dados veio interferir no dia-à-dia de todos os cidadãos, sendo que pretende definir regras para proteger os seus dados pessoais, estabelecendo o fim da recolha dos dados e o tratamento que deve ser feito dos mesmos. Este regulamento aplica-se às atividades exercidas na união europeia, tendo de existir um responsável pelo tratamento dos dados, ou até mesmo um subcontratante, podendo este realizar o tratamento dos dados fora da união europeia.

Com o surgimento deste regulamento o que poderá ser mais notório é que veio alterar as culpabilizações. Uma vez que o titular autoriza o acesso aos seus dados, será ele o responsável de qualquer acontecimento futuro na utilização dos mesmos, pelo que que estes acontecimentos se enquadram na autorização feita pelo titular. Este regulamente prevê que as entidades que pretendam dar uso a um determinado leque de dados, devem explicitar o seu fim no momento da recolha dos mesmos, sendo que, aqui, o titular terá conhecimento de todas as situações em que os seus dados serão usados. Caso futuramente o titular mude de ideias, poderá remover a autorização, mas não poderá proceder a qualquer tipo de reclamação pelos dados já utilizados, porque foi ele quem deu a devida autorização.

Este regulamente aplica-se a quase todas as atividades exercidas na união europeia, existindo algumas exceções.

“O presente regulamento não se aplica ao tratamento de dados pessoais:

- a) Efetuado no exercício de atividades não sujeitas à aplicação do direito da União;
- b) Efetuado pelos Estados-Membros no exercício de atividades abrangidas pelo âmbito de aplicação do título V, capítulo 2, do TUE;
- c) Efetuado por uma pessoa singular no exercício de atividades exclusivamente pessoais ou domésticas;
- d) Efetuado pelas autoridades competentes para efeitos de prevenção, investigação, deteção e repressão de infrações penais ou da execução de sanções penais, incluindo a salvaguarda e a prevenção de ameaças à segurança pública.” (União Europeia, 2016, p.32)

3.6.1. Intervenientes

Existem vários intervenientes citados no regulamento geral de proteção de dados, entre eles o titular, sendo este o proprietário dos dados em análise. Este terá de autorizar a utilização dos seus dados, podendo anular a permissão da utilização dos mesmos. “Os Estados-Membros exigem que o responsável pelo tratamento apague os dados pessoais sem demora injustificada e preveem que o titular dos dados tenha o direito de obter sem demora injustificada do responsável pelo tratamento o apagamento dos dados pessoais que lhe digam respeito caso o tratamento infrinja as disposições adotadas nos termos dos artigos 4º, 8º ou 10º, ou caso os dados pessoais tenham

de ser apagados a fim de cumprir uma obrigação legal a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito.” (União Europeia, 2016, p.112)

Para além do titular, devem destacar-se aqueles que se consideram ser os mais importantes para o processo de tratamento dos dados, podendo então dar ênfase ao responsável pelo tratamento, subcontratante e autoridade de controlo.

“Responsável pelo tratamento, a pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais; sempre que as finalidades e os meios desse tratamento sejam determinados pelo direito da União ou de um Estado-Membro, o responsável pelo tratamento ou os critérios específicos aplicáveis à sua nomeação podem ser previstos pelo direito da União ou de um Estado-Membro.” (União Europeia, 2016, p.33)

“Subcontratante, uma pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento destes.” (União Europeia, 2016, p.33)

“Autoridade de controlo», uma autoridade pública independente criada por um Estado-Membro nos termos do artigo 51º.” (União Europeia, 2016, p.34)

3.6.2. Processo de tratamento de dados

Inicialmente será necessário pedir ao titular que faculte os seus dados assim como a autorização para o seu tratamento. Na recolha dos dados deve ser apresentada a finalidade a que os mesmos se destinam, sendo que não podem ser tratados para qualquer outro fim. A recolha pode ser feita junto do titular ou não, podendo variar a informação a facultar.

Após a recolha dos dados, é possível avançar para o seu tratamento podendo apenas avançar caso se identifique alguma das seguintes situações.

“a) O titular dos dados tiver dado o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais para uma ou mais finalidades específicas;

b) O tratamento for necessário para a execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte, ou para diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados;

- c) O tratamento for necessário para o cumprimento de uma obrigação jurídica a que o responsável pelo tratamento esteja sujeito;
- d) O tratamento for necessário para a defesa de interesses vitais do titular dos dados ou de outra pessoa singular;
- e) O tratamento for necessário ao exercício de funções de interesse público ou ao exercício da autoridade pública de que está investido o responsável pelo tratamento;
- f) O tratamento for necessário para efeito dos interesses legítimos prosseguidos pelo responsável pelo tratamento ou por terceiros, exceto se prevalecerem os interesses ou direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais, em especial se o titular for uma criança.

O primeiro parágrafo, alínea f), não se aplica ao tratamento de dados efetuado por autoridades públicas na prossecução das suas atribuições por via eletrónica.” (União Europeia, 2016, p.36)

3.6.3. Procedimento de urgência

“Em circunstâncias excecionais, quando a autoridade de controlo interessada considerar que é urgente intervir a fim de defender os direitos e liberdades dos titulares dos dados, pode, em derrogação do procedimento de controlo da coerência referido nos artigos 63º, 64º e 65º ou do procedimento a que se refere o artigo 60º, adotar imediatamente medidas provisórias destinadas a produzir efeitos legais no seu próprio território, válidas por um período determinado que não seja superior a três meses. A autoridade de controlo dá sem demora conhecimento dessas medidas e dos motivos que a levaram a adotá-la às outras autoridades de controlo interessadas, ao Comité e à Comissão.” (União Europeia, 2016, p.75)

Todos os titulares dos dados têm o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo, podendo “apresentar reclamação a uma autoridade de controlo, em especial no Estado-Membro da sua residência habitual, do seu local de trabalho ou do local onde foi alegadamente praticada a infração, se o titular dos dados considerar que o tratamento dos dados pessoais que lhe diga respeito viola o presente regulamento.” (União Europeia, 2016, p.80)

Para além da reclamação, o titular que tenha sido vítima de uma infração, tem o direito de solicitar uma indemnização. “Qualquer pessoa que tenha sofrido danos materiais ou imateriais devido a

uma violação do presente regulamento tem direito a receber uma indemnização do responsável pelo tratamento ou do subcontratante pelos danos sofridos.” (União Europeia, 2016, p.81)

3.7. Conclusão da revisão de literatura

3.7.1. Contextualização

A compreensão dos estudos anteriores é fulcral ao desempenho da investigação, é aqui que se identifica o que foi desenvolvido anteriormente nos estudos do GÁVEA que analisam a presença das câmaras municipais na *internet*. Foi feito um estudo detalhado, não só sobre a interação via *e-mail* e da existência de áreas reservadas nos *websites* das câmaras municipais portuguesas, como dos outros aspetos abordados nos estudos. É importante compreender todo o processo e não só as partes do estudo que estão mais relacionadas com a investigação.

Os estudos anteriores analisaram inúmeros critérios, tendo a comunicação via *e-mail* e a implementação de uma área reservada como critérios. O resultado da recolha feita sobre estes dois critérios foi preocupante, tal como é possível analisar na Revisão de literatura, na sua devida secção de resultados. Ambos os critérios estão presentes no critério 3 (C3), Serviços *Online*.

3.7.2. Conceito: *E-Government*

É do maior interesse a compreensão do conceito que envolve toda a investigação. Foi possível analisar que é complicado destacar uma definição para o conceito, sendo que existem inúmeras opiniões sobre o seu significado. Foram identificados os pontos históricos de *E-Government*, representando assim a evolução das tecnologias e a sua utilização no setor público.

3.7.3. Conceito: *E-mail*

Foi possível analisar os resultados do GÁVEA do contacto com as câmaras municipais através do envio de *e-mail*, sendo, por exemplo alarmante analisar que apenas se obteve 206 respostas úteis a uma pergunta dirigida a um serviço simples, tendo sido enviadas 306 *e-mails*. O processo utilizado atualmente consiste apenas no envio de *e-mails* para várias entidades de câmaras municipais portuguesas de forma a poder analisar a qualidade e o tempo da resposta.

3.7.4. Conceito: Autenticação

Pode concluir-se que nos estudos feitos pelo GÁVEA não foi possível atribuir um valor a muitas das câmaras municipais, devido à falta do acesso à sua área reservada, tendo estas obtido zero pontos neste critério, podendo este valor ser injusto. Esta atribuição foi a forma mais correta que os investigadores encontraram para poder proceder à realização do estudo sem ter de aguardar obrigatoriamente por todas as respostas. O processo relacionado com as áreas reservadas consiste apenas na verificação da existência de área reservada no *website* da câmara municipal.

3.7.5. Conclusão dos resultados obtidos

Com a pesquisa feita pode concluir-se que os resultados apontados não foram os melhores, nem foram os esperados. É preocupante analisar uma lista que aponta os vinte melhores *website* relacionados com *E-Government* a nível mundial e concluir que estes não se preocupam em criar uma área reservada. Apenas 20% dos *websites* desta lista têm área reservada, tendo mais de metade dos *websites* com completo desinteresse. Um dos *websites* (Auckland) apresentou sinais de estar a alterar o *website*, podendo então acreditar que num futuro próximo, a percentagem suba de 20% para 25%.

Comparando à análise feita por Soares et al. (2017) em “Presença na *Internet* das Câmaras Municipais Portuguesas em 2016” pode concluir-se que Portugal está mais avançado sendo que a maioria das câmaras municipais apresentam área reservada.

“Verificamos que em 139 câmaras municipais (45%) não existe qualquer área reservada, sendo que das 169 que possuem área reservada, em 38 casos não foi possível proceder ao respetivo registo uma vez que não foi atribuído *login* de acesso imediato ou se exigia que o levantamento desse *login* fosse realizado presencialmente”. (Soares et al., 2017, p. 28)

3.7.6. Regulamento Geral de Proteção de dados

Conseguiu-se analisar mais aprofundadamente o Regulamento Geral de Proteção de Dados, tendo-se adquirido um conhecimento básico do seu funcionamento, podendo assim compreender no mínimo como se deverá proceder à recolha dos dados dos cidadãos no momento do registo nos *websites* das câmaras municipais.

4. Investigação

Com a presente investigação pretendeu-se chegar a dois novos modelos que poderão substituir dois dos procedimentos de avaliação adotados pelo GÁVEA nos seus estudos focados na presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Previa-se então a criação de um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional enviada por *e-mail* aos cidadãos e de um modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas.

Para alcançar estes modelos, foi necessário fazer uma análise mais aprofundada dos assuntos abordados, sendo esta descrita no capítulo 3 da Revisão de Literatura.

O conhecimento desenvolvido pela Revisão de Literatura foi ainda complementado com conhecimento gerado pela condução de entrevistas realizadas a atores chave nos processos em estudo.

Foram realizados três tipos de entrevistas. Na primeira entrevista foram abordados representantes de câmaras municipais tendo como intuito a análise da sua interação com os cidadãos tendo em conta as suas respostas aos *e-mails* enviados, e ao mesmo tempo compreender a razão que os leva a selecionar um determinado mecanismo de autenticação no seu *website*, ou até mesmo a razão que os leva a não fazê-lo. Para a segunda foram entrevistados cidadãos que tenham já tido contacto com a câmara, com o intuito de compreender a sua visão sobre os assuntos apontados e conseguir destacar ideias de melhorias a fazer nos processos de avaliação utilizados pelo GÁVEA. No caso deste estudo, os entrevistados foram cidadãos que se relacionaram com a câmara municipal de Guimarães. Na terceira e última pretendeu-se entrevistar profissionais da área da segurança, de forma a conseguir auxiliar na tomada de decisões mais relacionadas com a segurança dos dados do cidadão. Todas foram anónimas, protegendo assim a identidade de todos os entrevistados.

Por último, procedeu-se ainda à análise dos *websites* das câmaras municipais, estando esta análise dividida em duas fases. Primeiramente pretendia-se perceber quais os tipos de autenticação utilizados nos *websites* das câmaras municipais portuguesas, fazendo esta análise em todos os *websites* apontando também o método utilizado. A segunda fase focou-se em conseguir compreender alguns pontos que se poderiam destacar na avaliação do processo de autenticação, sendo feita uma análise apenas numa amostra de *websites*.

As restantes subsecções deste capítulo descrevem a forma como foram conduzidas cada uma das etapas atrás referidas.

4.1. Entrevistas: Câmaras Municipais Portuguesas

Pretendeu-se realizar entrevistas a representantes das câmaras municipais portuguesas, com a intenção de perceber os seus comportamentos aquando do envio de respostas a cidadãos por *e-mail* e também compreender o que os leva a selecionar o tipo de mecanismo de autenticação que utilizam no seu *website*, ou até mesmo a sua opinião, no caso de não existir esta funcionalidade no *website* da sua câmara municipal. Considerando as restrições temporais existentes para a realização do projeto de investigação, revelou-se inviável entrevistar colaboradores das trezentas e oito câmaras portuguesas, tendo-se selecionado uma amostra, conforme se descreve de seguida.

4.1.1. Seleção da amostra

A definição da amostra baseou-se num documento que continha os resultados do último estudo publicado pelo GÁVEA, onde estão presentes os resultados dos *e-mails* enviados para as câmaras, incluindo o tempo e qualidade de resposta. Este documento encontra-se no Anexo B.

A seleção das câmaras municipais foi feita de forma a obter uma amostra heterogénea, podendo assim atingir realidades diferentes. Um exemplo desta seleção heterogénea foi a seleção de uma câmara municipal que tenha demorado mais de cinco dias a responder a um *e-mail*, ao mesmo tempo, selecionar outra câmara que tenha respondido no dia em que se enviou o *e-mail*. Assim, foram definidas cinco categorias, presentes na Tabela 9, sendo esta a designação de cada uma.

Tabela 9 – Categorias da amostra selecionada

Categoria	Designação
1	A resposta foi útil e foi enviada com menos de vinte e quatro horas desde o envio do <i>e-mail</i>
2	A resposta foi útil e foi enviada entre um a cinco dias desde o envio do <i>e-mail</i>
3	A resposta foi útil e foi enviada após cinco dias do envio do <i>e-mail</i>
4	Não se obteve resposta
5	A resposta enviada foi inútil

As câmaras municipais foram selecionadas, tendo-se seguido três critérios para as selecionar, sendo eles o tempo da resposta, a qualidade da resposta e a existência de área reservada para proceder à autenticação.

Utilizando os resultados do GÁVEA de 2016, escolheu-se a amostra tendo em consideração que seria expectável entrevistar no mínimo cinco câmaras, tendo então uma entrevista em cada uma das categorias. Sendo que era de esperar que muitos dos contactados não respondessem, decidiu-se seleccionar cinco câmaras municipais para cada uma das categorias, podendo assim ter alguma margem para o caso de não se obter resposta. Na última categoria apenas se alocou duas câmaras municipais, sendo estas as únicas que responderam ao *e-mail*, mas com uma mensagem que não respondia ao perguntado, considerando-se assim inútil. É apenas nesta última categoria que se analisa a má qualidade da resposta enviada. Concluiu-se assim que seriam contactadas vinte e duas câmaras municipais, estando estas listadas na Tabela 10.

Dando início com o primeiro critério, para as três primeiras categorias, escolheram-se aquelas que dentro de cada uma responderam mais rápido. Dando como exemplo, na categoria 1 seleccionou-se o Funchal, sendo que foi a primeira a responder (16 minutos), e para a categoria 3 seleccionou-se Vila Viçosa, tendo sido a primeira câmara a responder a partir das 120 horas (mais de cinco dias). Na quarta categoria foi feita uma selecção aleatória, sendo que não existe um tempo de resposta para fazer a selecção.

Após a análise do primeiro critério, teve-se em atenção a existência de área reservada no *website*. Considerou-se interessante analisar cerca de três a quatro câmaras municipais que não tenham área reservada, para tentar compreender o porquê ou se já têm intenção de o implementar. Posto isto, algumas das câmaras municipais com um tempo rápido tiveram de ser retiradas da amostra,

dando lugar a outras que tenham área reservada, mas não tenham respondido tão rápido à mensagem enviada pelo GÁVEA.

Tabela 10 – Amostra selecionada para as entrevistas

Categoria	Câmara municipal	Tempo total de resposta	Resposta útil?	Posição final	Tem área reservada para proceder à autenticação?
1	Funchal	00:16:00	sim	33	sim
1	Santa Marta de Penaguião	00:35:00	sim	64	sim
1	Beja	00:45:00	sim	35	sim
1	Anadia	01:08:00	sim	150	sim, mas não é possível fazer o registo
1	Sousel	01:30:00	sim	86	sim
2	Albergaria-a-Velha	24:14:00	sim	189	sim
2	Vizela	24:23:00	sim	179	sim
2	Guimarães	24:49:00	sim	7	sim
2	Sintra	24:53:00	sim	185	sim
2	Sátão	25:17:00	sim	126	sim
3	Vila Viçosa	120:12:00	sim	247	não
3	Manteigas	121:23:00	sim	5	sim
3	Horta	125:43:00	sim	159	sim
3	Moita	144:59:00	sim	94	sim
3	Seixal	166:49:00	sim	215	sim
4	Mértola	-	não	166	sim
4	Moura	-	não	201	não
4	Castro Marim	-	não	132	sim
4	Cascais	-	não	57	sim
4	Vendas Novas	-	não	121	sim
5	Constância	73:10:00	não	108	sim
5	São Vicente	127:11:00	não	285	não

4.1.2. Pedido de colaboração

No dia dezanove de fevereiro foram enviados *e-mails* para as vinte e duas câmaras municipais listadas na Tabela 10, onde se pediu a colaboração na investigação através da realização de entrevistas. A mensagem enviada foi igual para todas as câmaras municipais listadas na amostra, mas foi enviada individualmente, evitando assim que a mensagem fosse identificada como *spam*. O corpo da mensagem está presente no Apêndice A.

A lista de *e-mails* utilizados está presente no Apêndice A, tendo-se enviado a mensagem para o *e-mail* geral da câmara municipal, mas tendo em conhecimento os restantes *e-mails* presentes na Tabela 25. Nesta secção dos Apêndices (Tabela 25) está registado se houve alguma alteração entre os *e-mails* apresentados nos *websites* e os *e-mails* registados anteriormente pelo GÁVEA.

4.1.3. Resultado do pedido de colaboração

Após serem enviados os pedidos de colaboração para as câmaras municipais apontadas na Seleção da amostra, foi necessário fazer uma recolha das respostas dadas ao pedido. Na Tabela 11 está apresentada a disponibilidade das câmaras municipais em colaborar na investigação. No Apêndice A estão presentes as respostas dadas a cada um dos *e-mails* enviados, a data e hora de cada uma das entrevistas, assim como a sua duração.

Tabela 11 – Colaboração nas entrevistas: câmaras municipais

Categoria	Câmara municipal portuguesa	Pretende colaborar?
1	Funchal	Sim
1	Santa Marta de Penaguião	Sim
1	Beja	Sem resposta
1	Anadia	Sem resposta
1	Sousel	Sem resposta
2	Albergaria-a-Velha	Sem resposta
2	Vizela	Sim
2	Guimarães	Sim

Categoria	Câmara municipal portuguesa	Pretende colaborar?
2	Sintra	Sem resposta
2	Sátão	Sem resposta
3	Vila Viçosa	Sem resposta
3	Manteigas	Sim
3	Horta	Sem resposta
3	Moita	Sem resposta
3	Seixal	Sim
4	Mértola	Sim
4	Moura	Sim
4	Castro Marim	Sem resposta
4	Cascais	Sim
4	Vendas Novas	Sem resposta
5	Constância	Sim
5	São Vicente	Não

Conclui-se que cerca de 45% das câmaras municipais portuguesas abordadas pretendiam contribuir para a investigação e apenas uma câmara municipal respondeu negativamente. As câmaras municipais que não responderam ao *e-mail* enviado representam 50% da amostra, um valor bastante elevado e significativo.

Foram agendadas entrevistas por *Skype* ou chamada telefónica com todas as câmaras municipais que responderem positivamente, tentando que estas se realizassem do dia 19 de março até dia 13 de abril, tal como se estipulou no Planeamento das tarefas inicial.

4.1.4. Resultados das entrevistas às Câmaras Municipais

No decorrer das entrevistas foi gravado o áudio das mesmas, de forma a ser possível o registo escrito daquilo que foi falado, estando este presente no Apêndice A.

Depois de se proceder à transcrição das entrevistas foi feita uma análise das respostas dadas, estando estas presentes após cada uma das transcrições no formato de tabela. Foram destacadas as questões mais relevantes e que de certa forma conseguiam auxiliar mais na investigação. Será importante salientar que algumas das questões feitas nas entrevistas foram abordadas com o interesse de ajudar na investigação, mas também de ajudar as câmaras municipais a compreender assuntos importantes que nem sempre são abordados como tal. A questão que aborda o cuidado em eliminar *e-mails* da caixa de correio poderá ser um exemplo disto, sendo que não será um contributo para a investigação, e apenas foi referido para sensibilizar os entrevistados a ter esse cuidado. Nas tabelas presentes após as transcrições, as secções apresentadas a azul identificam as questões que não foram realizadas ou que não foram respondidas. Devido ao desenrolar da entrevista, nem sempre se conseguiu abordar todas as questões preparadas, tendo em conta as respostas do entrevistado, ou também por falha do entrevistador. No caso de ter sido feita a questão, mas o entrevistado não responder, será também identificado com a cor azul.

Dos dez entrevistados, apenas seis tinham conhecimento da entidade que procede à análise da presença das câmaras municipais na *internet*, sendo esta o GÁVEA. Seria de prever que houvesse reconhecimento desta entidade nas entrevistas feitas com os representantes das câmaras municipais. Em algumas entrevistas o entrevistado não associou inicialmente o nome, mas quando se referiu que era esta a entidade que realizava a análise da presença das câmaras municipais na *internet*, foi notório o reconhecimento da entidade nesse momento. Alguns dos entrevistados afirmavam ter conhecimento da sua posição no último estudo, mas referiram uma classificação que na realidade não se verificava. Isto poderá ser devido aos diferentes resultados apresentados pelo GÁVEA nos seus estudos, sendo que existe um resultado geral e um resultado por critério.

A utilização obrigatória do *e-mail* foi geral em todas as câmaras municipais envolvidas nas entrevistas, sendo que a todos os entrevistados foi atribuído um *e-mail* institucional para poderem utilizar em situações profissionais tanto dentro da câmara municipal como para comunicar também com o cidadão. Foi preocupante concluir que apenas metade dos entrevistados tinha conhecimento da lei (presente na Revisão de Literatura) que obriga os organismos da função pública a disponibilizar um *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos. Mesmo depois de referir a existência desta lei, quatro entrevistados referiram que se deve dar mais atenção aos cidadãos que entram em contacto com a câmara presencialmente. Em certas situações consegue-se perceber o porquê de defenderem este procedimento. No caso de Mértola, é notória a necessidade de comunicar com os cidadãos com mais frequência presencialmente do que via *e-mail*, visto que

se trata de uma zona do país muito envelhecida. Em relação à utilização do *e-mail*, apenas um dos entrevistados não referiu que utiliza o *e-mail* mais do que uma vez por dia. Quando questionados sobre o tempo que deveriam demorar a responder a uma pergunta de um cidadão, sendo uma questão simples, as respostas variaram entre um dia, dois dias e apenas um entrevistado referiu que poderia demorar três dias. Enquanto que, para as questões mais complexas, poderiam demorar entre uma semana e uma semana e meia. Nove dos dez entrevistados referiram que os cidadãos devem sempre enviar primeiro a mensagem para o *e-mail* geral da câmara municipal, sendo posteriormente feito o encaminhamento para a pessoa mais indicada a responder ao *e-mail*. Por outro lado, um entrevistado referiu que depende das situações. Quando questionados sobre a sua assinatura aos *e-mails*, foi unânime a assinatura com o seu nome.

Metade dos entrevistados concordou que o cidadão deverá ter a liberdade de escolher uma *password* no momento do registo, enquanto os restantes ficaram divididos entre o envio de carta, envio de *e-mail* ou até mesmo autenticação apenas utilizando o cartão de cidadão. Os entrevistados apontaram alguns dados que deveriam ser pedidos no momento do registo nos *websites* das câmaras municipais, tendo referido o nome, número de contribuinte, número de identificação fiscal, morada, *e-mail* e telemóvel.

4.2. Entrevistas: Cidadãos

Pretendeu-se compreender a experiência dos cidadãos aquando da utilização da área reservada dos *websites* das câmaras municipais e do envio de *e-mails* para as mesmas. De forma a conseguir abordar cidadãos que estivessem perante a mesma realidade, revelou-se conveniente entrevistar cidadãos da mesma câmara municipal, tendo sido seleccionada a câmara municipal de Guimarães devido à facilidade em encontrar pessoas que estariam dispostas em contribuir para a investigação.

Para que os cidadãos fossem seleccionados para a entrevista, teriam de, pelo menos, ter utilizado uma das ferramentas em análise, sendo elas o *e-mail* e os serviços *online* presentes no *website* da câmara municipal. Com estas entrevistas pretendeu-se compreender aspetos que deveriam ser melhorados pelas câmaras municipais, tendo em conta a opinião geral dos cidadãos, implementando estas ideias no estudo do GÁVEA, mostrando assim a importância destes aspetos.

4.2.1. Seleção da amostra

Inicialmente, na entrevista presencial com a câmara municipal de Guimarães, foi apontada a possibilidade de se entrar em contacto com os seus cidadãos para solicitar a colaboração na investigação. Esta hipótese foi rejeitada pela existência do regulamento geral de proteção de dados, que impedia o representante da câmara municipal de fornecer qualquer dado dos seus cidadãos para outro efeito externo à câmara municipal de Guimarães.

Conseguiu-se ultrapassar o obstáculo apresentado na entrevista com a câmara municipal de Guimarães, tendo avançado com a solicitação de colaboração a colegas e professores da Universidade do Minho residentes em Guimarães.

4.2.2. Pedido de colaboração

Para realizar o pedido de colaboração, procedeu-se à comunicação presencial com alguns cidadãos da câmara municipal de Guimarães, sendo assim impossível demonstrar o conteúdo falado durante o pedido. Falou-se com trinta pessoas, para proceder à realização de entrevista. Deparou-se com bastantes cidadãos que nunca utilizaram os serviços *online* ou procederam ao envio de um *e-mail* para a câmara municipal, tornando-se assim uma busca árdua.

4.2.3. Resultado do pedido de colaboração

Após se ter entrado em contacto com trinta cidadãos de Guimarães, conseguiu-se agendar entrevista com seis. Chegou-se a este resultado devido à necessidade de entrevistar cidadãos que tenham entrado em contacto com a câmara municipal de Guimarães através do *e-mail* ou tenham procedido ao registo na área reservada presente no *website* da câmara municipal. Na Tabela 36 do Apêndice B apresentam-se as datas e horas de cada entrevista, assim como o tempo de duração das mesmas.

4.2.4. Resultado das entrevistas aos cidadãos

No decorrer das entrevistas foi gravado o áudio das mesmas, de forma a ser possível o registo escrito daquilo que foi falado, estando este presente no Apêndice B.

Depois de se proceder à transcrição das entrevistas, foi feita uma análise das respostas dadas, estando estas presentes após cada uma das transcrições em formato de tabela. Foram destacadas as questões mais relevantes e, que de certa forma, conseguiam auxiliar mais na investigação. Nestas tabelas, as secções apresentadas a azul identificam as questões que não foram realizadas ou que não foram respondidas. Devido ao desenrolar da entrevista, nem sempre se conseguiu abordar todas as questões preparadas, tendo em conta as respostas do entrevistado, ou também por falha do entrevistador. No caso de ter sido feita a questão, mas o entrevistado não responder, foi também identificado com a cor azul.

Nas entrevistas realizadas aos cidadãos de Guimarães chegou-se à conclusão que nenhum deles tinha conhecimento da entidade que procede à análise da presença das câmaras municipais na *internet*, sendo ela o GÁVEA. Esta conclusão já seria de esperar, sendo que estes estudos não são partilhados com muita frequência por parte das câmaras municipais. No entanto será de notar que uma pequena parte das câmaras municipais apresenta a sua classificação no *website*, dando assim a conhecer esta entidade aos seus munícipes.

Os munícipes seleccionados para as entrevistas já tinham utilizado o *website* da câmara municipal de Guimarães, tendo pelo menos procedido ao registo no *website* ou enviado um *e-mail* para a câmara municipal. Apenas um dos entrevistados não procedeu ao envio de um *e-mail* para a câmara e quatro dos entrevistados não se autenticaram no *website* desta.

Todos os cidadãos que enviaram *e-mail*, consideraram que a resposta enviada pela câmara municipal de Guimarães foi útil, sendo então positiva a utilização deste mecanismo de comunicação. Mais de metade dos cidadãos considerou que deve enviar as suas questões para o *e-mail* geral da câmara, e depois deverá ser feito internamente o encaminhamento da mensagem. Apenas um dos cidadãos demonstrou ter conhecimento da lei que obriga as câmaras municipais a dispor de um *e-mail* de comunicação com os seus cidadãos. Esta lei está apresentada na Revisão de Literatura, na secção da Utilização do *e-mail* em contexto governamental. Após se falar deste aspeto com os cidadãos e se ter referido que esta utilização era obrigatória, a maioria deles defendeu que se deve dar igual prioridade aos cidadãos que comunicam via *e-mail* e aos que se deslocam à câmara. Esta conclusão deve-se à facilidade de comunicação e também há redução de afluência de cidadãos que se deslocam pessoalmente às instalações da câmara municipal. No que diz respeito ao tempo que leva para se receber uma resposta enviada pela câmara municipal, 50% dos cidadãos entrevistados defendiam um tempo de espera de um dia. As opiniões dos

restantes cidadãos divergiram, tendo cidadãos a defender um tempo de espera de três dias, dois dias, um dia ou, até mesmo, trinta minutos. Todos os cidadãos entrevistados concordaram que deve ser enviado um *e-mail* automático para o cidadão, avisando que a sua mensagem foi recebida, dando assim mais segurança ao cidadão de que a sua mensagem deverá estar a ser analisada e resolvida. Apenas um cidadão referiu que lhe era indiferente a identificação do funcionário que lhe responde ao *e-mail*, tendo todos os restantes concordado que deverá ser colocado pelo menos o nome do funcionário ou o departamento a que o funcionário pertence.

Todos os entrevistados referiram que durante a utilização do *website* da câmara municipal de Guimarães, conseguiram sempre encontrar o que pretendiam. Metade dos entrevistados defendem que a *password* deverá ser entregue no momento do registo via *e-mail*, enquanto que apenas um cidadão defende que deverá ser o mesmo a escolher a *password*, e os restantes afirmam que deve ser enviado por carta. Os entrevistados foram questionados sobre os dados que consideravam que se deve pedir no momento do registo nos *websites* das câmaras municipais, tendo sido referido o nome, número de contribuinte, morada, *e-mail*, número de identificação fiscal, telemóvel, naturalidade e concelho.

4.3. Entrevistas: Profissionais na área da segurança

Com o intuito de perceber melhor os cuidados a ter durante o momento do registo nos *websites* das câmaras municipais portuguesas, foi notória a necessidade de compreender o Regulamento Geral de Proteção de Dados, procedendo-se então à seleção de profissionais da área da segurança que estão mais aptos para contribuir positivamente para a investigação, apontando alguns dos aspetos mais relevantes a ter em atenção.

4.3.1. Seleção da amostra

Tal como nas restantes entrevistas, a identidade dos entrevistados será salvaguardada, podendo apenas referir-se que são profissionais qualificados na área da segurança.

4.3.2. Pedido de colaboração

Foram selecionadas três pessoas para serem entrevistadas, tendo sido enviado um *e-mail* a cada um, com o corpo de mensagem presente no Anexo C. Apenas dois dos selecionados aceitaram a colaboração.

4.3.3. Resultado do pedido de colaboração

Depois de se proceder ao envio dos *e-mails* para todos os potenciais entrevistados, obteve-se duas respostas positivas, sendo que estes se prontificaram a colaborar na investigação.

4.3.4. Resultados das entrevistas aos profissionais da área da segurança

No decorrer das entrevistas foi gravado o áudio das mesmas, de forma a ser possível o registo escrito daquilo que foi falado, estando este presente no Apêndice C.

Depois de se proceder à transcrição das entrevistas, foi feita uma análise das respostas dadas, estando estas presentes após cada uma das transcrições em formato de tabela. Foram destacadas as questões mais relevantes e que de certa forma conseguiam auxiliar mais na investigação. Nestas tabelas, as secções apresentadas a azul identificam as questões que não foram realizadas ou que não foram respondidas. Devido ao desenrolar da entrevista, nem sempre se conseguiu abordar todas as questões preparadas, tendo em conta as respostas do entrevistado, ou também por falha do entrevistador. No caso de ter sido feita a questão, mas o entrevistado não responder, será também identificado com a cor azul.

Sendo a área da segurança da proteção de dados mais restrita, foi apenas possível entrevistar dois profissionais da área. Os entrevistados discordam em algumas questões, mas foi enriquecedor o contributo de ambos para ser possível compreender diferentes pontos de vista.

Ambos os entrevistados conheciam o GÁVEA, e apenas foi necessário referir que para a investigação em causa apenas seria considerada a análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*.

Quando questionados sobre os *e-mails* que consideravam que deveriam ser apresentados nos *websites* das câmaras municipais, um dos entrevistados referiu que apenas seria necessário o *e-mail* geral e seria feito o encaminhamento da mensagem para a pessoa mais adequada a

responder. Já o outro entrevistado defende que devem apresentar os *e-mails* de todos os funcionários para haver a possibilidade de dar continuidade a uma conversa passada, mas também defende que deve ser disponibilizado um *interface* para o envio de mensagens que permite ao cidadão selecionar uma área adequada. Assim, através do *interface*, a mensagem seria diretamente encaminhada para a pessoa responsável da área que foi selecionada. A principal vantagem deste *interface* é o direcionamento do cidadão à área mais adequada e o encaminhamento direto da mensagem, evitando o envio da mesma mensagem a diversas pessoas. Depois de serem questionados sobre o tempo máximo que uma câmara municipal deveria demorar a responder a um *e-mail* simples, um dos entrevistados respondeu um dia e o outro entrevistado respondeu meio dia. Enquanto que para as questões mais complexas, consideram que deve demorar um dia e entre três e quatro dias, mas não estando a considerar a possibilidade de ser necessária a deslocação de algum funcionário, podendo isto atrasar mais a resposta.

Os entrevistados da área da segurança e proteção de dados, ao contrário dos restantes, foram mais cautelosos quando se questionou sobre os dados que deveriam ser pedidos no momento do registo nos *websites* das câmaras municipais, sendo que apenas referiram o nome, *e-mail* e um número de identificação único. Ambos os entrevistados defendem que deverá haver dois tipos de autenticação, sendo uma primeira apenas com dados básicos como o nome, *e-mail* e um número de identificação único, dando acesso à área reservada. Mas quando o cidadão pretender avançar com alguma funcionalidade, deverá ser feito outro registo, onde lhe são pedidos os dados necessários para aquela funcionalidade. Um exemplo desta abordagem, seria a existência de uma funcionalidade onde o cidadão faça um pagamento. Para ser processada a fatura, o cidadão terá de fornecer no registo, possivelmente, o seu número de contribuinte e a morada. Ambos os entrevistados concordaram que para o cidadão receber a *password* de acesso à sua área reservada seria incorreto enviar por carta. As justificações são distintas, sendo que um dos entrevistados refere que não existe a necessidade de utilizar um processo tão sofisticado para atribuir um dado numa plataforma simples, comparando este processo ao processo utilizado pelos bancos. O outro entrevistado defende que o envio de carta poderia ser interessante se não implicasse custos para a câmara, mas também defende que o melhor processo seria dar liberdade ao cidadão de definir a sua *password* no momento do registo. Houve também discordância na aceitação do cidadão se poder autenticar utilizando a sua conta do *Facebook* ou conta *Google*. Ambos os entrevistados

referiram que deve ser sempre permitido que o cidadão se autentique utilizando o seu cartão de cidadão, e nunca deverá ser um processo obrigatório, mas sim opcional.

4.4. Análise das áreas reservadas dos *websites* das Câmaras Municipais portuguesas

A presente secção foca-se no processo de autenticação utilizado nos *websites* das câmaras municipais portuguesas, assim como em tentar perceber qual a importância que tem sido dada a cada tipo de autenticação. Pretende-se elaborar dois tipos de análises. A primeira, análise geral, foca-se em perceber quais os tipos de autenticação mais utilizados nos *websites* das câmaras municipais portuguesas, assim como o método de autenticação. Por exemplo, pode verificar-se que um *website* utiliza o tipo de autenticação *Something you are*, e o método poderá ser a identificação da impressão digital. Na segunda, análise detalhada, foi analisada uma amostra de *websites* de câmaras municipais, de forma a conseguir compreender quais os pontos a destacar na avaliação do processo de autenticação. Foi realizada uma análise aos *websites* selecionados, conseguindo assim ter noção da realidade da situação atual dos procedimentos de autenticação nos *websites* das câmaras municipais. Foram analisados diversos aspetos, podendo no fim chegar à conclusão de quais destes devem ser analisados pelo GÁVEA durante a avaliação do processo de autenticação de cada *website*.

4.4.1. Análise geral

Durante a primeira análise pretendia-se compreender quais eram os tipos e métodos de autenticação mais utilizados, conseguindo assim fazer uma análise das preferências das câmaras municipais. Na Tabela 12 estão presentes os tipos e métodos de autenticação de cada uma das câmaras municipais portuguesas, que têm no seu *website* uma área reservada. Os *links* utilizados para a análise estão listados no Anexo C. A informação dos restantes *websites* que não possuem um mecanismo de autenticação encontra-se na Tabela 46, do Apêndice D.

Tabela 12 – Tipo e método de autenticação

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Angra do Heroísmo	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Horta	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres
Ponta Delgada	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Ribeira Grande	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. Também permitida a criação de uma <i>password</i> utilizando um sistema gera <i>passwords</i> aleatórias
Águeda	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Albergaria-a-Velha	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Aveiro	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Estarreja	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão. Não foi possível saber se existe outro tipo de processo de autenticação, sendo que os dados para proceder à autenticação serão enviados por carta
Murtosa	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Ovar	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Santa Maria da Feira	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i>

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
São João da Madeira	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão. Se o utilizador proceder ao registo normal, é pedido que se desloque pessoalmente à câmara municipal para que lhe sejam atribuídos os seus dados de acesso à área reservada
Sever do Vouga	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Vagos	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão. Não foi possível saber se existe outro tipo de processo de autenticação, sendo que os dados para proceder à autenticação serão enviados por carta
Vale de Cambra	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Aljustrel	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres
Alvito	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres
Beja	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Mértola	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Odemira	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Serpa	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Amares	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Barcelos	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Esposende	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Fafe	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão. Se o utilizador proceder ao registo normal, é pedido que se desloque pessoalmente à câmara municipal para que lhe sejam atribuídos os seus dados de acesso à área reservada
Alfândega da Fé	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Carraceda de Ansiães	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Macedo de Cavaleiros	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Miranda do Douro	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Mirandela	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Mogadouro	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Vila Flôr	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Vinhais	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Fundão	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i>
Idanha-a-Nova	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres
Sertã	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Vila de Rei	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Mira	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Miranda do Corvo	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Oliveira do Hospital	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Pampilhosa da Serra	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Penacova	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Tábua	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Apresentam sinais de alteração. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Alandroal	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Arraiolos	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Borba	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Évora	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Apresentam sinais de alteração. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Montemor-o-Novo	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Mora	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Mourão	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Portel	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Redondo	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Reguengos de Monsaraz	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Vendas Novas	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Viana do Alentejo	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Vila Viçosa	<i>Something else</i>	Perfil do utilizador	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação através da conta <i>Google</i> ou da conta do <i>Facebook</i>
Alcoutim	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Aljezur	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Faro	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Lagoa (Faro)	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Olhão	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Tavira	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão. Também é permitido o registo normal, mas para obter os dados teria de entregar pessoalmente ou enviar por carta algumas informações pessoais
Vila do Bispo	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Manteigas	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Batalha	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Leiria	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão. Se o utilizador proceder ao registo normal, é pedido que se desloque pessoalmente à câmara municipal para que lhe sejam atribuídos os seus dados de acesso à área reservada
Óbidos	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Pombal	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Porto de Mós	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Cascais	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, pontuação e deverá conter pelo menos seis caracteres
Lisboa	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Loures	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i>
Oeiras	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Sintra	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Vila Franca de Xira	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Alter do Chão	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Arronches	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Avis	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Elvas	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Fronteira	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Gavião	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Marvão	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Ponte de Sor	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Sousel	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Baião	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão. Após proceder ao registo, é pedido que o cidadão envie por <i>e-mail</i> determinadas informações
Gondomar	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Maia	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Marco de Canaveses	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	Procedeu-se ao preenchimento de um formulário, mas não se obteve qualquer resposta via <i>e-mail</i> , esperando-se receber via carta. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Paços de Ferreira	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Paredes	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve seleccionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Porto	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Santo Tirso	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve seleccionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Valongo	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Vila do Conde	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Alcanena	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Cartaxo	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i>
Constância	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Coruche	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Entroncamento	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Mação	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Ourém	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Sardoal	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Vila Nova da Barquinha	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Alcochete	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Almada	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de seis caracteres
Barreiro	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Grândola	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Moita	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Montijo	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Palmela	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Seixal	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Sesimbra	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Arcos de Valdevez	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Melgaço	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Ponte da Barca	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão. Se o utilizador proceder ao registo normal, é pedido que se desloque pessoalmente à câmara municipal para que lhe sejam atribuídos os seus dados de acesso à área reservada
Viana do Castelo	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Vila Nova de Cerveira	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Murça	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Santa Marta de Penaguião	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Valpaços	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres
Vila Pouca de Aguiar	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	Deu erro durante o acesso ao registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Vila Real	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Armamar	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i>
Carregal do Sal	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Mangualde	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Nelas	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras e números e deverá conter pelo menos nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Oliveira de Frades	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras e números e deverá conter pelo menos nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Penalva do Castelo	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras e números e deverá conter pelo menos nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
São Pedro do Sul	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras e números e deverá conter pelo menos nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Santa Comba Dão	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras e números e deverá conter pelo menos nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Sátão	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras e números e deverá conter pelo menos nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Tondela	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras e números e deverá conter pelo menos nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Vila Nova de Paiva	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Vouzela	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras e números e deverá conter pelo menos nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

4.4.2. Análise detalhada

Mais uma vez, por uma questão de constrangimentos temporais, a análise detalhada dos *websites* foi realizada apenas a uma amostra de câmaras municipais e não para todas as câmaras listadas na Tabela 12. A seleção das câmaras municipais em estudo, baseou-se nos resultados da análise anterior, uma vez que se selecionou um *website* para cada tipo e método encontrado. Nos casos em que era necessária a deslocação pessoal à câmara municipal ou o envio de documentos por

e-mail, ou em que ocorreu erro no registo normal, não se procedeu à análise detalhada. Na Tabela 13 apresenta-se a seleção feita.

Tabela 13 – Seleção da amostra da análise detalhada

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Angra do Heroísmo	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Horta	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo, e é pedido que selecione uma <i>password</i> com o mínimo de nove caracteres
Ponta Delgada	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Ribeira Grande	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. Também permitida a criação de uma <i>password</i> utilizando um sistema gera <i>passwords</i> aleatórias
Águeda	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão
Estarreja	<i>Something you have</i>	<i>Token</i>	É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão. Não foi possível saber se existe outro tipo de processo de autenticação, sendo que os dados para proceder à autenticação serão enviados por carta
Carrazeda de Ansiães	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo
Santa Maria da Feira	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i>
Sintra	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	É permitido o registo normal, e os dados de acesso à área reservada são enviados por <i>e-mail</i> . É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

Nome	Tipo de autenticação	Método de autenticação	Observações
Valpaços	<i>Something you know</i>	<i>Password</i> escrita	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras minúsculas, letras maiúsculas, números, caracteres especiais e deverá conter pelo menos oito caracteres
Nelas	- <i>Something you know</i> - <i>Something you have</i>	- <i>Password</i> escrita - <i>Token</i>	O utilizador define a <i>password</i> no momento do registo. É referido que o utilizador deve selecionar uma <i>password</i> com letras e números e deverá conter pelo menos nove caracteres. É permitida a autenticação dando uso ao cartão de cidadão

A título ilustrativo, apresentam-se na Tabela 14 dois exemplos da análise efetuada. A análise das restantes câmaras selecionadas está disponível na Tabela 47 e Tabela 48 do Apêndice D.

Tabela 14 – Análise das áreas reservadas dos *websites* das câmaras municipais portuguesas

Aspetos em análise	Câmara municipal de Angra do Heroísmo	Câmara municipal de Horta
O <i>website</i> é considerado inseguro?	Não	Sim
No momento do processo de autenticação, existe é apresentada alguma página em pop-up?	Sim	Sim
Quais os dados pedidos durante o registo do utilizador?	Registo de utilizador (nome, nacionalidade, tipo de entidade, natureza, código da certidão permanente, <i>E-mail</i> , Contribuinte, Telefone), Morada ou sede social (rua, Número, Andar, Lugar, Freguesia, Cód. Postal, Localidade), palavra chave, Anexos (Fotocópia do cartão de identificação BI ou CC, Fotocópia do cartão de contribuinte, Comprovativo de morada, Documento comprovativo como representante (ata de tomada de posse))	Identificação (Nome completo, <i>E-mail</i> , Contribuinte, Telefone ou telemóvel), Morada ou sede social (Rua, Número, Andar, Lugar, Freguesia, Cód. Postal, Localidade), Palavra chave, Anexos (Cópia do Cartão de Identificação de Pessoa Singular (CC, BI, Passaporte, etc), Cópia de documento comprovativo do Número de Identificação Fiscal (Caso não tenha CC), Comprovativo de Morada (Atestado junta de freguesia, cópia da fatura da eletricidade, comunicações, ou outro), Comprovativo de Habilitação de Assinatura (Aplicável só a Entidades Coletivas))
Como avalia o número de dados pedidos?	Intrusivo	Normal

Aspetos em análise	Câmara municipal de Angra do Heroísmo	Câmara municipal de Horta
É enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo?	Sim	Sim
Como são atribuídos os dados para proceder à autenticação?	E-imediata	E-imediata
Quanto tempo demorou para se ter acesso aos dados para proceder à autenticação?	Imediato	Imediato
A <i>password</i> tem alguma restrição?	Tem de ter no mínimo 9 caracteres	Tem de ter no mínimo 9 caracteres
É possível recuperar a <i>password</i> ?	Sim	Não
Se for permitida a recuperação da <i>password</i> , é enviada a <i>password</i> antiga, uma nova ou é permitida a alteração para uma nova <i>password</i> ?	É permitida a alteração para uma nova <i>password</i>	-
Se for permitida a alteração da <i>password</i> , é possível alterar apenas tendo acesso ao <i>website</i> , ou é necessário interagir com o <i>e-mail</i> , ou com a câmara municipal pessoalmente ou através de carta?	É necessário interagir com o <i>e-mail</i>	-
É permitida a autenticação através do cartão de cidadão?	Sim	Sim
É possível autenticar-se com a conta do <i>Facebook</i> , <i>Google</i> ou outra?	Não	Não
É possível proceder à autenticação do mesmo cidadão no <i>website</i> ?	Não	Não
Na secção do registo, existe alguma preocupação com as diferenças dos seus utilizadores?	Não	Não

Aspetos em análise	Câmara municipal de Angra do Heroísmo	Câmara municipal de Horta
Quais as funcionalidades que o <i>website</i> apresenta após o processo de autenticação?	Gestão Documental, Angra Ativa, Coesão social, Educação, Descentralização Autárquica, Água, Economia e licenciamentos, Ambiente, Espaço Público, Inscrições, Urbanismo, Habitação Jovem, Petições Diversas, Apoio atividades de interesse municipal, Certidões, Concelho Municipal da Juventude, Animais	Entidades, Documentos, Águas, Taxas e Licenças, Urbanismo, Serviços Municipais e Ambiente, Cultura, Alojamento Local

4.4.3. Resultado da análise feita às áreas reservadas

Tendo em consideração os critérios de seleção mencionados, a análise detalhada foi efetuada a onze *websites*. Como se referiu, apesar de terem sido encontrados mais de onze tipos de autenticações nos *websites*, tendo em consideração que alguns tinham erros e outros implicavam até mesmo a deslocação à câmara, concluiu-se que seria apenas necessário realizar a análise detalhada para estes onze *websites* finais.

Em relação à segurança, apenas quatro dos onze *websites* em análise são considerados seguros, sendo isto verificado no lado esquerdo do *link*, tendo o *browser* o identificado como tal. Esta observação considera-se preocupante uma vez que nessas páginas são partilhados dados sensíveis e confidenciais dos cidadãos, e a segurança e privacidade dos dados pode não ser assegurada.

O cidadão comum procura, maioritariamente, encontrar os mecanismos que lhe facilitem ao máximo todo o processo que envolve a utilização do *website*, podendo até mesmo aceitar a sugestão do *browser* em guardar a sua *password* para futuramente facilitar o acesso. Mas, ao mesmo tempo, existem *websites* que apresentam páginas *pop-ups* no momento do registo, tornando-se um incómodo para os utilizadores.

Após ser feita uma recolha dos dados que surgem nos registos dos *websites* das câmaras municipais, chegou-se à conclusão que o nome, *e-mail*, número de contribuinte, telefone e morada, são os dados que se poderá considerar serem de maior relevância. A acrescentar a estes, poderá referir-se também o número de identificação fiscal e a data de nascimento, que também obtiveram bastante importância nesta recolha, mas com menos destaque comparando aos que se referiu inicialmente. Durante esta recolha, detetou-se a requisição de dados que aparentemente parecem desnecessários, o que torna o processo do registo abusivo. Nesta situação, apenas se

encontram três dos *websites* analisados. Finalizado o registo, apenas quatro dos *websites* em análise não procederam ao envio de um *e-mail* de confirmação após o registo do cidadão ter sido feito.

Dos *websites* selecionados apenas um deles enviou os dados pessoais por carta, dois enviaram posteriormente por *e-mail*, e nos restantes atribuiu-se imediatamente, havendo a possibilidade de o cidadão ter escolhido a *password* ou terem enviado por *e-mail*. Apenas na situação em que se procedeu ao envio de carta houve demora de mais de dois dias, tendo as restantes obtido o acesso com alguma rapidez.

Em apenas nove dos onze *websites* foi possível proceder à recuperação da *password*, sendo que em dois deles foi dada a liberdade de seleccionar uma nova, em seis foi enviada uma nova por *e-mail*, tendo a última enviado uma nova carta com uma nova.

Apenas quatro dos *websites* não utilizam o cartão de cidadão como método de autenticação. Dos *websites* em análise, nenhum deles utiliza a conta do *Facebook* ou a conta *Google* para se ter acesso à sua área reservada, sendo que todos que apresentavam sinais de utilizarem este mecanismo, estavam com erros.

Foi positivo perceber que em nenhum dos *websites* em análise foi possível registar mais do que uma vez o mesmo cidadão.

Durante a análise, foi possível concluir que as funcionalidades apresentadas variam muito nos diversos *websites*. Posto isto, é então difícil destacar quais são mais utilizados ou menos utilizados, sendo que existe a possibilidade de haver uma funcionalidade que se encontra em apenas um *website*, mas poderá realmente ser extremamente benéfico para eles, não sendo correto desvalorizar a sua importância.

5. Contributos da investigação

O conteúdo presente na Tabela 15 e na Tabela 16 servirá para auxiliar os investigadores do GÁVEA nos próximos estudos que analisam a presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Nestas tabelas estão presentes os subindicadores que devem ser analisados pelos investigadores, tendo depois em atenção o seu valor individual, para posteriormente converter todos esses valores para um valor final do indicador.

5.1. Modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas

Durante o registo da classificação do *website*, deve também ser acrescentada uma secção onde deve ser guardado o *link* de acesso à área reservada, facilitando assim a análise dos estudos futuros.

Tabela 15 – Modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas

Identificador:	C3.i1
Designação:	Área reservada
Descrição:	Identifica a existência de uma área reservada e avalia todo o processo do registo e também o processo de autenticação
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none">i. Segurança no registo avaliar a segurança da página onde se procede ao registo de um novo utilizadorii. Registo com cartão de cidadão avaliar a possibilidade de um novo utilizador se registar com o seu cartão de cidadãoiii. Conta <i>Google</i> ou conta <i>Facebook</i> avaliar a possibilidade de um novo utilizador se registar utilizando o acesso a uma conta <i>Google</i>, conta <i>Facebook</i> ou outra conta desta naturezaiv. Dados fornecidos avaliar os dados fornecidos pedidos ao utilizador no processo de registov. Atribuição da <i>password</i> avaliar o método de atribuição da <i>password</i> utilizadovi. Termos e condições avaliar a existência de uma secção onde se apresentam os termos e condições, tendo também em conta o destaque dado ao Regulamento Geral de Proteção de Dados e ao que este defendevii. <i>E-mail</i> de confirmação

	<p>viii. verificar o envio de um <i>e-mail</i> de confirmação do registo na plataforma Acesso à área reservada verificar do tempo que levou para que o novo utilizador pudesse começar a usufruir da sua área reservada</p> <p>ix. Recuperação da <i>password</i> verificar a possibilidade de um utilizador poder recuperar a sua <i>password</i></p> <p>x. Registo repetido verificar se é possível registar o mesmo utilizador na plataforma</p>																
<p>Valor dos subindicadores:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="462 544 638 600">Subindicador</th> <th data-bbox="638 544 1356 600">Regra de valoração</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="462 600 638 683">i</td> <td data-bbox="638 600 1356 683"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o <i>website</i> for identificado como seguro • “0” → se o <i>website</i> for identificado como inseguro </td> </tr> <tr> <td data-bbox="462 683 638 835">ii</td> <td data-bbox="638 683 1356 835"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for possível utilizar o cartão de cidadão no registo de um novo utilizador • “0” → se não for possível utilizar o cartão de cidadão no registo de um novo utilizador </td> </tr> <tr> <td data-bbox="462 835 638 1048">iii</td> <td data-bbox="638 835 1356 1048"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se não for possível registar um novo utilizador utilizando a sua conta <i>Google</i>, conta do <i>Facebook</i> ou outra conta desta natureza • “0” → se for possível registar um novo utilizador utilizando a sua conta <i>Google</i>, conta do <i>Facebook</i> ou outra conta desta natureza </td> </tr> <tr> <td data-bbox="462 1048 638 1261">iv</td> <td data-bbox="638 1048 1356 1261"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → caso seja pedido o nome, número de contribuinte, número de identificação fiscal, morada, <i>e-mail</i> e contacto • “0.5” → se forem pedidos mais três dados não listados no valor “1” • “0” → se forem pedidos mais seis dados não listados no valor “1” </td> </tr> <tr> <td data-bbox="462 1261 638 1574">v</td> <td data-bbox="638 1261 1356 1574"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for possível o cidadão se autenticar com o cartão de cidadão ou lhe seja permitido escolher uma <i>password</i> no momento do registo • “0.75” → se a <i>password</i> for enviada por <i>e-mail</i> • “0.5” → se a <i>password</i> for enviada por carta • “0.25” → se for necessário deslocar-se à câmara municipal para lhe atribuir uma <i>password</i> • “0” → se a <i>password</i> for atribuída utilizando outro método </td> </tr> <tr> <td data-bbox="462 1574 638 1821">vi</td> <td data-bbox="638 1574 1356 1821"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → é possível ler os termos e condições apresentados no <i>website</i>, e estes fazem referência ao Regulamento Geral de Proteção de Dados • “0.5” → é possível ler os termos e condições apresentados no <i>website</i>, mas não fazem referência ao Regulamento Geral de Proteção de Dados • “0” → não é possível ler os termos e condições </td> </tr> <tr> <td data-bbox="462 1821 638 2007">vii</td> <td data-bbox="638 1821 1356 2007"> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo • “0” → se for enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo com a <i>password</i> presente na mensagem, ou se não for enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo </td> </tr> </tbody> </table>	Subindicador	Regra de valoração	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o <i>website</i> for identificado como seguro • “0” → se o <i>website</i> for identificado como inseguro 	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for possível utilizar o cartão de cidadão no registo de um novo utilizador • “0” → se não for possível utilizar o cartão de cidadão no registo de um novo utilizador 	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se não for possível registar um novo utilizador utilizando a sua conta <i>Google</i>, conta do <i>Facebook</i> ou outra conta desta natureza • “0” → se for possível registar um novo utilizador utilizando a sua conta <i>Google</i>, conta do <i>Facebook</i> ou outra conta desta natureza 	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → caso seja pedido o nome, número de contribuinte, número de identificação fiscal, morada, <i>e-mail</i> e contacto • “0.5” → se forem pedidos mais três dados não listados no valor “1” • “0” → se forem pedidos mais seis dados não listados no valor “1” 	v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for possível o cidadão se autenticar com o cartão de cidadão ou lhe seja permitido escolher uma <i>password</i> no momento do registo • “0.75” → se a <i>password</i> for enviada por <i>e-mail</i> • “0.5” → se a <i>password</i> for enviada por carta • “0.25” → se for necessário deslocar-se à câmara municipal para lhe atribuir uma <i>password</i> • “0” → se a <i>password</i> for atribuída utilizando outro método 	vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → é possível ler os termos e condições apresentados no <i>website</i>, e estes fazem referência ao Regulamento Geral de Proteção de Dados • “0.5” → é possível ler os termos e condições apresentados no <i>website</i>, mas não fazem referência ao Regulamento Geral de Proteção de Dados • “0” → não é possível ler os termos e condições 	vii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo • “0” → se for enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo com a <i>password</i> presente na mensagem, ou se não for enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo
Subindicador	Regra de valoração																
i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se o <i>website</i> for identificado como seguro • “0” → se o <i>website</i> for identificado como inseguro 																
ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for possível utilizar o cartão de cidadão no registo de um novo utilizador • “0” → se não for possível utilizar o cartão de cidadão no registo de um novo utilizador 																
iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se não for possível registar um novo utilizador utilizando a sua conta <i>Google</i>, conta do <i>Facebook</i> ou outra conta desta natureza • “0” → se for possível registar um novo utilizador utilizando a sua conta <i>Google</i>, conta do <i>Facebook</i> ou outra conta desta natureza 																
iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → caso seja pedido o nome, número de contribuinte, número de identificação fiscal, morada, <i>e-mail</i> e contacto • “0.5” → se forem pedidos mais três dados não listados no valor “1” • “0” → se forem pedidos mais seis dados não listados no valor “1” 																
v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for possível o cidadão se autenticar com o cartão de cidadão ou lhe seja permitido escolher uma <i>password</i> no momento do registo • “0.75” → se a <i>password</i> for enviada por <i>e-mail</i> • “0.5” → se a <i>password</i> for enviada por carta • “0.25” → se for necessário deslocar-se à câmara municipal para lhe atribuir uma <i>password</i> • “0” → se a <i>password</i> for atribuída utilizando outro método 																
vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → é possível ler os termos e condições apresentados no <i>website</i>, e estes fazem referência ao Regulamento Geral de Proteção de Dados • “0.5” → é possível ler os termos e condições apresentados no <i>website</i>, mas não fazem referência ao Regulamento Geral de Proteção de Dados • “0” → não é possível ler os termos e condições 																
vii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo • “0” → se for enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo com a <i>password</i> presente na mensagem, ou se não for enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo 																

	<p>viii</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se demorou menos de um minuto a ter acesso à sua área reservada após proceder ao registo • “0.5” → se demorou entre um minuto e uma hora a ter acesso à sua área reservada após proceder ao registo • “0” → se demorou mais de uma hora a ter acesso à sua área reservada após proceder ao registo <hr/> <p>ix</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for possível alterar a <i>password</i> • “0.5” → se for enviada uma nova <i>password</i> • “0” → se não for possível alterar a <i>password</i> <hr/> <p>x</p> <ul style="list-style-type: none"> • “1” → se não for permitido o registo de um utilizador já registado • “0” → se for permitido o registo de um utilizador já registado
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a oito • “0.75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior a quatro e inferior ou igual a oito • “0.25” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a dois e inferior ou igual a quatro • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior a dois
Peso do indicador no critério:	25%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do <i>site</i> da câmara
Observações:	Caso o <i>website</i> não apresente uma área reservada, deve ser atribuído 0 ao valor do indicador.

5.2. Modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos

Antes de proceder à análise da Tabela 16 é necessário que proceda ao envio dos *e-mails* obrigatórios para alguns dos subindicadores.

Deve ser analisada a Tabela 49 no Apêndice E para se proceder ao envio de todos os *e-mails* necessários. É necessário enviar dois *e-mails* para cada um dos correios eletrónicos listados, tendo de ser um *e-mail* mais simples e outro mais complexo, de forma a conseguir testar os dois cenários. Os *e-mails* devem ser enviados individualmente, evitando assim que a mensagem seja encaminhada para a pasta *spam* do destinatário. Devem ser enviados utilizando correios eletrónicos diferentes, para que o destinatário não compreenda que se trata do mesmo cidadão a colocar duas questões diferentes.

Deverá seleccionar uma das possíveis mensagens seguintes, tendo de seleccionar uma simples e uma complexa.

Mensagem simples 1

Exmos Srs.

Peço o favor de me informarem qual o horário de funcionamento do vosso balcão de atendimento aos munícipes.

Aguardo resposta

Cumprimentos

Mensagem simples 2

Exmos Srs.

Peço o favor de me informarem qual o procedimento para realizar uma queixa de um buraco na rua da minha residência.

Aguardo resposta

Cumprimentos

Mensagem simples 3

Exmos Srs.

Peço o favor de me informarem qual o procedimento para poder reservar um espaço que pertence à câmara municipal.

Aguardo resposta

Cumprimentos

Mensagem simples 4

Exmos Srs.

Gostaria de pedir que me informassem se é permitido afixar publicidade em todas as zonas públicas. Caso não seja, é possível informarem-me dos locais onde não é permitido?

Aguardo resposta

Cumprimentos

Mensagem complexa 1

Caros Srs.

Tenho um terreno onde pretendo construir uma casa. Quais os procedimentos a ter para obter o respetivo licenciamento?

Agradeço uma resposta vossa

Bom dia

Mensagem complexa 2

Caros Srs.

Pretendo abrir um negócio de restauração, mas não tenho conhecimento dos procedimentos necessários para obter o licenciamento. Como devo proceder?

Agradeço uma resposta vossa

Bom dia

Mensagem complexa 3

Caros Srs.

Preciso saber o que devo fazer para ter ligação da água à minha casa.

Agradeço uma resposta vossa

Bom dia

Mensagem complexa 4

Caros Srs.

Tenho um terreno onde pretendo criar um parque de estacionamento. Quais são os procedimentos que devo seguir para obter o respetivo licenciamento?

Agradeço uma resposta vossa

Bom dia

Tabela 16 – Modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos

Identificador:	C3.i8
Designação:	<i>E-mail</i>
Descrição:	Analisa a experiência do cidadão quando envia um <i>e-mail</i> para a sua câmara municipal
Tipo de indicador:	Indicador composto
Subindicadores constituintes:	<ul style="list-style-type: none">i. <i>Chat</i> averiguar a existência de um <i>chat</i> de comunicação entre a câmara municipal e os seus cidadãosii. Interface de comunicação averiguar a existência de um interface que seja possível selecionar o assunto e permita que o cidadão expresse a sua mensagem numa caixa de textoiii. Perguntas frequentes encontrar uma área onde se apresentam as perguntas frequentes dos cidadãos da câmaraiv. <i>E-mail</i> automático verificar a receção de um <i>e-mail</i> informativo, onde se refere que o <i>e-mail</i> enviado será analisadov. Tempo de respostas simples analisar o tempo que demora a obter uma resposta após ser enviado um <i>e-mail</i> simplesvi. Qualidade da resposta simples analisar a qualidade da resposta enviada pela câmara municipalvii. Identificação do funcionário no <i>e-mail</i> simples analisar a identificação do funcionário que procedeu ao envio da resposta ao <i>e-mail</i> enviadoviii. Tempo de respostas complexas analisar o tempo que demora a obter uma resposta após ser enviado um <i>e-mail</i> complexoix. Qualidade da resposta complexa analisar a qualidade da resposta enviada pela câmara municipalx. Identificação do funcionário no <i>e-mail</i> complexo analisar a identificação do funcionário que procedeu ao envio da resposta ao <i>e-mail</i> enviadoxi. <i>E-mail</i> não recebido identificar se o <i>e-mail</i> não foi recebido pelo destinatário

Valor dos subindicadores:	Subindicador	Regra de valoração
	i	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existir um <i>chat</i> • “0” → se não existir um <i>chat</i>
	ii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existir um interface de comunicação • “0” → se não existir um interface de comunicação
	iii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se existir uma área com as perguntas frequentes • “0” → se não existir uma área com as perguntas frequentes
	iv	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for enviado um <i>e-mail</i> automático • “0” → se não for enviado um <i>e-mail</i> automático
	v	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta demorar menos de um dia • “0.5” → se a resposta demorar entre um dia e três dias • “0” → se a resposta demorar mais de três dias
	vi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta for útil, respondendo assim ao perguntado ou até ultrapassando a expectativas • “0.5” → é feito o pedido de dados extra para conseguir responder corretamente • “0” → se a resposta não for útil
	vii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se no <i>e-mail</i> estiver presente o nome do funcionário, contacto e o cargo ou departamento • “0.75” → se no <i>e-mail</i> estiver presente o nome do funcionário e o contacto • “0.5” → se no <i>e-mail</i> estiver presente o nome do funcionário e o cargo ou departamento • “0.25” → se no <i>e-mail</i> apenas estiver presente um dos três (nome do funcionário, contacto e o cargo ou departamento) • “0” → se no <i>e-mail</i> não estiver presente qualquer tipo de identificação
	viii	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a resposta demorar menos de três dias • “0.5” → se a resposta demorar entre três e oito dias • “0” → se a resposta demorar mais de oito dias
	ix	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se resposta for útil, respondendo assim ao perguntado ou até ultrapassando a expectativas • “0.5” → é feito o pedido de dados extra para conseguir responder corretamente • “0” → se a resposta não for útil
	x	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se no <i>e-mail</i> estiver presente o nome do funcionário, contacto e o cargo ou departamento • “0.75” → se no <i>e-mail</i> estiver presente o nome do funcionário e o contacto • “0.5” → se no <i>e-mail</i> estiver presente o nome do funcionário e o cargo ou departamento • “0.25” → se no <i>e-mail</i> apenas estiver presente um dos três (nome do funcionário, contacto e o cargo ou departamento) • “0” → se no <i>e-mail</i> não estiver presente qualquer tipo de identificação
	xi	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se for recebido o <i>e-mail</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • “0” → se não for recebido o <i>e-mail</i>
Valor do indicador:	<ul style="list-style-type: none"> • “1” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a seis • “0.75” → se a soma dos valores dos subindicadores for superior ou igual a quatro e inferior ou igual a cinco • “0.25” → se a soma dos valores dos subindicadores for inferior ou igual a dois • “0” → se a soma dos valores dos subindicadores for zero
Peso do indicador no critério:	25%
Recolha:	Recolha de informação por observação direta do <i>site</i> da câmara e em contacto com o correio eletrónico
Observações:	No ponto xi dos subindicadores, no caso de se constatar que o <i>e-mail</i> não foi recebido, deve ter-se em consideração que o <i>e-mail</i> utilizado pode estar incorreto na listagem do <i>website</i> , ou poderá até mesmo ter a caixa de correio cheia. Nestes casos, deve ser referido, em observações, qual a razão de atribuir “0”, caso seja conhecida.

5.3. Testes elaborados aos modelos criados

A Tabela 17 e Tabela 18 demonstram os testes realizados utilizando os dois modelos criados. Selecionaram-se apenas as câmaras municipais presentes na amostra das entrevistas realizadas, para facilitar a realização e rapidez dos testes. Dentro de cada uma das categorias selecionou-se um *website*, tentando sempre não escolher muitos que não apresentassem uma área reservada.

Tabela 17 – Teste do modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas

C3.i1	Área reservada									
	i	ii	iii	iv	v	vi	vii	viii	ix	x
Funchal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guimarães	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Manteigas	0	1	1	0.5	1	0.5	1	1	1	1
Mértola	0	1	1	0.5	1	0	1	1	1	1
Constância	0	1	1	0	1	0.5	1	1	1	1

Tabela 18 – Teste do modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos

C3.i8	<i>E-mail</i>										
	i	ii	iii	iv	v	vi	vii	viii	ix	x	xi
Funchal	0	0	0	1	1	0	0.25	1	0	1	1
Guimarães	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1
Manteigas	0	0	0	0	1	0.5	1	1	0.5	1	1
Mértola	0	1	0	0	0.5	0.5	1	1	0.5	1	1
Constância	0	1	0	0	0	0	0	0	0.5	1	1

5.4. Avaliação do GÁVEA

Após a conclusão dos novos métodos de avaliação, foi feita uma demonstração dos resultados presentes nos capítulos 5.1 e 5.2 a dois investigadores do GÁVEA, tendo estes aprovado os dois modelos.

6. Conclusão

O Observatório da Sociedade da Informação da Universidade do Minho (GÁVEA) tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*, sendo estes realizados de dois em dois anos. Os seus investigadores questionavam se existiria alguma forma de melhorar a metodologia utilizada, nomeadamente em relação ao método de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas e o método de avaliação das respostas enviadas via *e-mail* pelas mesmas. Até ao momento apenas era verificada a existência de áreas reservadas e o tempo e qualidade das respostas enviadas por *e-mail*. Esta investigação foi proposta com o objetivo de melhorar os dois modelos de avaliação, para que sejam já utilizados no próximo estudo.

De forma a haver um enquadramento nas áreas em estudo, foi feita uma análise aprofundada de alguns temas que se consideraram relevantes. Os temas em questão foram a contextualização nos estudos do GÁVEA, compreensão do conceito *E-Government*, *e-mail* e autenticação, e por fim, foi analisado o regulamento geral de proteção de dados. Após serem analisados os conceitos *e-mail* e autenticação, foi elaborada uma análise a alguns *websites* de câmaras municipais de outros países com o objetivo de compreender as várias realidades e perceber se as câmaras municipais portuguesas estão ou não bem representadas comparativamente às câmaras municipais presentes nesta análise.

Para a investigação em causa, foi utilizada a Metodologia *Design Science Research*, sendo esta dividida em seis fases. Iniciou-se com a Identificação do problema e motivo que consistiu na identificação do problema por parte dos investigadores do GÁVEA. Após a identificação do problema, passou-se para a segunda fase, a Definição dos objetivos de uma solução, onde se identificou a necessidade de desenvolver novos modelos de avaliação para as respostas enviadas por *e-mail* pelas câmaras municipais e para a identificação da existência de áreas reservadas. A terceira fase consistia na Conceção e desenvolvimento, tendo-se realizado três tipos de entrevistas e uma análise geral e outra mais detalhada dos *websites* das câmaras municipais portuguesas. De seguida foram desenvolvidos os dois novos modelos presentes nos objetivos listados, seguindo-se então a Demonstração dos mesmos através de testes feitos com os novos modelos. Tendo já os modelos finalizados, foi pedido aos investigadores do GÁVEA que avaliassem o resultado final, obtendo uma Avaliação positiva. Por fim, na fase da Comunicação, pretende-se que os modelos comecem a ser utilizados pelos investigadores do GÁVEA, tendo assim a divulgação dos mesmos.

Finaliza-se a fase da Comunicação através da defesa da dissertação e demonstração dos resultados.

6.1. Procedimentos efetuados

De forma a conseguir alcançar o objetivo proposto foram estruturadas quatro fases da investigação: entrevistas a três entidades diferentes (câmaras municipais, cidadãos da câmara municipal de Guimarães e profissionais da área de segurança) e análise a todos os *websites* das câmaras municipais portuguesas.

As entrevistas realizadas com os representantes das câmaras municipais tiveram como objetivo compreender os procedimentos utilizados para se responder a *e-mails*, assim como compreender a razão que os leva a ter, ou não, uma área reservada. Foram realizadas dez entrevistas, tendo a colaboração da câmara municipal do Funchal, Santa Marta de Penaguião, Vizela, Guimarães, Manteigas, Seixal, Mértola, Moura, Cascais e Constância.

Dos dez entrevistados, apenas cinco tinham conhecimento da lei que obriga os organismos da função pública a disponibilizar um *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos. A todos os entrevistados foi atribuído um *e-mail* institucional, e apenas um afirmou que não usa o *e-mail* mais do que uma vez por dia. O tempo que defendem que se deve aguardar por respostas de *e-mails* simples varia entre um e três dias, enquanto que para os *e-mails* complexos é de uma semana a uma semana e meia. Será interessante acrescentar que, tal como é referido no Apêndice A, houve sete câmaras municipais que demoraram mais de trinta dias a responder ao pedido de colaboração para a presente investigação. A maioria dos entrevistados defende que o cidadão deve enviar as suas questões para o *e-mail* geral, e internamente é feito o encaminhamento da sua questão. Metade dos entrevistados concordou que se deve dar ao cidadão a liberdade de escolher a sua *password* no momento do registo. Os dados que foram considerados mais importantes foram o nome, número de contribuinte, número de identificação fiscal, morada, *e-mail* e telemóvel. Foram efetuadas seis entrevistas com cidadãos de Guimarães, sendo a sua identidade resguardada. Para estas entrevistas foram abordadas pessoas do âmbito académico, uma vez que a câmara municipal de Guimarães não podia partilhar contactos dos seus cidadãos, dada a existência do novo regulamento geral de proteção de dados. O objetivo de realizar entrevistas com cidadãos consistia em compreender a sua opinião, sendo que é este o utilizador das plataformas

em estudo, e poderia complementar com alguns aspetos importantes que não estavam a ser apontados.

Entre os seis entrevistados, apenas um deles não procedeu ao envio de um *e-mail* para a câmara municipal de Guimarães e quatro não se registaram na área reservada ao processo de autenticação. Apenas um dos entrevistados tinha conhecimento da lei que obriga os organismos da função pública a disponibilizar um *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos. A maioria dos cidadãos considerou que deve enviar as suas questões para o *e-mail* geral, e internamente fazem o encaminhamento da questão para a pessoa mais indicada a responder à mesma. Apenas foram questionados para o tempo que se devem demorar a responder a uma questão simples, e metade dos entrevistados defende que deverá ser um dia. Um dos cidadãos afirmou que lhe é indiferente a assinatura estar presente no fim do *e-mail* de reposta. Metade dos entrevistados defendem que se deve enviar a *password* de acesso à área reservada através do envio de um *e-mail* para o novo utilizador. Consideraram que se deve destacar para o registo o nome, número de contribuinte, morada, *e-mail*, naturalidade e concelho.

Por fim, sentiu-se a necessidade de cruzar a informação recolhida nas entrevistas anteriores com a opinião de profissionais da área da segurança, sendo que assim se teria uma opinião fundamentada em algo que compreendiam e não só em opiniões gerais. A área da segurança é uma área mais complicada para se conseguir encontrar mais pessoas dispostas a participar nas entrevistas e, por isso, apenas foi possível entrevistar duas pessoas.

Os dois entrevistados discordaram em algumas das questões, tendo um deles defendido que se deve partilhar no *website* apenas o *e-mail* geral, enquanto que o outro defende que se devem partilhar todos. Discordaram também no tempo que se deve demorar a responder a uma questão de um cidadão. Para as questões simples, afirmam que pode demorar um dia ou meio dia. Já para as questões complexas, afirmam que pode demorar um dia, ou então entre três a quatro dias. Ambos defendem que deve existir um mecanismo que separe o registo no *website* em duas fases, sendo que na primeira seria apenas pedido o nome, um número de identificação e o *e-mail*. Para o segundo registo iria depender da funcionalidade que o cidadão quer utilizar, sendo que já procedeu à primeira autenticação, tem então de selecionar o que pretende fazer, e para esse determinado serviço, tem uma lista de novos dados que deve fornecer. Os dois defendem que o mecanismo de atribuição de *password* através de carta não é o mais correto. Há discordância também no processo de autenticação utilizando as contas do *Facebook* ou do *Google*. Ambos

apontam a autenticação através do cartão de cidadão como algo positivo, mas não deve ser obrigatório.

Para complementar a informação recolhida nas entrevistas, foi feita uma análise aos *websites* das câmaras municipais portuguesas com o objetivo de compreender quais eram os tipos e métodos de autenticação implementados nos *websites*. Foi realizada uma análise mais detalhada que pretendia compreender alguns fatores importantes que se poderiam incluir nos novos modelos. Esta análise detalhada apenas foi desenvolvida em onze *websites*, sendo que se conseguiu dividir a primeira análise em quatorze tipos de autenticação. Não se procedeu à análise em quatorze *websites* devido a deslocações presenciais às câmaras ou erros nos *websites*.

Dos onze *websites* analisados, apenas quatro foram identificados como seguros. Os dados mais requisitados nos momentos de registo foram o nome, *e-mail*, número de contribuinte, telefone e morada. Todos os registos foram imediatos, à exceção do registo que implicou o envio de carta, que demorou mais de dois dias. Apenas em nove *website* foi possível proceder à recuperação da *password*, tendo sido enviada uma *password* nova por *e-mail* em seis dos casos, dois deram a liberdade de escolher uma nova e o último enviou uma nova *password* por carta. Em quatro dos *websites* analisadas não era permitida a autenticação utilizando o cartão de cidadão. Todos os casos que usavam a conta do *Facebook* e do *Google* para proceder à autenticação apresentavam erros. Em nenhum dos *websites* foi possível proceder ao registo do mesmo utilizador mais do que uma vez. Os *websites* apresentavam inúmeras funcionalidades, havendo algumas que se podiam encontrar em vários *websites*, enquanto outras eram únicas. Não foi então possível destacar quais as mais importantes, sendo que existe a possibilidade de haver uma funcionalidade que se encontra em apenas um *website*, mas poderá realmente ser extremamente benéfica para eles, não sendo correto desvalorizar a sua importância.

6.2. Contributos

Com os procedimentos anteriores, foi possível desenvolver os dois novos modelos estipulados nos objetivos da investigação, conseguindo criar para cada um deles uma tabela onde se identificam os seus subindicadores e a respetiva distribuição de valores, a explicação de como calcular o valor final do indicador e o peso que este representa no critério. Para o modelo que analisa as respostas enviadas por *e-mail* pelas câmaras municipais, está apresentada uma lista de exemplos de *e-mails*

que se pode enviar para proceder à análise, tendo nesta lista exemplos de *e-mails* de resposta simples e de resposta complexa.

Estes dois modelos já poderão ser utilizados no próximo estudo da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*, dando já o seu contributo em 2018.

6.3. Trabalho futuro

Os modelos desenvolvidos foram apresentados a investigadores do GÁVEA, tendo sido aprovado pelos mesmos, considerando-se então que, para já, os modelos correspondem às expectativas apresentadas pelos investigadores no início da investigação. Sendo este um estudo que pretende ser levado a cabo durante muitos anos, existe sempre a possibilidade de ser alterado no futuro, permitindo assim que os modelos de avaliação sejam também alterados para acompanhar o avanço das tecnologias.

No Apêndice F estão apresentadas todas as alterações que devem ser feitas no Método de Avaliação da Presença na *Internet* das Câmaras Municipais Portuguesas, que acompanha o estudo da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*, tendo em consideração os novos contributos presentes nos novos modelos.

6.4. Aspetos a serem melhorados pelas câmaras municipais portuguesas

Durante a investigação foi possível apontar alguns pontos que podem ser melhorados pelas câmaras municipais portuguesas num futuro próximo. Os seguintes pontos foram aqueles que se consideraram mais importantes e possíveis de alcançar, sendo estes uma compilação das opiniões dos entrevistados.

- Foi possível verificar que nem todas as câmaras municipais portuguesas dispõem de uma área reservada, podendo então esta ser a primeira medida a tomar, conseguindo então que todas as câmaras tenham uma secção onde apresentem os seus serviços em formato digital.
- Com a implementação do novo regulamento geral de proteção de dados, é necessário haver mais cautela no momento do registo de um novo utilizador, estando identificado o fim para cada dado solicitado. Posto isto, seria interessante criar uma autenticação inicial do cidadão, dando-lhe acesso a cada um dos serviços disponíveis, sendo apenas pedida

uma lista reduzida de dados, apenas com o intuito de verificar a sua identidade. Posteriormente, tendo em conta o serviço que pretendia utilizar, o cidadão deverá proceder a uma nova autenticação, onde lhe seriam pedidos os dados extra que aquele serviço requer, evitando assim que peçam dados que, por vezes, são desnecessários.

- Criar um *chat* onde o cidadão consiga esclarecer dúvidas pontualmente, e caso seja algo mais complexo, devem responder com o contacto da pessoa mais indicada a esclarecer a sua dúvida. Isto implicaria que houvesse sempre um funcionário disponível para responder às dúvidas presentes no *chat*, sendo que uma resposta não deveria demorar mais de cinco minutos para ser enviada.
- Deveria ser desenvolvido um formulário onde fosse possível ao cidadão apontar o seu nome, *e-mail* e dúvida, finalizando com a seleção da área onde a sua dúvida se enquadra. Este formulário permitia assim que a mensagem do cidadão não circulasse de pessoa em pessoa, até chegar à pessoa indicada a responder à sua questão. Considerando que o cidadão seleciona a área certa, a sua dúvida irá então diretamente para o correio eletrónico da pessoa mais indicada a ajudá-lo. Isto poderia também ajudar a diminuir a mão de obra alocada à gestão do *e-mail* geral.

Referências

- Andersen, K. N., Medaglia, R., Vatrapu, R., Henriksen, H. Z., & Gauld, R. (2011). The forgotten promise of e-government maturity: Assessing responsiveness in the digital public sector. *Government information quarterly*, 28(4), 439–445. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.12.006> (Acedido em Janeiro 2018)
- Carnevalli, J., & Miguel, P. (2001). Desenvolvimento da pesquisa de campo, amostra e questionário para realização de um estudo tipo survey sobre a aplicação do QFD no Brasil. *XXI Encontro nacional de engenharia de produção*. Retrieved from http://etecagricoladeiguape.com.br/projetousp/Biblioteca/ENEGEP2001_TR21_0672.pdf (Acedido em Janeiro 2018)
- Clift, S. (n.d.). E-Democracy, e-governance and public net-work. Retrieved from http://www.opensourcejahrbuch.de/download/jb2004/chapter_04/IV-5-Clift.pdf (Acedido em Janeiro 2018)
- Dabbish, L. A., Kraut, R. E., Fussell, S., & Kiesler, S. (2005). Understanding *e-mail*/predicting action on a message. *CHI 2005: technology, safety, community - conference on human factors in computing systems*, 691–700. Retrieved from <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84861293600&partnerID=40&md5=f7ae39d15aa635c8be4926b8facbe64c> (Acedido em Janeiro 2018)
- Dečman, M. (2005). Responsiveness of e-government and the case of Slovenia. *Proceedings of the european conference on e-government, ECEG*, (January 2005), 127–136.
- Diffie, W., van Oorshot, P., & Wiener, M. (1992). Authentication and authenticated key exchanges. *designs, codes and cryptography*, 2, 107–125. <https://doi.org/10.1007/BF00124891> (Acedido em Janeiro 2018)
- DRE. (2014). DL n.º 73/2014, de 13 de Maio. Retrieved from <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/25343691/details/maximized> (Acedido em Janeiro 2018)
- GÁVEA. (n.d.). Missão. Retrieved from <http://gavea.dsi.uminho.pt/sobrenos/> (Acedido em Janeiro 2018)

- Halunen, K., Häikiö, J., & Vallivaara, V. (2017). Evaluation of user authentication methods in the gadget-free world. *Pervasive and mobile computing*, 40, 220–241. <https://doi.org/10.1016/j.pmcj.2017.06.017> (Acedido em Janeiro 2018)
- Holzer, M., & Kim, S. (2005). *Digital governance in municipalities worldwide (2005) Municipal websites throughout the world digital governance in municipalities worldwide (2005) Municipal websites throughout the world. Governance an international journal of policy and administration.*
- Mestanlaroglu, B., & Huntgeburth, J. (2015). Assessing and comparing *e-mail* responsiveness in the bavarian public sector. *Wi*, (2015), 1786–1798.
- Miller, S. P., Neuman, B. C., Schiller, J. I., & Saltzer, J. H. (1987). Kerberos authentication and authorization system. *In project athena technical plan*, 1–32. Retrieved from <http://eprints.kfupm.edu.sa/47456> (Acedido em Janeiro 2018)
- Peppers, K., Tuunanen, T., Rothenberger, M. A., & Chatterjee, A. S. (2008). A design science research methodology for information systems research. *Journal of management information systems*, 24(3), 45–77 (Acedido em Janeiro 2018)
- Renaud, K. (2004). Quantifying the quality of web authentication mechanisms: a usability perspective. *Journal of web engineering*, 3(2), 95–123. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4878-5_2 (Acedido em Janeiro 2018)
- Ribeiro, S. L., Cuculo, C. M. da S., & Suiama, D. Y. (n.d.). Metodologia para identificação e análise dos métodos de autenticação e sua aplicação em estudo de caso, (Figura 2).
- Santos, L. D. dos, & Amaral, L. A. M. do. (2003). O correio electrónico como ponto de partida para o local e-government - Um estudo qualitativo da situação portuguesa. Retrieved from <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/299/1/ArtigoCAPSI2002E-mail.pdf> (Acedido em Janeiro 2018)
- Santos, L. D., Amaral, L. M., & Rodrigues, M. de L. (2014). *Método de avaliação da presença na internet das câmaras municipais portuguesas.* Retrieved from http://gavea.dsi.uminho.pt/wp-content/uploads/2016/11/GuiaMetodologico_Pub_V4-2.pdf (Acedido em Janeiro 2018)
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, a. (2009). *Research methods for business students. Business*

- (Vol. 5th). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004> (Acedido em Janeiro 2018)
- Scott, M., DeLon, W. H., & Golden, W. (2012). Understanding net benefits: a citizen-based perspective on e-government success, *24*(2), 197–225.
- SILLINCE, J., MACDONALD, S., LEFANG, B., & FROST, B. (1998). *E-mail* adoption, diffusion, use and impact within small firms: a survey of UK companies. *International journal of information management*, *18*(4), 231–242. [https://doi.org/10.1016/S0268-4012\(98\)00012-7](https://doi.org/10.1016/S0268-4012(98)00012-7) (Acedido em Janeiro 2018)
- SmartCities. (n.d.). Using *e-mail* in municipal service delivery - lessons for cities, (17). Retrieved from http://www.smartcities.info/files/Smart_Cities_Research_Brief_17_Using_e-mail_in_municipal_service_delivery.pdf (Acedido em Janeiro 2018)
- Soares, D., Amaral, L., & Ferreira, L. M. (2017). *Presença na internet das câmaras municipais portuguesas em 2016: Estudo sobre local e-government em Portugal*. Retrieved from <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/45289> (Acedido em Janeiro 2018)
- Soares, D. de S., & Amaral, L. (2013). *Developing e-government projects: frameworks and methodologies* (Vol. i). <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-4245-4> (Acedido em Janeiro 2018)
- Sørum, H. (2014). *E-mail* Inquiries to the public sector: response, impacts and importance, 978–1. Retrieved from www.eChallenges.org (Acedido em Janeiro 2018)
- União Europeia. (2016). Regulamento geral de proteção de dados, 156.
- Yamasaki, G., Vieira, M., & Ruggiero, W. V. (2007). Algoritmos para *tokens* de autenticação, (Felitti 2006), 153–159. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/WV_Ruggiero/publication/267785570_ALGORITMO_S_PARA_TOKENS_DE_AUTENTICACAO/links/55d7487008ae9d65948d88cc.pdf (Acedido em Janeiro 2018)

Anexos

Anexo A

As seguintes tabelas auxiliam a análise feita na Revisão de literatura, estando presentes os *links* dos *websites* das câmaras municipais analisadas, incluindo também os *links* de acesso às áreas reservadas.

Tabela 19 – Lista dos *links* dos *websites* das vinte cidades mais bem classificadas em E-Governance

Lista dos <i>links</i> dos <i>websites</i> das vinte cidades mais bem classificadas em E-Governance partilhada em “Digital Governance in Municipalities Worldwide”	
Cidade	Link
Seoul	http://english.seoul.go.kr/?SSid=101_01&tr_code=foreign
Helsinki	https://www.hel.fi/helsinki/en
Madrid	http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid
Hong Kong	https://www.gov.hk/en/residents/
Prague	http://www.prague.eu/en
Tallinn	http://www.tallinn.ee/eng/
New York	http://www1.nyc.gov/
Bratislava	http://www.visitbratislava.com/
Yerevan	http://www.yerevan.am/en/
Vilnius	http://www.vilnius.lt/
Buenos Aires	http://www.buenosaires.gob.ar/
Tokyo	http://www.metro.tokyo.jp/
Singapore	https://www.gov.sg/
Moscow	https://www.mos.ru/
Oslo	https://www.oslo.kommune.no/?lang=no_NO
Amsterdam	https://www.iamsterdam.com/en/
Auckland	http://temp.aucklandcouncil.govt.nz/EN/Pages/default.aspx
London	https://www.london.gov.uk/
Lisbon	http://www.cm-lisboa.pt/
Sydney	http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/

Tabela 20 – Lista dos *links* das áreas reservadas dos *websites* das vinte cidades mais bem classificadas em E-Governance

Lista dos <i>links</i> das áreas reservadas dos <i>websites</i> das vinte cidades mais bem classificadas em E-Governance partilhada em “Digital Governance in Municipalities Worldwide”	
Cidade	Link
Seoul	https://global/login.seoul.go.kr/wp-login.php?redirect_url=%2F%3FSSid%3D101_01%26tr_code%3Dforeign
Helsinki	https://tunnistaminen.suomi.fi/sivut/500/?t=coreidpshib
Madrid	http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Mi-Madrid?vgnextfmt=default&vgnextchannel=ffd18e1ed65ff410VgnVCM1000008a4a900aRCRD
Hong Kong	https://is2.personalised.gov.hk/nidp/saml2/idpsend?PID=https%3A%2F%2Fm2.personalised.gov.hk%2Fmygovhk%2Findex.html&language=en&country=US&fontSize=Medium&isMobile=true
Prague	http://www.prague.eu/qf/cs/ramjet/user/loginDialog
Tallinn	
New York	

Bratislava	
Yerevan	
Vilnius	https://www.vilnius.lt/index.php?1633310618
Buenos Aires	https://miba.buenosaires.gob.ar/id/login?next=/
Tokyo	
Singapore	
Moscow	
Oslo	
Amsterdam	
Auckland	
London	
Lisbon	http://www.cm-lisboa.pt/
Sydney	http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/

Anexo B

A seguinte tabela foi retirada do estudo feito por Soares et al. (2017), tendo se pedido diretamente aos autores os documentos *Excel* onde se encontravam os resultados. Estes dados auxiliaram a seleção da amostra das entrevistas feitas às câmaras municipais. Para definir a posição do *ranking* na amostra, foi analisado o documento de Soares et al. (2017).

Tabela 21 – Resultados do envio de *e-mails*

Nome	Tempo (total)	Sim/Inútil	Área reservada
Angra do Heroísmo		Inútil automática	Tem, possível registar
Calheta (Açores)		Inútil	Não tem
Corvo	04:55:00	sim	Tem, não possível registar
Horta	125:43:00	sim	Tem, possível registar
Lagoa (Açores)	224:11:00	sim	Não tem
Lajes das Flores			Não tem
Lajes do Pico	27:23:00	sim	Não tem
Madalena			Não tem
Nordeste			Não tem
Ponta Delgada			Tem, possível registar
Povoação	505:14:00	sim	Não tem
Praia da Vitória	72:02:00	sim	Não tem
Ribeira Grande	30:32:00	sim	Tem, possível registar
Santa Cruz das Flores	51:11:00	sim	Não tem
Santa Cruz da Graciosa			Não tem
São Roque do Pico	102:21:00	sim	Não tem
Velas		Inútil	Não tem
Vila Franca do Campo			Não tem
Vila do Porto	223:09:00	sim	Não tem
Calheta (Madeira)			Não tem
Câmara de Lobos			Não tem
Funchal	00:16:00	sim	Tem, possível registar
Machico			Não tem
Ponta do Sol			Não tem
Porto Moniz			Não tem
Porto Santo	01:32:00	sim	Não tem
Ribeira Brava	79:41:00	sim	Não tem
Santa Cruz			Não tem
Santana			Não tem

Nome	Tempo (total)	Sim/Inútil	Área reservada
São Vicente	127:11:00	Inútil	Não tem
Águeda			Tem, possível registar
Albergaria-a-Velha	24:14:00	sim	Tem, possível registar
Anadia	01:08:00	sim	Tem, não possível registar
Arouca	26:29:00	sim	Não tem
Aveiro	316:52:00	sim	Tem, não possível registar
Castelo de Paiva			Não tem
Espinho	48:17:00	sim	Não tem
Estarreja	02:52:00	sim	Tem, possível registar
Ílhavo	174:15:00	sim	Tem, possível registar
Mealhada	294:30:00	sim	Não tem
Murtosa			Tem, possível registar
Oliveira de Azeméis	26:46:00	sim	Tem, não possível registar
Oliveira do Bairro			Não tem
Ovar	291:10:00	sim	Tem, possível registar
Santa Maria da Feira			Tem, possível registar
São João da Madeira			Tem, possível registar
Sever do Vouga	00:46:00	sim	Não tem
Vagos			Tem, possível registar
Vale de Cambra	78:51:00	sim	Tem, possível registar
Aljustrel	23:34:00	sim	Tem, possível registar
Almodôvar			Não tem
Alvito	06:58:00	sim	Tem, possível registar
Barrancos	05:34:00	sim	Não tem
Beja	00:45:00	sim	Tem, possível registar
Castro Verde	125:28:00	sim	Não tem
Cuba	29:19:00	sim	Não tem
Ferreira do Alentejo	52:48:00	sim	Não tem
Mértola		Inútil	Tem, possível registar
Moura		Inútil	Não tem
Odemira	293:21:00	sim	Tem, possível registar
Ourique			Não tem
Serpa	244:35:00	sim	Tem, possível registar
Vidigueira	03:46:00	sim	Não tem
Amares		Não entregue	Tem, possível registar
Barcelos			Tem, possível registar

Nome	Tempo (total)	Sim/Inútil	Área reservada
Braga	05:22:00	sim	Não tem
Cabeceiras de Basto			Não tem
Celorico de Basto	23:55:00	sim	Não tem
Esposende			Tem, possível registar
Fafe			Não tem
Guimarães	24:49:00	sim	Tem, possível registar
Póvoa de Lanhoso			Tem, possível registar
Terras de Bouro			Tem, possível registar
Vieira do Minho			Não tem
Vila Nova de Famalicão	96:19:00	sim	Tem, possível registar
Vila Verde			Tem, não possível registar
Vizela	24:23:00	sim	Tem, possível registar
Alfândega da Fé	21:33:00	sim	Tem, possível registar
Bragança	168:21:00	sim	Tem, possível registar
Carraceda de Ansiães			Tem, possível registar
Freixo de Espada à Cinta			Tem, possível registar
Macedo de Cavaleiros	96:41:00	sim	Tem, possível registar
Miranda do Douro			Tem, possível registar
Mirandela			Tem, possível registar
Mogadouro	02:17:00	sim	Tem, possível registar
Torre de Moncorvo			Não tem
Vila Flôr			Tem, possível registar
Vimioso			Tem, possível registar
Vinhais	02:36:00	sim	Tem, possível registar
Belmonte	251:29:00	sim	Tem, não possível registar
Castelo Branco	143:39:00	sim	Não tem
Covilhã			Não tem
Fundão	100:46:00	sim	Tem, possível registar
Idanha-a-Nova	01:53:00	sim	Tem, possível registar
Oleiros			Não tem
Penamacor			Não tem
Proença-a-Nova	223:05:00	sim	Não tem
Sertã			Tem, possível registar
Vila de Rei	385:11:00	sim	Tem, possível registar
Vila Velha de Rodão	02:07:00	sim	Não tem
Arganil	02:35:00	sim	Não tem

Nome	Tempo (total)	Sim/Inútil	Área reservada
Cantanhede			Tem, possível registar
Coimbra			Não tem
Condeixa-a-Nova			Não tem
Figueira da Foz	127:18:00	sim	Não tem
Góis			Tem, não possível registar
Lousã			Tem, não possível registar
Mira			Tem, possível registar
Miranda do Corvo		Inútil	Tem, possível registar
Montemor-o-Velho	121:27:00	sim	Não tem
Oliveira do Hospital		Inútil	Tem, possível registar
Pampilhosa da Serra	47:51:00	sim	Tem, possível registar
Penacova	458:25:00	sim	Tem, possível registar
Penela	02:23:00	sim	Tem, possível registar
Soure			Não tem
Tábua			Tem, não possível registar
Vila Nova de Poiares	433:25:00	sim	Não tem
Alandroal			Não tem
Arraiolos	245:44:00	sim	Não tem
Borba		Inútil	Não tem
Estremoz			Não tem
Évora			Não tem
Montemor-o-Novo		Inútil	Não tem
Mora	50:36:00	sim	Não tem
Mourão			Não tem
Portel	77:58:00	sim	Não tem
Redondo			Não tem
Reguengos de Monsaraz		Inútil	Não tem
Vendas Novas		Inútil	Tem, possível registar
Viana do Alentejo			Não tem
Vila Viçosa	120:12:00	sim	Não tem
Albufeira		Inútil	Tem, não possível registar
Alcoutim	50:10:00	sim	Tem, possível registar
Aljezur		Inútil	Tem, possível registar
Castro Marim		Inútil	Tem, possível registar
Faro	317:40:00	sim	Tem, possível registar
Lagoa (Faro)		Inútil	Tem, possível registar

Nome	Tempo (total)	Sim/Inútil	Área reservada
Lagos			Não tem
Loulé		Inútil automática	Tem, não possível registar
Monchique	146:16:00	sim	Não tem
Olhão		Inútil	Não tem
Portimão			Tem, não possível registar
São Brás de Alportel			Não tem
Silves	144:34:00	sim	Não tem
Tavira		Inútil	Não tem
Vila do Bispo		Inútil	Tem, possível registar
Vila Real de S. António		Inútil	Não tem
Aguiar da Beira	23:41:00	sim	Tem, possível registar
Almeida	151:57:00	sim	Não tem
Celorico da Beira			Não tem
Figueira de Castelo Rodrigo	240:25:00	sim	Não tem
Fornos de Algodres	03:21:00	sim	Não tem
Gouveia			Tem, não possível registar
Guarda			Tem, possível registar
Manteigas	121:23:00	sim	Tem, possível registar
Meda	54:10:00	sim	Não tem
Pinhel			Não tem
Sabugal	04:34:00	sim	Não tem
Seia			Não tem
Trancoso	04:38:00	sim	Não tem
Vila Nova de Foz Côa			Não tem
Alcobaça			Não tem
Alvaiázere	47:24:00	sim	Tem, possível registar
Ansião			Tem, não possível registar
Batalha			Tem, possível registar
Bombarral			Não tem
Caldas da Rainha			Não tem
Castanheira de Pera			Não tem
Figueiró dos Vinhos			Não tem
Leiria	288:15:00	sim	Tem, possível registar
Marinha Grande	121:34:00	sim	Não tem
Nazaré			Não tem
Óbidos	149:12:00	sim	Não tem

Nome	Tempo (total)	Sim/Inútil	Área reservada
Pedrogão Grande			Não tem
Peniche	96:05:00	sim	Tem, possível registar
Pombal			Tem, possível registar
Porto de Mós			Tem, possível registar
Alenquer	07:35:00	sim	Não tem
Amadora			Não tem
Arruda dos Vinhos			Não tem
Azambuja			Não tem
Cadaval	47:35:00	sim	Não tem
Cascais		Inútil	Tem, possível registar
Lisboa		Inútil	Tem, possível registar
Loures		Inútil	Tem, possível registar
Lourinhã	72:44:00	sim	Tem, não possível registar
Mafra		Inútil	Tem, possível registar
Odivelas		Inútil automática	Não tem
Oeiras	100:27:00	sim	Tem, possível registar
Sintra	24:53:00	sim	Tem, possível registar
Sobral de Monte Agraço	07:30:00	sim	Não tem
Torres Vedras	04:43:00	sim	Não tem
Vila Franca de Xira			Tem, possível registar
Alter do Chão	119:51:00	sim	Tem, possível registar
Arronches			Tem, possível registar
Avis	193:12:00	sim	Tem, possível registar
Campo Maior		Inútil	Não tem
Castelo de Vide			Tem, possível registar
Crato	100:43:00	sim	Tem, possível registar
Elvas			Tem, possível registar
Fronteira	97:29:00	sim	Tem, possível registar
Gavião			Tem, possível registar
Marvão	23:41:00	sim	Tem, possível registar
Monforte		inútil	Tem, não possível registar
Nisa			Não tem
Ponte de Sor			Tem, possível registar
Portalegre		Inútil	Não tem
Sousel	01:30:00	sim	Tem, possível registar
Amarante			Tem, possível registar

Nome	Tempo (total)	Sim/Inútil	Área reservada
Baião		Inútil	Tem, possível registar
Felgueiras		Inútil	Não tem
Gondomar			Não tem
Lousada	196:06:00	sim	Não tem
Maia			Tem, possível registar
Marco de Canaveses			Tem, possível registar
Matosinhos			Tem, não possível registar
Paços de Ferreira			Tem, não possível registar
Paredes	07:30:00	sim	Tem, possível registar
Penafiel	77:24:00	sim	Tem, não possível registar
Porto		Inútil	Tem, possível registar
Póvoa de Varzim	06:19:00	sim	Não tem
Santo Tirso		Inútil	Tem, possível registar
Trofa			Não tem
Valongo		Inútil	Tem, possível registar
Vila do Conde			Tem, possível registar
Vila Nova de Gaia	270:06:00	sim	Tem, não possível registar
Abrantes			Não tem
Alcanena			Tem, possível registar
Almeirim	06:42:00	sim	Não tem
Alpiarça	341:01:00	sim	Tem, não possível registar
Benavente	172:14:00	sim	Tem, não possível registar
Cartaxo			Tem, possível registar
Chamusca		Inútil	Não tem
Constância	73:10:00	Inútil	Tem, possível registar
Coruche		Inútil	Tem, possível registar
Entroncamento		Inútil	Tem, possível registar
Ferreira do Zêzere	78:27:00	sim	Não tem
Golegã		Inútil	Não tem
Mação			Tem, possível registar
Ourém			Não tem
Rio Maior			Não tem
Salvaterra de Magos		inútil	Não tem
Santarém	03:17:00	sim	Tem, não possível registar
Sardoal		Inútil	Tem, possível registar
Tomar		Inútil	Tem, possível registar

Nome	Tempo (total)	Sim/Inútil	Área reservada
Torres Novas	265:00:00	sim	Não tem
Vila Nova da Barquinha			Tem, possível registar
Alcácer do Sal	192:42:00	sim	Não tem
Alcochete	04:17:00	sim	Tem, possível registar
Almada		Inútil	Tem, possível registar
Barreiro			Tem, possível registar
Grândola		Inútil	Tem, possível registar
Moita	144:59:00	sim	Tem, possível registar
Montijo		Inútil	Tem, possível registar
Palmela		Inútil	Tem, possível registar
Santiago do Cacém	73:52:00	sim	Não tem
Seixal	166:49:00	sim	Tem, possível registar
Sesimbra			Tem, possível registar
Setúbal		Inútil	Não tem
Sines		Inútil	Não tem
Arcos de Valdevez	171:05:00	sim	Tem, não possível registar
Caminha		Inútil	Não tem
Melgaço			Não tem
Monção			Não tem
Paredes de Coura			Não tem
Ponte da Barca			Tem, possível registar
Ponte de Lima			Não tem
Valença			Não tem
Viana do Castelo		Inútil	Tem, possível registar
Vila Nova de Cerveira			Tem, possível registar
Alijó			Não tem
Boticas	30:51:00	sim	Não tem
Chaves			Tem, possível registar
Mesão Frio	269:21:00	sim	Não tem
Mondim de Basto	31:13:00	sim	Não tem
Montalegre			Não tem
Murça	149:13:00	sim	Não tem
Peso da Régua			Não tem
Ribeira de Pena	73:36:00	sim	Não tem
Sabrosa	06:59:00	sim	Não tem
Santa Marta de Penaguião	00:35:00	sim	Tem, possível registar

Nome	Tempo (total)	Sim/Inútil	Área reservada
Valpaços			Não tem
Vila Pouca de Aguiar			Tem, possível registar
Vila Real			Tem, possível registar
Armamar		Inútil	Tem, possível registar
Carregal do Sal	291:53:00	sim	Tem, possível registar
Castro Daire	144:32:00	sim	Não tem
Cinfães	294:16:00	sim	Não tem
Lamego			Não tem
Mangualde	366:00:00	sim	Tem, possível registar
Moimenta da Beira			Não tem
Mortágua			Tem, possível registar
Nelas	27:59:00	sim	Tem, possível registar
Oliveira de Frades	433:13:00	sim	Tem, possível registar
Penalva do Castelo			Tem, possível registar
Penedono			Não tem
Resende	388:16:00	sim	Não tem
São João da Pesqueira			Tem, não possível registar
São Pedro do Sul		Inútil	Tem, possível registar
Santa Comba Dão			Tem, não possível registar
Sátão	25:17:00	sim	Tem, possível registar
Sernancelhe			Não tem
Tabuaço		Inútil	Não tem
Tarouca			Não tem
Tondela	04:56:00	sim	Tem, possível registar
Vila Nova de Paiva			Tem, possível registar
Viseu			Tem, possível registar
Vouzela			Tem, possível registar

Anexo C

A Tabela 22 apresenta os *links* dos *websites* analisados na análise geral, estando também aqui apresentados os *websites* das câmaras municipais que não estão presentes na tabela da análise, sendo necessária a verificação da presença de uma área reservada. Esta informação foi retirada do ficheiro *Exce*/fornecido pelos investigadores do GÁVEA.

Tabela 22 – *Links* de todos os *websites* das câmaras municipais portuguesas

Nome	<i>Website</i>
Angra do Heroísmo	http://www.cmah.pt
Calheta (Açores)	http://www.cm-calheta.pt
Corvo	http://www.cm-corvo.pt
Horta	http://www.cmhorta.pt
Lagoa (Açores)	http://www.lagoa-acores.pt
Lajes das Flores	http://www.cmlajesdasflores.pt
Lajes do Pico	http://www.cm-lajesdopico.pt
Madalena	http://www.cm-madalena.pt
Nordeste	http://www.cm-nordeste.pt
Ponta Delgada	http://www.cm-pontadelgada.pt
Povoação	http://www.cm-povoacao.pt
Praia da Vitória	http://www.cmpv.pt
Ribeira Grande	http://www.cm-ribeiragrande.pt
Santa Cruz das Flores	http://www.cm-sc-flores.pt
Santa Cruz da Graciosa	http://www.cm-graciosa.pt
São Roque do Pico	http://www.cm-saoroquedopico.pt
Velas	http://cmvelas.pt
Vila Franca do Campo	http://www.cmvfc.pt
Vila do Porto	http://www.cm-viladoporto.pt
Calheta (Madeira)	http://www.cm-calheta.pt
Câmara de Lobos	http://www.cm-camaradelobos.pt
Funchal	http://www.cm-funchal.pt
Machico	http://www.cm-machico.pt
Ponta do Sol	http://www.cm-pontadosol.pt
Porto Moniz	http://www.portomoniz.pt
Porto Santo	http://www.cm-portosanto.pt
Ribeira Brava	http://www.cm-ribeirabrava.pt
Santa Cruz	http://www.cm-santacruz.pt
Santana	http://www.cm-santana.com

Nome	Website
São Vicente	http://www.cm-saovicente.pt
Águeda	http://www.cm-agueada.pt
Albergaria-a-Velha	http://www.cm-albergaria.pt
Anadia	http://www.cm-anadia.pt
Arouca	http://www.cm-arouca.pt
Aveiro	http://www.cm-aveiro.pt
Castelo de Paiva	http://www.cm-castelo-paiva.pt
Espinho	http://www.cm-esPINho.pt
Estarreja	http://www.cm-estarreja.pt
Ílhavo	http://www.cm-ilhavo.pt
Mealhada	http://www.cm-mealhada.pt
Murtosa	http://www.cm-murtosa.pt
Oliveira de Azeméis	http://www.cm-oaz.pt
Oliveira do Bairro	http://www.cm-olb.pt
Ovar	http://www.cm-ovar.pt
Santa Maria da Feira	http://www.cm-feira.pt
São João da Madeira	http://www.cm-sim.pt
Sever do Vouga	http://www.cm-sever.pt
Vagos	http://www.cm-vagos.pt
Vale de Cambra	http://www.cm-valedecambra.pt
Aljustrel	http://www.mun-aliustrel.pt
Almodôvar	http://www.cm-almodovar.pt
Alvito	http://www.cm-alvito.pt
Barrancos	http://www.cm-barrancos.pt
Beja	http://www.cm-beja.pt
Castro Verde	http://www.cm-castroverde.pt
Cuba	http://www.cm-cuba.pt
Ferreira do Alentejo	http://www.cm-ferreira-alentejo.pt/
Mértola	http://www.cm-mertola.pt
Moura	http://www.cm-moura.pt
Odemira	http://www.cm-odemira.pt
Ourique	http://www.cm-ourique.pt
Serpa	http://www.cm-serpa.pt
Vidigueira	http://www.cm-vidigueira.pt
Amares	http://www.cm-amares.pt
Barcelos	http://www.cm-barcelos.pt

Nome	Website
Braga	http://www.cm-braga.p
Cabeceiras de Basto	http://www.cabeceirasdebasto.pt/
Celorico de Basto	http://www.cm-celoricobasto.pt
Esposende	http://www.cm-esposende.pt
Fafe	http://www.cm-fafe.pt
Guimarães	http://www.cm-guimaraes.pt
Póvoa de Lanhoso	http://www.cm-povoadelanhoso.pt
Terras de Bouro	http://www.cm-terrasdebouro.pt
Vieira do Minho	http://www.cm-vminho.pt
Vila Nova de Famalicão	http://www.vilanovadefamalicao.org
Vila Verde	http://www.cm-vilaverde.pt
Vizela	http://www.cm-vizela.pt
Alfândega da Fé	http://www.cm-alfandegadafe.pt
Bragança	http://www.cm-braganca.pt
Carraceda de Ansiães	http://www.cm-carrazedadeansiaes.pt
Freixo de Espada à Cinta	http://www.cm-freioespadacinta.pt
Macedo de Cavaleiros	http://www.cm-macedodecavaleiros.pt
Miranda do Douro	http://www.cm-mdouro.pt
Mirandela	http://www.cm-mirandela.pt
Mogadouro	http://www.cm-mogadouro.pt
Torre de Moncorvo	http://www.cm-moncorvo.pt
Vila Flôr	http://www.cm-vilafior.pt
Vimioso	http://www.cm-vimioso.pt
Vinhais	http://www.cm-vinhais.pt
Belmonte	http://www.cm-belmonte.pt
Castelo Branco	http://www.cm-castelobranco.pt
Covilhã	http://www.cm-covilha.pt
Fundão	http://www.cm-fundao.pt
Idanha-a-Nova	http://www.cm-idanhanova.pt
Oleiros	http://www.cm-oleiros.pt
Penamacor	http://www.cm-penamacor.pt
Proença-a-Nova	http://www.cm-proencanova.pt
Sertã	http://www.cm-serta.pt
Vila de Rei	http://www.cm-viladerei.pt
Vila Velha de Rodão	http://www.cm-vvrodao.pt
Arganil	http://www.cm-arganil.pt

Nome	Website
Cantanhede	http://www.cm-cantanhede.pt
Coimbra	http://www.cm-coimbra.pt
Condeixa-a-Nova	http://www.cm-condeixa.pt
Figueira da Foz	http://www.cm-figfoz.pt
Góis	http://www.cm-gois.pt
Lousã	http://www.cm-lousa.pt
Mira	http://www.cm-mira.pt
Miranda do Corvo	http://www.cm-mirandadocorvo.pt
Montemor-o-Velho	http://www.cm-montemorvelho.pt
Oliveira do Hospital	http://www.cm-oliveiradohospital.pt
Pampilhosa da Serra	http://www.cm-pampilhosadaserra.pt
Penacova	http://www.cm-penacova.pt
Penela	http://www.cm-penela.pt
Soure	http://www.cm-soure.pt
Tábua	http://www.cm-tabua.pt
Vila Nova de Poiares	http://www.cm-vilanovadepoiares.pt
Alandroal	http://www.cm-alandroal.pt
Arraiolos	http://www.cm-arraiolos.pt
Borba	http://www.cm-borba.pt
Estremoz	http://www.cm-estremoz.pt
Évora	http://www.cm-evora.pt
Montemor-o-Novo	http://www.cm-montemornovo.pt
Mora	http://www.cm-mora.pt
Mourão	http://www.cm-mourao.pt
Portel	http://www.cm-portel.pt
Redondo	http://www.cm-redondo.pt
Reguengos de Monsaraz	http://www.cm-reguengos-monsaraz.pt
Vendas Novas	http://www.cm-vendasnovas.pt
Viana do Alentejo	http://www.cm-vianadoalentejo.pt
Vila Viçosa	http://www.cm-vilavicosa.pt
Albufeira	http://www.cm-albufeira.pt
Alcoutim	http://www.cm-alcoutim.pt
Aljezur	http://www.cm-aljezur.pt
Castro Marim	http://www.cm-castromarim.pt
Faro	http://www.cm-faro.pt
Lagoa (Faro)	http://www.cm-lagoa.pt

Nome	Website
Lagos	http://www.cm-lagos.pt
Loulé	http://www.cm-loule.pt
Monchique	http://www.cm-monchique.pt/
Olhão	http://www.cm-olhao.pt/
Portimão	http://www.cm-portimao.pt/
São Brás de Alportel	http://www.cm-sbras.pt/
Silves	http://www.cm-silves.pt/
Tavira	http://www.cm-tavira.pt/
Vila do Bispo	http://www.cm-viladobispo.pt/
Vila Real de S. António	http://www.cm-vrsa.pt/
Aguiar da Beira	http://www.cm-aguiardabeira.pt/
Almeida	http://www.cm-almeida.pt/
Celorico da Beira	http://www.cm-celoricodabeira.pt/
Figueira de Castelo Rodrigo	http://www.cm-fcr.pt/
Fornos de Algodres	http://www.cm-fornosdealgodres.pt/
Gouveia	http://www.cm-gouveia.pt/
Guarda	http://www.mun-guarda.pt/
Manteigas	http://www.cm-manteigas.pt/
Meda	http://www.cm-meda.pt/
Pinhel	http://www.cm-PINhel.pt/
Sabugal	http://www.cm-sabugal.pt/
Seia	http://www.cm-seia.pt/
Trancoso	http://www.cm-trancoso.pt/
Vila Nova de Foz Côa	http://www.cm-fozcoa.pt/
Alcobaça	http://www.cm-alcobaca.pt/
Alvaiázere	http://www.cm-alvaiazere.pt/
Ansião	http://www.cm-ansiao.pt/
Batalha	http://www.cm-batalha.pt/
Bombarral	http://www.cm-bombarral.pt/
Caldas da Rainha	http://www.cm-caldas-rainha.pt/
Castanheira de Pera	http://www.cm-castanheiradepera.pt/
Figueiró dos Vinhos	http://www.cm-figueirodosvinhos.pt/
Leiria	http://www.cm-leiria.pt/
Marinha Grande	http://www.cm-mgrande.pt/
Nazaré	http://www.cm-nazare.pt/
Óbidos	http://www.cm-obidos.pt/

Nome	Website
Pedrogão Grande	http://www.cm-pedrogaogrande.pt/
Peniche	http://www.cm-peniche.pt/
Pombal	http://www.cm-pombal.pt/
Porto de Mós	http://www.municipio-portodemos.pt/
Alenquer	http://www.cm-alenquer.pt/
Amadora	http://www.cm-amadora.pt/
Arruda dos Vinhos	http://www.cm-arruda.pt/
Azambuja	http://www.cm-azambuja.pt/
Cadaval	http://www.cm-cadaval.pt/
Cascais	http://www.cm-cascais.pt/
Lisboa	http://www.cm-lisboa.pt/
Loures	http://www.cm-loures.pt/
Lourinhã	http://www.cm-lourinha.pt/
Mafra	http://www.cm-mafra.pt/
Odivelas	http://www.cm-odivelas.pt/
Oeiras	http://www.cm-oeiras.pt/
Sintra	http://www.cm-sintra.pt/
Sobral de Monte Agraço	http://www.cm-sobral.pt/
Torres Vedras	http://www.cm-tvedras.pt/
Vila Franca de Xira	http://www.cm-vfxira.pt/
Alter do Chão	http://www.cm-alter-chao.pt/
Arronches	http://www.cm-arronches.pt/
Avis	http://www.cm-avis.pt/
Campo Maior	http://www.cm-campo-maior.pt/
Castelo de Vide	http://www.cm-castelo-vide.pt/
Crato	http://www.cm-crato.pt/
Elvas	http://www.cm-elvas.pt/
Fronteira	http://www.cm-fronteira.pt/
Gavião	http://www.cm-gaviao.pt/
Marvão	http://www.cm-marvao.pt/
Monforte	http://www.cm-monforte.pt/
Nisa	http://www.cm-nisa.pt/
Ponte de Sor	http://www.cm-pontedesor.pt/
Portalegre	http://www.cm-portalegre.pt/
Sousel	http://www.cm-sousel.pt/
Amarante	http://www.cm-amarante.pt/

Nome	Website
Baião	http://www.cm-baiao.pt/
Felgueiras	http://www.cm-felgueiras.pt/
Gondomar	http://www.cm-gondomar.pt/
Lousada	http://www.cm-lousada.pt/
Maia	http://www.cm-maia.pt/
Marco de Canaveses	http://www.cm-marco-canaveses.pt/
Matosinhos	http://www.cm-matosinhos.pt/
Paços de Ferreira	http://www.cm-pacosdeferreira.pt/
Paredes	http://www.cm-paredes.pt/
Penafiel	http://www.cm-penafiel.pt/
Porto	http://www.cm-porto.pt/
Póvoa de Varzim	http://www.cm-pvarzim.pt/
Santo Tirso	http://www.cm-stirso.pt/
Trofa	http://www.mun-trofa.pt/
Valongo	http://www.cm-valongo.pt/
Vila do Conde	http://www.cm-viladoconde.pt/
Vila Nova de Gaia	http://www.cm-gaia.pt/
Abrantes	http://www.cm-abrantes.pt/
Alcanena	http://www.cm-alcanena.pt/
Almeirim	http://www.cm-almeirim.pt/
Alpiarça	http://www.cm-alpiarca.pt/
Benavente	http://www.cm-benavente.pt/
Cartaxo	http://www.cm-cartaxo.pt/
Chamusca	http://www.cm-chamusca.pt/
Constância	http://www.cm-constancia.pt/
Coruche	http://www.cm-coruche.pt/
Entroncamento	http://www.cm-entroncamento.pt/
Ferreira do Zêzere	http://www.cm-ferreiradozezere.pt/
Golegã	http://www.cm-golega.pt/
Mação	http://www.cm-macao.pt/
Ourém	http://www.cm-ourem.pt/
Rio Maior	http://www.cm-riomaior.pt/
Salvaterra de Magos	http://www.cm-salvaterrademagos.pt/
Santarém	http://www.cm-santarem.pt/
Sardoal	http://www.cm-sardoal.pt/
Tomar	http://www.cm-tomar.pt/

Nome	Website
Torres Novas	http://www.cm-torresnovas.pt/
Vila Nova da Barquinha	http://www.cm-vnbarquinha.pt/
Alcácer do Sal	http://www.cm-alcacerdosal.pt/
Alcochete	http://www.cm-alcochete.pt/
Almada	http://www.m-almada.pt/
Barreiro	http://www.cm-barreiro.pt/
Grândola	http://www.cm-grandola.pt/
Moita	http://www.cm-moita.pt/
Montijo	http://www.mun-montijo.pt/
Palmela	http://www.cm-palmela.pt/
Santiago do Cacém	http://www.cm-santiagocacem.pt/
Seixal	http://www.cm-seixal.pt/
Sesimbra	http://www.cm-sesimbra.pt/
Setúbal	http://www.mun-setubal.pt/
Sines	http://www.mun-sines.pt/
Arcos de Valdevez	http://www.cmav.pt/
Caminha	http://www.cm-caminha.pt/
Melgaço	http://www.cm-melgaco.pt/
Monção	http://www.cm-moncao.pt/
Paredes de Coura	http://www.cm-paredes-coura.pt/
Ponte da Barca	http://www.cmpb.pt/
Ponte de Lima	http://www.cm-pontedelima.pt/
Valença	http://www.cm-valenca.pt/
Viana do Castelo	http://www.cm-viana-castelo.pt/
Vila Nova de Cerveira	http://www.cm-vncerveira.pt/
Alijó	http://www.cm-alijo.pt/
Boticas	http://www.cm-boticas.pt/
Chaves	http://www.chaves.pt/
Mesão Frio	http://www.cm-mesaofrio.pt/
Mondim de Basto	http://www.cm-mondimdebasto.pt/
Montalegre	http://www.cm-montalegre.pt/
Murça	http://www.cm-murca.pt/
Peso da Régua	http://www.cm-pesoregua.pt/
Ribeira de Pena	http://www.cm-rpena.pt/
Sabrosa	http://www.cm-sabrosa.pt/
Santa Marta de Penaguião	http://www.cm-smpenaguiao.pt/

Nome	Website
Valpaços	http://www.valpacos.pt/
Vila Pouca de Aguiar	http://www.cm-vpaguiar.pt/
Vila Real	http://www.cm-vilareal.pt/
Armamar	http://www.cm-armamar.pt/
Carregal do Sal	http://www.cm-csal.pt/
Castro Daire	http://www.cm-castrodaire.pt/
Cinfães	http://www.cm-cinfaes.pt/
Lamego	http://www.cm-lamego.pt/
Mangualde	http://www.cmmangualde.pt/
Moimenta da Beira	http://www.cm-moimenta.pt/
Mortágua	http://www.cm-mortagua.pt/
Nelas	http://www.cm-nelas.pt/
Oliveira de Frades	http://www.cm-ofrades.com
Penalva do Castelo	http://www.cm-penalvadocastelo.pt/
Penedono	http://www.cm-penedono.pt/
Resende	http://www.cm-resende.pt/
São João da Pesqueira	http://www.cm-sipesqueira.pt/
São Pedro do Sul	http://www.cm-spsul.pt/
Santa Comba Dão	http://www.cm-santacombadao.pt/
Sátão	http://www.cm-satao.pt/
Sernancelhe	http://www.cm-sernancelhe.pt/
Tabuaço	http://www.cm-tabuaco.pt/
Tarouca	http://www.cm-tarouca.pt/
Tondela	http://www.cm-tondela.pt/
Vila Nova de Paiva	http://www.cm-vnpaiva.pt/
Viseu	http://www.cm-viseu.pt/
Vouzela	http://www.cm-vouzela.pt/

Apêndices

Apêndice A

No apêndice A estão presentes todos os conteúdos criados para auxiliar o entrevistador durante as entrevistas às câmaras municipais, e também para auxiliar o leitor na compreensão do estudo feito.

Foi enviada a seguinte mensagem para as câmaras municipais listadas na Tabela 10.

“Ex.mo Senhor/Ex.ma Senhora

O meu nome é Helena Silva, e sou aluna da Universidade do Minho, estando agora a terminar o quinto ano do Mestrado integrado em Engenharia e Gestão de Sistemas de Informação.

Neste contexto académico, estou a desenvolver um estudo focado na análise dos *websites* das Câmaras Municipais portuguesas e na sua interação, através do *e-mail*, com os seus munícipes.

Após ter efetuado uma análise dos resultados apresentados nos estudos da presença das Câmaras Municipais na *internet*, feitos pelo GÁVEA – Observatório da Sociedade da Informação, da Universidade do Minho (<http://gavea.dsi.uminho.pt>) – selecionei uma amostra de Câmaras Municipais mais representativas, que inclui a vossa Câmara.

Venho então por este meio solicitar a vossa disponibilidade para a participação numa entrevista que irá contribuir para a minha dissertação. A distância de algumas das câmaras municipais à minha cidade, Braga, impossibilita-me a sua realização presencial. Assim, agradeço a vossa compreensão para a realização das entrevistas com a utilização da ferramenta Skype ou outra desta natureza que prefira utilizar, podendo até ser realizada telefonicamente. Nesta entrevista tenciono abordar os seguintes pontos:

- Caso tenha uma área reservada no *website* da sua câmara, pretendo as razões que levaram à seleção do procedimento de autenticação utilizado;
- Compreender os procedimentos que são adotados para a resposta dos *e-mails* enviados pelos cidadãos.

Peço ainda que para a realização desta entrevista seja indicada, a(s) pessoa(s) mais habilitada(s) para responder às questões relacionadas com estes pontos.

Caso estejam disponíveis para participar neste estudo, agradeço que o indiquem através deste *e-mail*. Após receber a vossa resposta, que espero positiva, entrarei em contacto para agendarmos a entrevista.

Agradeço desde já a preciosa colaboração que possam prestar, sem a qual não conseguirei prosseguir o estudo.

Com os melhores cumprimentos

Helena Silva”

Na tabela seguinte, estão presentes as mensagens recebidas das câmaras municipais como resposta aos pedidos de colaboração, pelas câmaras municipais apontadas na seleção da amostra. Em cada uma das mensagens procedeu-se à eliminação do nome do representante da câmara municipal, de forma a manter a confidencialidade com o entrevistado. Estão apontados também os dias que cada uma das câmaras municipais demorou a responder.

Tabela 23 – Respostas da colaboração nas entrevistas: câmaras municipais

Categoria	Câmara municipal portuguesa	Resposta	Dias de espera
1	Funchal	Boa tarde, Helena. Em resposta à Vossa solicitação, venho por este meio informar que estamos disponíveis para colaborar no seu estudo. Tenho eu próprio sido aluno de Informática de Gestão da Universidade do Minho, é com enorme satisfação que participo no mesmo. Fico a aguardar o agendamento. Com os meus cumprimentos,	<1 dia
1	Santa Marta de Penaguião	Bom dia, Respondemos positivamente ao seu pedido de colaboração. A entrevista pode ser realizada via telefone, bastando ligar para o 254xxxxx das 9h às 17h e perguntar por [nome do entrevistado]. Atenciosamente	32 dias
2	Vizela	Boa tarde, Peço desculpa pela demora na resposta, para responder às suas questões pode ligar para o seguinte contacto 253xxxxx	44 dias
2	Guimarães	Boa tarde, Na sequência do contacto efetuado, ficam os meus dados para que possamos agendar a entrevista solicitada.	<1 dia

Categoria	Câmara municipal portuguesa	Resposta	Dias de espera
3	Manteigas	<p>Bom dia,</p> <p>Venho por este meio disponibilizar-me para o que for necessário. aguardo data e hora para agendar uma reunião via Skype.</p> <p>Se preferir pode-me ligar para o nº 275xxxxx a fim de agilizar e direccionar as suas necessidades.</p> <p>Com os melhores cumprimentos</p>	80 dias
3	Seixal	<p>Exma Senhora,</p> <p>Na sequência do seu pedido para colaboração em estudo de dissertação, informo que estamos disponíveis para a realização de uma entrevista telefónica.</p> <p>Aguardamos, assim, o seu contacto para o respetivo agendamento.</p> <p>Cumprimentos</p>	91 dias
4	Mértola	<p>Boa tarde Helena Silva</p> <p>A Câmara Municipal de Mértola está disponível para responder às questões sobre o <i>Website</i>. Pode enviar as mesmas por <i>e-mail</i> ou telefonar para 96xxxxxx.</p> <p>Cumprimentos</p>	22 dias
4	Moura	<p>Boa tarde,</p> <p>A Câmara Municipal de Moura vem por este meio mostrar a sua disponibilidade para colaborar consigo no estudo de dissertação sobre as câmaras municipais e o seu <i>Website</i>. Poderá entrar em contacto com o gabinete de informática da Câmara Municipal de Moura (285xxxxx), onde poderá falar com a funcionária [nome do entrevistado].</p> <p>Com os melhores cumprimentos</p>	92 dias
4	Cascais	<p>Exma. Sra.D.Helena Silva,</p> <p>Estou disponível para reunião por Skype.</p> <p>Sugiro, desde já, dia 28/02 15h00 ou 29/02 10h00.</p> <p>Fico a aguardar o seu contacto.</p> <p>Obrigado,</p> <p>Os meus cumprimentos</p>	<1 dia

Categoria	Câmara municipal portuguesa	Resposta	Dias de espera
5	Constância	<p>Exma. Helena Silva,</p> <p>Encarrega-me o Senhor Presidente, de em resposta ao pedido de V. Exa. informar que, sob pena de Câmara Municipal de Constância não ser a mais indicada para a amostra, por relativamente ao primeiro ponto não ter uma área de autenticação no <i>Website</i>, se encontra disponível para efetuar a entrevista via Skype no próximo dia 14 de maio (2º feira) pelas 12 horas, tentando dar resposta às questões solicitadas o [nome do entrevistado] e o [nome do entrevistado].</p> <p>O <i>e-mail</i> de conta Skype a partir do qual se efetuará a chamada será: xxx@cm-constancia.pt</p> <p>Com os melhores cumprimentos</p>	81 dias
5	São Vicente	<p>Olá bom dia</p> <p>Chamo-me [nome do entrevistado] e trabalho na Câmara Municipal de São Vicente.</p> <p>Agradeço que me informe o que pretende que lhe responda por favor, uma vez que o colega responsável pelo <i>Site</i> da autarquia não se encontra ao serviço.</p> <p>Cumprimentos</p>	92 dias

Após o envio do primeiro *e-mail*, a dezanove de fevereiro, a pedir colaboração na investigação, foram enviados mais dois *e-mails* para as câmaras que ainda não teriam respondido até à data. A segunda mensagem foi enviada no dia quatro de março, apresentando-se o seguinte corpo de mensagem.

“Boa noite,

Relembro a solicitação de colaboração no meu projeto de dissertação, e destaco a importância da colaboração. aguardo uma resposta, que espero que seja positiva.

Com os melhores cumprimentos

Helena Silva”

Após o envio das duas primeiras mensagens, foi enviada uma nova mensagem de forma a compreender se seria necessário continuar a solicitar a colaboração das câmaras municipais que não teriam respondido. Esta mensagem foi enviada a nove de abril, com o seguinte corpo de mensagem.

“Ex.mo Senhor/Ex.ma Senhora,

Relembro que aguardo uma resposta ao pedido de colaboração feito for *e-mail* a 19 de fevereiro. Destaco que compreendo a possibilidade de não ser possível participarem, mas agradecia que o comunicassem caso estejam nesta posição, para assim saber se devo continuar a contactar a abordar este assunto.

Gostaria apenas de lembrar que pretendo realizar uma entrevista por *skype* ou telefone, que deve demorar cerca de 20/30 minutos, com questões relacionadas com o uso do *e-mail* como meio de comunicação com os cidadãos, e também da implementação de uma área reservada onde o cidadão tenha acesso aos serviços *online* no *website* das câmaras municipais.

Aguardo resposta

Com os melhores cumprimentos

Helena Silva”

Nesta tabela encontram-se listadas as datas, horas e a duração de cada entrevista realizadas com os funcionários das câmaras municipais.

Tabela 24 – Detalhes das entrevistas: câmaras municipais

Categoria	Câmara municipal portuguesa	Data	Hora	Duração da entrevista
1	Funchal	01/03	16:00	37 minutos
1	Santa Marta de Penaguião	17/04	16:00	20 minutos
2	Vizela	05/04	10:00	29 minutos
2	Guimarães	06/03	16:30	34 minutos
3	Manteigas	22/05	9:30	26 minutos
3	Seixal	22/05	15:00	26 minutos
4	Mértola	16/03	16:00	25 minutos
4	Moura	24/05	10:30	17 minutos
4	Cascais	28/02	15:00	27 minutos
5	Constância	14/05	12:00	20 minutos

A seguinte lista apresenta os *e-mails* utilizados no envio das mensagens a solicitar a colaboração das câmaras municipais para a presente investigação. É também registado se houve ou não alterações entre os *e-mails* apresentados nos *websites* e os *e-mails* registados anteriormente pelo GÁVEA, estando a preto os *e-mails* que sofreram alterações.

Tabela 25 – *E-mails* utilizados para o pedido de colaboração para as entrevistas: câmaras municipais

Câmara municipal portuguesa	<i>E-mail</i> da câmara	<i>E-mail</i> do presidente	<i>E-mail</i> do vice-presidente	<i>E-mail</i> do primeiro vereador	Sofreu alterações?
Funchal	cmf@cm-funchal.pt	presidente.paulo.cafobo@cm-funchal.pt	vereador.miguel.gouveia@cm-funchal.pt		sim
Santa Marta de Penaguião	geral@cm-smpenaguiao.pt	presidente@cm-smpenaguiao.pt	silvia.silva@cm-smpenaguiao.pt	vereadores.psd@cm-smpenaguiao.pt	não
Beja	geral@cm-beja.pt	Deixou de existir	Deixou de existir	jrocha@cm-beja.pt	sim
Anadia	geral@cm-anadia.pt	presidente.teresabelem@cm-anadia.pt	vicepresidente.jorgesampaio@cm-anadia.pt		não
Sousel	geral@cm-sousel.pt				não
Albergaria-a-Velha	geral@cm-albergaria.pt	gap@cm-albergaria.pt	gap@cm-albergaria.pt		sim
Vizela	geral@cm-vizela.pt	presidente@cm-vizela.pt	joaquim.meireles@cm-vizela.pt	jorge.pedrosa@cm-vizela.pt	sim
Guimarães	geral@cm-guimaraes.pt	presidencia@cm-guimaraes.pt domingos.braganca@cm-guimaraes.pt	adelina.pinto@cm-guimaraes.pt	andre.coelholima@cm-guimaraes.pt	sim

Câmara municipal portuguesa	<i>E-mail</i> da câmara	<i>E-mail</i> do presidente	<i>E-mail</i> do vice-presidente	<i>E-mail</i> do primeiro vereador	Sofreu alterações?
Sintra	municepe@cm-sintra.pt	presidencia@cm-sintra.pt	vice-presidencia@cm-sintra.pt	vereadores@juntospelossinteresses.pt	sim
Sátão	geral@cm-satao.pt	presidente@cm-satao.pt	vice.presidente@cm-satao.pt	acacio.pinto@cm-satao.pt	sim
Vila Viçosa	geral@cm-vilavicosas.pt				não
Manteigas	geral@cm-manteigas.pt	esmeraldo.carvalhinho@cm-manteigas.pt	celia.morais@cm-manteigas.pt		sim
Horta	geral@cmhorta.pt	presidente@cmhorta.pt	vice.presidente@cmhorta.pt	cferreira@alra.pt	sim
Moita	cmmoita@mail.cm-moita.pt	presidente@mail.cm-moita.pt	vereador.daniel.figueiredo@mail.cm-moita.pt	lchula@mail.cm-moita.pt	sim
Seixal	câmara.geral@cm-seixal.pt	presidencia@cm-seixal.pt	jorgegoncalves@cm-seixal.pt	marcotelesfernandes@cm-seixal.pt	não
Mértola	geral@cm-mertola.pt	jorgerosa@cm-mertola.pt		ligiarafael@cm-mertola.pt	sim
Moura	cmmoura@cm-moura.pt				não
Castro Marim	expediente@cm-castromarim.pt	presidente@cm-castromarim.pt	filomena.sintra@cm-castromarim.pt	celiapaulabrito@sapo.pt	sim
Cascais	atendimento.municipal@cm-cascais.pt	presidencia@cm-cascais.pt	vice-presidente@cm-cascais.pt	vereacao.ps@cm-cascais.pt	não

Câmara municipal portuguesa	<i>E-mail</i> da câmara	<i>E-mail</i> do presidente	<i>E-mail</i> do vice-presidente	<i>E-mail</i> do primeiro vereador	Sofreu alterações?
Vendas Novas	geral@cm-vendasnovas.pt	geral@cm-vendasnovas.pt	geral@cm-vendasnovas.pt	geral@cm-vendasnovas.pt	sim
Constância	geral@cm-constancia.pt	sergio.oliveira@cm-constancia.pt	jorge.pereira@cm-constancia.pt	vereadorajulia.amorim@sapo.pt	sim
São Vicente	geral@cm-saovicente.pt				não

Para a realização da entrevista, foi necessário haver uma estrutura a seguir, de forma a haver um diálogo consistente de uma entrevista para a seguinte. Para que isso se verificasse, foi criado o seguinte guião que acompanhou todas as entrevistas. Neste guião estão presentes as questões que deveriam ser feitas, tendo estas uma sequência lógica consoante o tipo de resposta dada. Ao longo do guião estão presentes alguns exemplos ou ajudas para o entrevistador salientar caso seja necessário. Prevê-se que estes apenas sejam expostos no caso de o entrevistado não estar a compreender a pergunta feita. O guião está dividido por sete fases de forma a facilitar o desencadear da entrevista.

Secção 1

Objetivo: Introdução e contextualização da investigação.

Bom dia/Boa tarde [adequar]

O meu nome é Helena Silva, penso que estou a falar com [pessoa apontada em *e-mail* para a entrevista], correto?

Desde já, queria agradecer a colaboração da câmara municipal [adequar à câmara municipal em entrevista] para a minha investigação. E gostaria também de agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo.

Tal como já referi num dos *e-mails* enviados, esta entrevista será gravada para ser mais fácil de redigir o que for aqui falado, mas não terá qualquer outro fim.

Secção 2

Objetivo: Compreender se o estudo influencia na tomada de decisões, mostrando assim que se preocupam com a sua posição no *ranking* desenvolvido pelo GÁVEA sobre a presença das Câmaras Municipais portuguesas na *internet*.

Irei agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista. Mas antes disso, não sei se tem alguma questão a colocar.

Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no vosso *website*. Na minha

investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade, e se sabe a que estudos me refiro.

[caso responda negativamente] O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação da Universidade do Minho, e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos, sendo que desde 2009, todas elas dispõem de um *website*. Nestes estudos são analisados quatro critérios, e é atribuída a devida classificação a cada um dos aspetos presentes nos critérios. Posteriormente é desenvolvido um *ranking* final onde se irá definir uma lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a sua classificação no estudo. Gostaria de saber a sua posição no último *ranking*? [caso responda positivamente] A sua posição foi [analisar lista da seleção da amostra antes de cada entrevista].

[caso responda positivamente] Não sei se tem conhecimento da sua classificação no último estudo desenvolvido? [caso responda negativamente] A sua posição foi [analisar lista da seleção da amostra antes de cada entrevista].

Secção 3

Objetivo: Analisar a existência de *e-mails* institucionais, e compreender se é de conhecimento geral a existência de uma lei que obriga os organismos da administração pública a utilizarem um *e-mail* para contactar com os seus cidadãos.

Irei começar agora com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei anteriormente, sendo eles a utilização do *e-mail* e a implementação de um processo de autenticação no *website* das Câmaras Municipais. Peço que sempre que não perceber a questão, avise, pois tenho exemplos em algumas questões que o podem ajudar a perceber melhor o que estou a tentar perguntar. Não quero dizer os exemplos logo no início, para tentar não influenciar a sua resposta.

Iniciarei pelo *e-mail*.

Tem algum *e-mail* que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho? [se responder positivamente] Utiliza este *e-mail* institucional apenas para esse contexto, ou por vezes utiliza-o para situações pessoais?

O que é que vê de benéfico na utilização do *e-mail*?

Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o cidadão? Ou seja, utiliza porque acha que é uma ferramenta de fácil acesso para os cidadãos, ou utiliza o *e-mail* porque existe alguma lei que o obrigue a fazê-lo?

[caso não fale na lei que obriga a sua utilização] Sabia que existe uma lei que obriga os serviços e organismos da Administração Pública a utilizar o *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos? No Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, artigo 26, refere que “Os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar um endereço de correio eletrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz”.

Sabendo que é obrigatório haver um mecanismo de comunicação eletrónica, e sabe que deve haver tanto interação pessoal como via *e-mail*, acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial? Porquê?

Secção 4

Objetivo: tentar perceber o funcionamento do processo de resposta aos *e-mails*, de forma a perceber os pontos que se deve priorizar na avaliação dos aspetos no estudo do GÁVEA. Também se pretende abordar assuntos que deixem o entrevistado a pensar, podendo assim consciencializá-lo de que há coisas que pode alterar na forma como procede na interação com o *e-mail*.

Costuma ler os *e-mails* recebidos logo de manhã? Ou lê quando tem algum tempo livre? E se tiver um dia bastante ocupado? Não lê nenhum *e-mail*?

Após responder à questão anterior, consegue dizer com que frequência utiliza o *e-mail* do seu estabelecimento de trabalho? [todos os dias, de 2 em 2 dias, 1 vez por semana, mais do que isso]

Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?

Costuma apagar os *e-mails* da caixa de correio? [se responder negativamente] Queria então destacar a possibilidade de ter a caixa de correio cheia, impossibilitando assim que os seus cidadãos enviem *e-mails* com as suas dúvidas. Acha que poderia ser interessante implementar uma nova regra que obrigue os funcionários das câmaras municipais a eliminar os *e-mails* (ou

apenas alguns), por exemplo, de três em três meses, de forma a evitar que a sua caixa de entrada fique cheia?

Sempre que um cidadão enviar um *e-mail* para vocês, é retornado um *e-mail* automático a confirmar a receção do seu *e-mail*? Consegue dizer que tipo de informação considera importante ter neste tipo de mensagem? [tempo que deveram demorar para responder]

Sempre que respondem aos *e-mails* dos seus cidadãos, costumam assinar? Colocam/acha que deviam colocar o nome da pessoa que está a responder, ou do departamento a que pertence?

Em que situações considera pertinente enviar mensagem para o presidente da câmara, vice-presidente da câmara e vereador da oposição?

Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar *e-mail* para onde? Irei agora abordar a mesma questão de forma diferente. Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar *e-mail* para onde? *E-mail* geral? E se a dúvida for mais direcionada ao presidente da câmara? Deve enviar para o presidente, ou primeiro deve enviar para o *e-mail* geral, e daí encaminham para o presidente?

Como é o vosso procedimento de resposta a um *e-mail*? Existe alguém responsável por analisar a natureza do *e-mail*, e encaminha para a pessoa mais indicada para o responder? Ou existe um responsável que tenta perguntar diretamente ao colaborador mais qualificado, e depois procede ao envio da resposta?

Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente? Por exemplo, um cidadão envia um *e-mail* a questionar o horário de abertura do vosso estabelecimento. Responde que abre às 9 horas? Ou responde que abre às 9 horas, mas também estão disponíveis para atendimento telefónico das 9 horas às 12 horas?

Secção 5

Objetivo: pretende-se compreender o funcionamento do *website* e perceber também a tomada de decisões relacionadas com este aspeto. Tal como na secção dedicada ao *e-mail*, irá abordar-se assuntos que deixem o entrevistado a pensar, podendo assim consciencializa-lo de que há coisas que pode alterar no seu *website*.

Passando agora para as questões relacionadas com a autenticação em *websites*,

No vosso *website* existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique, e tenha acesso a determinadas funcionalidades apenas depois do processo de autenticação? [se responder negativamente] Quais são as razões que os levam a não implementar esta funcionalidade? [não traz grandes benefícios, nunca tínhamos pensado nisso, não é necessário se autenticar porque as funcionalidades estão implementadas mesmo sem o processo de autenticação]

[se responder positivamente] Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade? Quais os benefícios que esta funcionalidade traz/poderia trazer ao vosso cidadão? Quais as funcionalidades que considera que seriam mais importantes implementar?

Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação? [nome de utilizador e *password*] Consegue explicar-me o porquê de o fazer desta forma?

[se não for por carta ou pessoalmente] Existem câmaras municipais que apenas disponibilizam os dados pessoais, se o cidadão se deslocar pessoalmente à câmara municipal, assim como há outras que enviam os dados por carta registada. Consegue pôr-se no lugar desta câmara e perceber o porquê de o fazer desta forma? [segurança dos dados]

Quais os dados que considera que o cidadão deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza? [nome, data de nascimento, número de identificação fiscal, número de identificação civil]

Secção 6

Objetivo: pedir colaboração para as entrevistas com os cidadãos. Esta secção apenas foi abordada na entrevista com a câmara municipal de Guimarães, sendo que se pretende realizar o maior número de entrevistas presenciais, e esta câmara municipal é aquela que consegue melhor proporcionar isso.

Antes de terminar, gostava de informar que pretendo entrevistar cidadãos de forma a conseguir perceber a sua opinião sobre os dois pontos que também abordei consigo durante a entrevista. Pretendo realizar uma entrevista no mesmo registo desta. Infelizmente a câmara municipal da minha cidade não dispõe de uma área reservada onde os cidadãos se possam

autenticar, impedindo assim abordar o assunto da autenticação com os entrevistados de Braga. Posto isto, gostaria de saber se é possível passar essa mensagem aos seus cidadãos, tentando assim conseguir entrevistar cidadãos da sua câmara municipal, mantendo sempre a sua identidade desconhecida no relatório final da minha dissertação. Eu teria todo o gosto em lhe enviar um *e-mail* com os detalhes todos, podendo assim reencaminhar diretamente para os seus cidadãos. Antes de conferir a inexistência de uma área reservada no *website* da minha câmara municipal, aponte uma lista de cidadãos que eu pretendia entrevistar. Posso enviar-lhe esta lista, podendo assim até ser mais fácil pensar em cidadãos com o perfil ideal. Mas poderá apontar quem entender, mesmo que não esteja presente em nenhum destes perfis, ou se forem perfis repetidos. Toda a ajuda é bem vinda. Quero só acrescentar que pretendo entrevistar cidadãos apenas da mesma câmara municipal para que assim consiga igualar a utilização dos cidadãos. Não será feita qualquer avaliação do vosso serviço. Apenas se pretende abordar os dois assuntos e perceber o que os cidadãos consideram que são as melhores práticas.

[se responder positivamente] Agradeço imenso a colaboração. Irei então enviar-lhe as informações todas o mais rápido possível, para assim também poder iniciar as entrevistas o quanto antes.

[se responder negativamente] Percebo perfeitamente, e agradeço de qualquer das formas, porque o seu contributo nesta entrevista já foi muito valioso.

Secção 7

Objetivo: conclusão da entrevista e agradecimento pela participação.

Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou fazer alguma questão.

Queria então agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter informações que serão muito benéficas para a minha investigação.

Obrigada pela colaboração.

Bom dia.

De forma a permitir que o leitor compreenda o formato das entrevistas, nesta secção apresentam-se transcritas as entrevistas realizadas com os representantes das câmaras municipais. As transcrições presentes nesta secção dos apêndices, foram enviados e autorizados pelos respetivos entrevistados.

Durante a entrevista com a câmara municipal de Cascais surgiram falhas no processo de gravação impossibilitando assim que esta fosse transcrita. Identificou-se a falha logo depois da realização da entrevista, possibilitando assim que o entrevistador conseguisse apontar as respostas apresentadas na seguinte tabela. Este facto foi apresentado ao entrevistado em questão, e foi pedido que se utilizasse a informação, mesmo que não fosse possível transcrever detalhadamente tudo aquilo que se falou, tendo o entrevistado aprovado este procedimento.

Tabela 26 – Resumo da entrevista: Cascais

Questões	Cascais
Conhece o GÁVEA?	Sim
Tem conhecimento da sua classificação no último estudo?	Sim
<i>Questões relacionadas com o e-mail</i>	
Tem algum <i>e-mail</i> que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?	Sim
Utiliza-o para situações pessoais?	Não
O que é que vê de benéfico na utilização do <i>e-mail</i> ?	Meio expedito e rastreável
Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do <i>e-mail</i> como meio de comunicação com o cidadão?	Sim
Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?	Não, acha que deve dar prioridade ao atendimento via <i>internet</i>
Com que frequência utiliza o <i>e-mail</i> ?	Várias vezes por dia
Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?	Depende das situações, mas o primeiro <i>mail</i> a dizer que o assunto está a ser encaminhado/tratado deve ser enviado antes das primeiras 24h
Sempre que um cidadão enviar um <i>e-mail</i> para vocês, é retornado um <i>e-mail</i> automático a confirmar a receção do seu <i>e-mail</i> ?	Sim, assim que o assunto for registado na plataforma por um operador

Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Como é o vosso procedimento de resposta a um <i>e-mail</i> ?	É feita uma análise e é enviado para o departamento mais habilitado a responder
Sempre que respondem aos <i>e-mails</i> dos seus cidadãos, costumam assinar?	Não tinha a certeza do <i>e-mail</i> geral do atendimento, mas quando se encaminha para os departamentos, sim, assinam com o nome
Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar <i>e-mail</i> para onde?	Deverá enviar para o <i>e-mail</i> geral
Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente?	Tenta referir o máximo de informação pertinente
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
No vosso <i>website</i> existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique?	Sim
Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade?	Sim
Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?	O cidadão escolhe uma <i>password</i>
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, <i>e-mail</i> e número de contribuinte

Câmara municipal do Funchal

Helena: Olá, boa tarde

Entrevistado: Olá Helena, tudo bem?

Helena: Tudo bem. Vou então dar início à entrevista. O meu nome é Helena Silva. Penso que estou a falar com [nome do Entrevistado], certo?

Entrevistado: Certo

Helena: Ok, desde já queria agradecer a colaboração da câmara municipal do Funchal para a minha investigação e gostaria também de agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo. Como já referi nos *e-mails* enviados, esta entrevista será gravada para ser mais fácil de redigir o que aqui falo. Eu criei um guião para me ir acompanhando ao longo da entrevista, por isso, peço que não me leve a mal que esteja com a cara virada para baixo quando falo.

Entrevistado: Não, não faz mal, não sei que informação vai pedir por isso terei de pesquisar aqui, por isso não há problema nenhum. Tudo bem?

Helena: Ok, vou então dar início. Irei agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se quer fazer alguma questão.

Entrevistado: Alguma questão? Não, não, não, só informar como já referi que também fui aluno da Universidade do Minho. Do curso de informática de gestão que eu penso que já não existe porque foi adaptado para uma engenharia.

Helena: Sim, sim, sim, entretanto mudou para licenciatura em tecnologias de sistemas de informação e agora é mestrado integrado em engenharia e gestão de sistemas de informação.

Entrevistado: Fica no polo de Azurém, em Guimarães, correto?

Helena: Sim, exatamente. Acho que continua tudo igual. Pronto, vou então explicar mais ao menos o que eu pretendo fazer. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no vosso *website*. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade e se sabe os estudos a que me refiro.

Entrevistado: Sim, sim. Eu penso que tem a ver com o estudo feito anualmente ou de dois em dois anos, pelo gabinete, inclusive o ano passado Funchal ganhou um prémio que foi entregue no

edifício da Microsoft em Lisboa, eu por acaso tive a oportunidade de lá estar presente. Eu penso que é esse estudo que estamos a falar, certo?

Helena: Nos estudos do GÁVEA, não tenho a certeza se será o mesmo, mas penso que sim.

Entrevistado: É, quem estava à frente deste projeto era o professor Luís Amaral.

Helena: Exatamente.

Entrevistado: Também foi, meu professor, curiosamente.

Helena: Pois, ele é o meu orientador, por isso é que estou a trabalhar com ele para o ajudar nestes estudos.

Entrevistado: Ok, ainda bem, por isso estamos a falar do mesmo, que tem haver com a presença das câmaras na *internet*.

Helena: Exatamente. Não sei se tem conhecimento de qual a vossa posição no último estudo.

Entrevistado: Sim, no ano passado ganhamos um prémio em relação à presença, e, entretanto, renovamos o *site*, e este no final do ano passado, portanto renovamos o *site* no final do ano passado e se calhar passará por uma nova análise. Mas também nós aqui optamos por fazer uma reformulação total daqui do nosso *site* e de tudo o que é nos serviços *online*, mas também temos de alterar os procedimentos internos de algumas aplicações, mas isso também depois ao longo da entrevista a Helena poderá ficar a perceber um pouco melhor, está bem?

Helena: Claro. Irei então agora começar.

Entrevistado: Está a ouvir-me bem, não está?

Helena: Sim, sim. Irei começar agora com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei. Sendo eles a utilização do *e-mail* e uma implementação de um processo de autenticação no *website* da vossa câmara municipal. Peço que sempre que não perceber alguma questão que me avie porque tenho alguns exemplos em algumas das questões que podem ajudar a perceber melhor a pergunta, mas não quero dizer logo os exemplos para tentar não influenciar a sua resposta.

Entrevistado: Certo.

Helena: Tem algum *e-mail*, que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?

Entrevistado: Sim.

Helena: Ok, e utiliza esse *e-mail* institucional apenas para esse contexto? Ou por vezes utiliza para situações pessoais.

Entrevistado: Raramente. Tenho o meu pessoal. Mas noventa e nove das vezes é questões profissionais. Não digo que não tenha usado uma ou outra vez, mas essencialmente é por questões profissionais.

Helena: O que é que vê de benéfico na utilização do *e-mail*?

Entrevistado: Tudo. Portanto, hoje em dia, penso que as instituições cada vez mais, é difícil pensar não termos *e-mail* na instituição. Ou seja, é uma ferramenta muito mais fácil e muitas vezes torna-se mais fácil enviar uma pequena informação que por vezes seria feita por telefone por um *e-mail* porque muitas vezes tentamos contactar as pessoas e elas não estão. E torna-se muito mais rápido porque hoje em dia e se falarmos dos cargos de agentes as pessoas já têm o *e-mail* configurado no seu telemóvel, portanto enviar um *e-mail* hoje em dia é quase como enviar um *SMS*. Atingimos imediatamente o propósito que é falarmos com as pessoas. Penso que já não vivemos sem *e-mail* hoje em dia nas nossas instituições.

Helena: Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o cidadão? Ou seja, utiliza porque é uma ferramenta de fácil acesso para os cidadãos ou utiliza o *e-mail* porque existe alguma lei a obriga-lo a fazê-lo?

Entrevistado: Não. Nós utilizamos porque é de fácil utilização. E não porque saiba que existe alguma a lei que exista a obrigatoriedade. Utilizamos mesmo como ferramenta de trabalho que hoje em dia é indispensável.

Helena: Aproveito então para informar que realmente existe uma lei que obriga e eu também não tinha noção, e só tive depois dos professores me apontarem isso e eu investiguei e realmente as pessoas já utilizam com grande naturalidade que nem sequer pensam que é obrigatório. Mas, já agora vou-lhe só dizer o que diz no decreto de lei. Diz, os serviços de organismos da Administração pública devem disponibilizar um endereço de correio eletrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz. Basicamente é o que vocês fazem mesmo sem saber que existe uma obrigatoriedade legislativa.

Entrevistado: Sim, sim.

Helena: Sabendo que tanto é obrigatório haver um mecanismo de comunicação eletrónico como presencial, mesmo assim acha que deve dar prioridade à comunicação presencial?

Entrevistado: Não. Nós aqui no Funchal inclusive temos aqui um investimento agora com a abertura da loja do município no ano passado. E o grande objetivo foi todas a forma de atendimento que é feita hoje em dia na loja do município, estamos a replicar isso de forma a que as pessoas estejam em casa e possam fazer-lo da mesma forma. Ou seja, nós queremos que a deslocação à loja do município que é o grande centro de atendimento, ou seja, o atendimento presencial como perguntou, seja cada vez menos necessário, ou seja, tudo o que a pessoa faz, seja feito efetivamente no seu posto de trabalho, em casa, no seu computador, no seu telemóvel. Cada vez mais investimos que as pessoas venham menos ao nosso espaço. Portanto, o grande sucesso desta loja que abrimos à cerca de um ano, é se a loja está vazia é sinal que as pessoas estão a continuar a ser atendidas, mas não precisam de vir à loja do município. Quanto menos pessoas eu conseguir ter na minha loja do município, é sinal que elas estão a usar outros canais alternativos e nem é necessário a presença física no nosso espaço. E é isso que estamos a trabalhar neste momento.

Helena: Claro que sim. Vou avançar. Costuma ler um *e-mail* recebido logo de manhã, ou lê quando tem tempo livre? Como é que costuma gerir o seu tempo? Lê logo de manhã, ou quando calha?

Entrevistado: O meu *e-mail* leio naturalmente, não vou dizer que é cinco minutos depois de ele cair, mas de quinze em quinze minutos, estou sempre a ler o meu *e-mail*, seja no meu posto de trabalho como eu estou agora seja no meu telemóvel porque tenho configurado e, portanto, sempre que me cai um *e-mail* profissional, ou também pessoal porque tenho as duas caixas configuradas e, portanto, recebo um *e-mail* e estou a ler o *e-mail* imediatamente sempre que olho para o telemóvel. Tenho o telemóvel sempre comigo, sempre a ler. Só se estiver a dormir ou algo assim. O *e-mail* leio com bastante regularidade.

Helena: Ok, é que a minha próxima questão era com que frequência usa o *e-mail*. Mas sendo assim, é todos os dias.

Entrevistado: Certo. Todos os dias, a todas a hora. Pela manhã quando acordo, vejo se tenho chamadas, vejo se tenho *SMS*, vejo se tenho *whatsapps* e claramente vejo se tenho *e-mails*. Ok? E abro todos com a mesma importância, que abro um *SMS* ou abro uma chamada, porque às vezes há *e-mails* que também são importantes. Nós na área que estamos, é na área de tecnologias de informação, temos já monitorizados alguns alertas, e às vezes é importante saber se

efetivamente estamos a receber algum alerta por *e-mail*, seja do *data center* de outros sistemas que estejam em baixa e nós temos alertas nesse sentido.

Helena: Exatamente. Quanto tempo é que considera normal um cidadão esperar por uma resposta?

Entrevistado: No município do Funchal tem muitas valências desde a parte do urbanismo que é a que trata de prazos que não são os mais rápidos, porque tem haver com licenciamentos urbanísticos. Desde atendimentos de pedidos muito básicos como pedido de uma reparação do caixote do lixo, de remoção do lixo, e uma reparação, portanto nós temos aqui variedades de frases para cada uma das situações. Eu posso lhe dizer que se hoje for feito um pedido de recolha de lixo no seu domicílio, nas próximas vinte e quatro horas é contactada para agendar essa recolha, mas naturalmente essas vinte e quatro horas que a pessoa é contactada, não são passíveis na entrega de um projeto de urbanismo que leva N pontos. Portanto, mas penso que cada vez mais os serviços têm melhorado, e temos criado ferramentas para isso. Ou seja, a câmara desenvolveu uma ferramenta que se chama Funchal alerta, que permite que os munícipes possam alertar de qualquer ocorrência que acontece na via pública através do seu *smartphone*. Seja um buraco na estrada, seja um caixote do lixo danificado, seja algum derrame de águas, seja qualquer um semáforo danificado, portanto uma parede em risco de ruir. As pessoas à medida do seu *smartphone* podem já fazer o reporte dessa ocorrência, e são automaticamente notificados por *e-mail* a dizer que a sua ocorrência foi registada com o número tal, portanto eu não lhe consigo dizer, só se me perguntar em alguma das áreas é que lhe consigo dar esses prazos, agora varia muitos das áreas de intervenção da câmara.

Helena: Mas já deu mais ao menos para compreender. Costuma apagar os *e-mails* da caixa de correio?

Entrevistado: Se eu costumo apagar?

Helena: Sim, os *e-mails* depois de estarem resolvidos.

Entrevistado: Não. Eu arquivo. Os meus *e-mails* estão todos arquivados. Os *e-mails* que eu consigo apagar são *e-mails* que normalmente existe uma resposta sobre uma resposta. Ou seja, vamos imaginar, um *e-mail* que circulou oito vezes em várias direções, portanto se eu tenho as conversas e os anexos associados nessa conversa toda, eu apago os restantes sete *e-mails*. Só fico com o último, porque se eu quiser consultar os outros *e-mails* anteriores tenho um restante *e-mail*, seja reencaminhando um *e-mail* e respondendo ao *e-mail*, eu apago os *e-mails* anteriores apenas por

uma questão de limitação de espaço, mas raramente apago os *e-mails* só os que não acho necessários, seja eles publicidade ou notificações que não são necessárias no futuro. Mas neste momento tenho a minha caixa de correio com quase oito *gigabyte* de armazenamento. Portanto guardo o *e-mail*, tenho uma estrutura já predefinida em termos de pastas, se é por fornecedor, se é por departamentos internos da câmara se é por funcionários. Os meus funcionários da minha área têm tudo organizado, e guardo os *e-mails* todos que são estritamente necessários, está bem?

Helena: Eu estou a fazer esta questão porque durante os estudos do GÁVEA uma das coisas que referiram foi que muitas vezes tentaram comunicar com câmaras municipais, mas não conseguiram enviar o *e-mail* porque a caixa de correio do destinatário estava cheia. É só por isso que digo, porque há algumas câmaras que já estão preparadas porque têm um armazenamento grande, por exemplo, um *terabyte* para guardar *e-mails*, claro que não precisa de apagar os dados, tem muita capacidade, mas era mais para abordar este assunto.

Entrevistado: Certo.

Helena: Sempre que respondem aos *e-mails* dos cidadãos, costuma assinar?

Entrevistado: Sim. Normalmente essa questão dos *e-mails* é feita pelo *BackOffice* da loja do munícipe. Mas normalmente são acionados institucionalmente e não pessoalmente. Ok? E não assinado pela pessoa que envia, portanto, são assinados pela instituição. Vai para um recetor que diz apenas que é *BackOffice* da loja do munícipe, como nós o chamamos e é aí que fazemos esse contacto.

Helena: E aí é definido o nome da pessoa ou apenas o departamento?

Entrevistado: É só definido a loja do munícipe neste caso. Está bem?

Helena: Ok, então se o cidadão enviar um *e-mail*, não sabe a pessoa com quem está a falar, certo?

Entrevistado: Por acaso estou aqui a aceder à caixa enquanto vou falando consigo, portanto estou a ver aqui por exemplo um pedido da utilização do espaço do parque de Santa Catarina, que é um parque aqui com alguma dimensão. E o meu colega respondeu bom dia, acusamos a recessão do seu *e-mail* e em anexo enviamos o recibo do registo. Ou seja, nós registamos na nossa gestão documental, o pedido que foi feito para utilização do espaço que depois será passível de autorização dos direitos do departamento, e ele assinou pelo nome dele. Portanto nós assinamos efetivamente. Ele assinou. Está bem? Neste caso vai assinado porque assim a pessoa pode contactar de volta e informar quem é que enviou. Está bem?

Helena: Sim. Continuando. Em que situações considera pertinente enviar uma mensagem para o presidente da câmara, vice-presidente e vereador da oposição?

Entrevistado: Em que situações?

Helena: Sim, acha que realmente é necessário enviar diretamente para essas pessoas? Ou envia-se para o *e-mail* geral e aí distribuem?

Entrevistado: Não, não. Nós normalmente os *e-mails* que entram dos munícipes nós não damos encaminhamento aos *e-mails*. Nós registamos na nossa gestão documental e depois é distribuído para os grupos que nós definimos que iram receber aquele tipo de informação. Ok? Porque antes de ir para o presidente terá de passar pelo parecer dos serviços. Vamos imaginar, o exemplo que eu estava a ver agora, que é a disponibilização do espaço do parque aqui na cidade. Naturalmente o presidente não vai dar o despacho sem saber se o espaço está disponível. Se é passível de ser utilizado e se a lei o permite, e o presidente não precisa de saber isso. Só terá conhecimento disso na fase final do processo para autorização. O serviço irá dizer, o espaço está disponível, da nossa parte não há inconveniente de alugar o espaço. E o presidente só depois com esses dados todos é que pode autorizar, ou mesmo o vereador com o pelouro. Portanto, nem sempre o presidente tem essa delegação de competências, mas aí nesse caso é feito pelo vereador pelo pelouro, mas é como se fosse o presidente.

Helena: Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deve enviar o *e-mail* para onde?

Entrevistado: Quando ele tem uma dúvida, eles enviam sempre para o *e-mail* geral. O que aconteceu em tempos, é que nós tínhamos dezenas de *e-mails* que fornecíamos ao público e não vou dizer centenas, porque não o é, mas se calhar podíamos ter duas dezenas de *e-mails* que de forma a comunicar com o público. O que temos feito nos últimos tempos, é canalizar tudo para um canal de entrada. Ou seja, tem sido o canal cmf@cm-funchal.pt portanto é um *e-mail* geral da câmara, e os *e-mails* das divisões tem sido sempre evitável. Ou seja, queremos apenas canalizar para um canal de entrada porque muitas das vezes havia cancelamentos de contas alteração do nome da divisão, vamos imaginar, era a divisão de atendimento, e passou para a chamar-se loja do município, e nós naturalmente não faz sentido termos uma loja e termos um *e-mail* que se chamava divisão de atendimento. Ok? Neste momento estamos a canalizar tudo para o mesmo endereço de *e-mail*, de forma a que as pessoas apenas usem um canal de entrada e nesse canal de entrada é que temos uma equipa em *BackOffice* que faz a distribuição pelos serviços e isso é feito através da nossa gestão documental. Porque senão depois estávamos aqui a perder um

pouco a informação, havia munícipes a nos contactar que estavam a tentar enviar um *e-mail* para um determinado endereço que já não existia, porque já tinha sido desativado porque em tempo tinha sido divulgado. E a forma de evitar isso é termos apenas um canal de entrada, ok? Como temos um endereço *e-mail* no nosso *site*, é só um, queremos ter só um *e-mail* de entrada e é esse o caminho que estamos a seguir. Está bem? E aos poucos temos tratado, têm havido situações de pessoas que já não enviavam *e-mails* há algum tempo, e estavam a enviar *e-mails* e não conseguiam, e o que temos feito, é divulgar o nosso *site* apenas um único endereço de *e-mail*, está bem?

Helena: Ok. Como é o vosso procedimento de resposta aos *e-mails*? Existe então responsável por fazer essa análise que diz que vai cada um para um determinado sítio, e aí é separado dependendo o assunto. Existe uma pessoa responsável por fazer isso? Ou é apenas o sistema que o faz.

Entrevistado: Não, não. Nós temos duas ou três pessoas que o fazem, geram como se fosse um pdf com o próprio *e-mail* que chega, e dão entrada na nossa gestão documental de um pedido como se fosse uma carta. Ok? E a partir daí entra na nossa gestão documental, e depois se o assunto é jardins é distribuído para a divisão de jardins, para o experiente da divisão de jardins. Se é um assunto informático é expedido para a nossa divisão que é a divisão informática. Se é um assunto de obras, se é um assunto de águas, vai para cada uma das divisões. Ok? Mas o circuito já segue na nossa gestão documental que depois pode ser sempre passível de passar por vários departamentos e serviços, porque por vezes pode ter intervenção em mais do que um serviço. O pedido pode ter intervenção de mais do que um serviço, portanto dessa forma é assim que nós trabalhamos, ok?

Helena: Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente ou tenta referir o máximo de informação pertinente? Por exemplo, se o cidadão envia um *e-mail* a questionar o horário de abertura do vosso estabelecimento. Responde que abre às nove horas, ou responde que abre às nove horas, mas também estão disponíveis para atendimento telefónico das nove horas ao meio dia. É um pequeno exemplo.

Entrevistado: Nós normalmente o que tentamos fazer é canalizar essa informação para o nosso *site*, ou seja, desde que nós tenhamos essa informação, nós canalizamos essa informação para o *site* porque é aí que teremos a nossa informação canalizada. E também é uma forma de habituar as pessoas a fazer essa procura e não nos estarem a fazer esse tipo de questões. Cada vez mais

queremos que as pessoas sejam autônomas desde que nós tenhamos essa informação e que queremos disponibilizar essa informação.

Helena: Neste caso eu dei um exemplo que realmente é muito fácil de encontrar no *website*, mas se lhe fizerem uma questão, tentam responder assertivamente ou procuram responder mais informações?

Entrevistado: Não, neste caso focamos apenas naquela questão. Se é essa a sua dúvida, nós focamos e respondemos apenas naquela questão. Naturalmente se ela perguntar o horário de entrada, nós informamos as horas a que abre as horas a que fecha, e as alternativas que tem. Está bem?

Helena: Ok. Passando agora para as questões relacionadas com a autenticação no *website*, no vosso *website* existe uma área reservada onde se permita que o cidadão se autentique e tenha acesso a determinadas funcionalidades apenas depois do processo de autenticação?

Entrevistado: Neste momento não, ou seja, como eu disse, nós reformulamos o nosso *website* este ano. E neste momento estamos a reformular a parte de autenticação, ou seja, vamos dentro de dois meses, mais tardar, teremos autenticação, ou seja, estamos a tratar desse processo todo agora e estamos a tentar dar um salto grande aqui, que é que as pessoas se registem e que tenham toda a informação de qualquer comunicação que tenham feito com a câmara em qualquer uma das áreas diferentes, mas neste momento ainda não está disponível. Ou seja, neste momento ainda não temos essa plataforma pronta, mas vamos ter dentro de dois meses. E o que já está projetado e o que estamos a testar internamente, é a pessoa vai se registar, vai ter o acesso a determinados serviços. Se quiser ter informação mais específica terá de nos enviar documentos específicos para validar que realmente é aquela pessoa, ou seja, sem obrigatoriedade da pessoa vir aqui ao nosso espaço, a pessoa envia uma fotocópia do seu cartão de cidadão, mete alguns dados fidedignos e nós a partir daí vamos dar os acessos e o objetivo depois é dar um vasto número de informações que nós já conseguimos dar internamente no loja do município, e apenas falta esse passo para darmos externamente aos nossos municípios. Neste momento não está disponível como lhe estou a dizer, mas penso que até ao verão teremos grande probabilidade de ter tudo a funcionar no nosso *website*. Está bem? Só para complementar, estamos a fazer desenvolvimento interno, ou seja, nós estamos a avaliar várias ferramentas de fornecedores, ou seja, com essas valências, não tínhamos a flexibilidade de fazer à nossa maneira, ou seja, quando lhe digo isto a ferramenta que nós vimos seja de parceiros seja do nosso ERP ou de outros, era

pouco flexível, de forma a que nos pudéssemos adaptar à nossa maneira, e a solução foi perdemos aqui mais sete meses e não conseguimos fazer o lançamento em simultâneo com o *site* que foi feito em novembro do ano passado, mas vamos fazer seis meses depois mas fazemos à nossa maneira, ou seja, nós temos autonomia para customizá-lo, alterá-lo ou modifica-lo e se quiser acrescentar outras novas funcionalidades de forma a que possamos ter essa informação. De qualquer forma de referir também que nós temos uma ferramenta que neste momento é muito utilizada pelos nossos munícipes que faz parte dos nossos serviços *online*, que é aquela ferramenta que lhe falei de reporte de ocorrências que nós aí obrigamos a que a pessoa se identifique, ou seja, nós não quisemos que a forma de ocorrências fosse a pessoa a por lá que é o José e nem nós saberíamos quem seria essa pessoa e poderia ser um *e-mail* falso, mas neste momento as pessoas podem reportar qualquer ocorrência na via pública, seja ela um buraco, como lhe expliquei à pouco, um derrame na estrada, um caixote do lixo danificado, mas obrigamos a que a pessoa se identifique e é obrigatório que a pessoa introduza o seu número de identificação fiscal, o nif que para nós é a chave de entidade, é obrigatório pôr o nome, o *e-mail* e o seu número de telemóvel. Ou seja, nós obrigamos que seja uma participação cívica, mas responsável, ok? Isto também nos vai permitir quando tivermos os serviços *online* que as pessoas possam fazê-lo automaticamente sem a necessidade de preencher esses campos. E conseguem ver a situação automaticamente da sua reclamação em que estado está, mas de qualquer forma, neste momento já é possível, ou seja, nós criamos quando a pessoa regista uma ocorrência é criada uma chave, e essa chave é um número alfanumérico, não é sequencial, e se a pessoa for ao nosso *site* à ferramenta Funchal alerta, e introduzir esses dados, consegue saber o estado da ocorrência, ok? Quando a ocorrência é concluída, a pessoa também é notificada pelo *e-mail* a dizer que a sua ocorrência, vamos imaginar que um sinal de trânsito perto da minha casa estava no chão porque estava muito vento, e recebi um *e-mail* depois a dizer que a ocorrência já estava concluída e a reparação tinha sido efetuada, e no dia a seguir passei lá e o sinal de trânsito já estava no local e não estava derrubado no chão. Neste momento isso já funciona, e temos aqui agora a registar essa informação no futuro podemos dizer ao munícipe você já fez sessenta ocorrências, já fez trinta, das trinta que fez, só quatro é que falta resolver, e vinte e sete já estão resolvidas, está bem? Isto é o que estamos a fazer.

Helena: Ok. E então nesta vossa ideia que vocês estão a criar, como é que vocês vão proceder à atribuição dos dados? Tal como disse, as pessoas não precisam de se deslocar à vossa loja para pedir o acesso, mas tencionam enviar por carta, por *e-mail*?

Entrevistado: Em princípio as pessoas vão fazer o registo e iram receber um *e-mail* de confirmação. Nós já temos isso a funcionar, por exemplo estar a aderir à fatura eletrónica, portanto se você quiser passar a receber a sua fatura das águas por *e-mail* nós fazemos neste momento, essa componente já está a funcionar inclusive, então preenche os dados no formulário e coloca lá o seu *e-mail*. Automaticamente recebe um *e-mail* de resposta com o *link* para validar que aquele *e-mail* é seu, ou seja, obriga a pessoa a entrar naquela conta de *e-mail* e validar o *link* a dizer ok este *e-mail* é meu, eu consegui entrar neste *e-mail*, este *e-mail* é meu. Paralelamente a isso, nós pedimos também o número de contribuinte e número de consumidor, ou seja, os clientes das águas pedem a fatura e tem um número de consumidor. E pedimos esses três dados de forma a que validemos também a termos essa informação mais detalhada que aquela pessoa é aquela própria pessoa. Ok? E a pessoa depois de validar, está automaticamente está ativa, e no mês seguinte já começa a receber a fatura por *e-mail* e nossos serviços *online* será semelhante, ou seja, a pessoa irá confirmar que aquele *e-mail* é daquela pessoa, depois nós para termos a certeza, vamos ter a certeza a documentação da pessoa, apenas para aqueles fins, as pessoas iram enviar a sua documentação, os documentos para provar que efetivamente aquela pessoa. Nós agora vamos ter em atenção o regulamento por causa da prestação de dados que em maio será alterado, vamos ter de transmitir efetivamente às pessoas que aquele documento só irá servir para aquela função e não será utilizado para qualquer outra forma, para que as pessoas tenham segurança do que estão a fazer e enviar. Mas pronto, isto também é para evitar que a pessoa tenha que vir aqui à loja mostrar que é efetivamente aquela pessoa, portanto, e ficar aqui também constrangimentos e aumentamos aqui um nível de acesso das pessoas. Está bem?

Helena: Se eu lhe pedisse para me dizer os dados que considera mais importantes no momento do registo, quais os que definia? Já foi dizendo alguns, mas não sei se quer referir os mais importantes.

Entrevistado: Sim, basicamente estes para nós são o número fiscal é muito importante porque para nós é a chave que em todos os sistemas conseguimos saber e identificar que aquela pessoa tem determinadas intervenções, ou seja, nós como temos varias áreas vastas, desde a área das águas, desde a área do ambiente, desde marcação de audiências com os nossos vereadores ou técnicos, desde as obras, desde o cartão de morador, de estacionamento, de cemitério, nós como temos várias aplicações e várias abrangências, desde a publicidade, o nif é o comum para todas as aplicações, ou seja, o que me identifica, que eu [nome do entrevistado] posso estar em várias aplicações, é o meu nif, ou seja, e dessa forma é assim que conseguimos dar uma visão

integrada do município nos nossos serviços *online*, portanto, e o nif para nós é essencial. Naturalmente o *e-mail* é obrigatório porque é a forma de comunicação eletrónica que nós temos, e o nome e depois possivelmente o número de telemóvel e a morada para validarmos os nossos dados. Portanto, a nosso ver, os nossos dados principais são o nif, o telemóvel como lhe disse, o nome e a morada, portanto e o *e-mail*, penso que ainda não disse, está bem?

Helena: Ok. Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais alguma coisa.

Entrevistado: Sim, como lhe disse, a forma como estamos a trabalhar neste momento, e o grande objetivo que estamos a trabalhar é que o funcionário da câmara que esteja na loja do município terá na prática, eles neste momento já o têm, ou seja, o que nós queremos disponibilizar é na prática, os municípios que tenham as mesmas ferramentas que o município que estará em casa para preencher. Quando lhe digo por exemplo, vamos imaginar, nós temos pessoas que quando vêm à loja, reclamar que tem um buraco na estrada junto à sua residência, o que nós dizemos às pessoas é, no atendimento o que as pessoas dizem é o que eu vou fazer aqui na loja, é o mesmo que você poderia fazer de casa. Ou seja, vou entrar na mesma ferramenta que você vai fazer de casa, e o facto de ir à loja não irá acelerar o processo, porque a ferramenta depois das ocorrências terá a sua transmissão nos serviços. O serviço irá receber a ocorrência, irá mandar os técnicos para o terreno, e o facto de o município vir à loja, é a mesma coisa, não irá acelerar o processo o facto de o fazer de casa. É isso que queremos transmitir, e tentamos transmitir isso aos municípios de forma a que eles percebam que reportar uma ocorrência, comunicar de casa, seja a mesma forma, o trabalho que fazem em casa, fariam aqui. Portanto, é isso que nós vamos fazer. E eu posso lhe dar mais um exemplo concreto. Nós estamos a dar um apoio aos manuais escolar aos alunos do 1º ciclo. Já demos no ano passado um apoio financeiro na compra dos livros, e o que nós vamos fazer, é que nós vamos ter aqui um período, em que esse pedido só será feito através da *internet*, ou seja, através do nosso *site*, através de um formulário que estamos a criar, uma pequena aplicação que estamos a fazer para gerir isto. O que é que eu quero dizer com isto? É que nós estamos a preferir este espaço de casa. Se eu tiver um período, por exemplo, vamos imaginar que conseguimos arrancar com isto no mês de maio, e seria maio, junho e julho por exemplo para fazer esses pedidos. Em maio apenas será possível fazê-lo através da *internet*, e através do nosso *site*. Eu não quero que as pessoas venham para a loja do município no mês de maio fazer aqueles mesmos pedidos. Para quê? Para eu aproveitar o máximo as pessoas que possam interagir no nosso *site*, seja um número possível de pessoas que o possam fazer. Se uma

peessoa vier à loja e dizer a única coisa que pode fazer deste pedido, é no *site*. Na loja, só a partir de junho. Assim isto permite que as pessoas, sejam funcionários da câmara, ou elas próprias preencherem o formulário, carregar os dados e elas próprias já avançam com os serviços. Portanto, isto também é uma forma de a gente tentar que as pessoas comecem a perceber que nós temos serviços *online*, que é possível fazer cada vez mais situações no seu telemóvel, no seu computador, naturalmente precisamos de ter alternativa no posto, porque há pessoas que ainda não o têm, e temos de precaver sempre isto. Mas queremos cada vez mais que as pessoas o façam de casa com a mesma garantia que o processo irá seguir os mesmos passos do que fosse feito presencialmente. E é esse o caminho que estamos a seguir.

Helena: Não sei se quer dizer mais alguma coisa.

Entrevistado: Isto é o caminho que estamos a seguir. Como lhe disse, ainda não mudamos, e não temos esses serviços *online* disponíveis, mas com todo o gosto, quando tivermos isso, posso até comunicar à Helena, e talvez ainda iremos trocar algum *e-mail* por causa de alguma dúvida que tenha. Estou sempre disponível.

Helena: Obrigada. Eu também assim que termine a transcrição da entrevista também depois envio-lhe, que é para validar o que realmente foi falado.

Entrevistado: Algumas dúvidas que ache que depois não ficou esclarecida, ou por *e-mail* ou por mais uma conversa destas ou até mesmo por telefone, não tenho problema nenhum em o fazer. Portanto, e tenho todo o gosto quanto nós já tivemos os nossos serviços *online* disponíveis, poder informar-lhe que a Helena se poderá registar e perceber melhor um pouco daquilo que estivemos a falar, embora não seja o munícipe aqui do Funchal, portanto não terá essa oportunidade. Mas estamos disponíveis, e outros projetos, e outras áreas que queiram colaborar, o Funchal está sempre disponível para vos ajudar em mostrar esta área e o que estamos a desenvolver. E é com todo o prazer que o faço, com a minha universidade do Minho, que muito gostei de aí estar.

Helena: Muito obrigada pela colaboração e também quero agradecer à sua câmara, a câmara municipal do Funchal que foi quem permitiu que aqui estivéssemos aqui a comunicar. Muito obrigada, porque esta ajuda vai ser muito benéfica para a minha investigação, e bom dia.

Entrevistado: Muito obrigada eu pela atenção. Qualquer dúvida pode enviar um *e-mail* e eu respondo, e depois vamos trocando uns *e-mails* e vamos conversando.

Helena: Muito obrigada.

Entrevistado: De nada, adeus.

Tabela 27 – Resumo da entrevista: Funchal

Questões	Funchal
Conhece o GÁVEA?	Sim
Tem conhecimento da sua classificação no último estudo?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Tem algum <i>e-mail</i> que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?	Sim
Utiliza-o para situações pessoais?	Sim
O que é que vê de benéfico na utilização do <i>e-mail</i> ?	Ferramenta de uso fácil e rápida
Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do <i>e-mail</i> como meio de comunicação com o cidadão?	Sim
Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?	Não. Deve dar igual prioridade
Com que frequência utiliza o <i>e-mail</i> ?	Várias vezes por dia
Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?	Nas questões simples deverá responder durante vinte e quatro horas
Sempre que um cidadão enviar um <i>e-mail</i> para vocês, é retornado um <i>e-mail</i> automático a confirmar a receção do seu <i>e-mail</i> ?	
Como é o vosso procedimento de resposta a um <i>e-mail</i> ?	Os <i>e-mails</i> recebidos são registados numa gestão documental e enviado para os grupos adequados a responder
Sempre que respondem aos <i>e-mails</i> dos seus cidadãos, costumam assinar?	Sim, assinam com o nome do funcionário
Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar <i>e-mail</i> para onde?	Deverá enviar para o <i>e-mail</i> geral
Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente?	Responde assertivamente

Questões relacionadas com o processo de autenticação	
No vosso <i>website</i> existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique?	Não, mas estão a desenvolver esta funcionalidade
Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade?	Sim
Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?	As pessoas vão fazer o registo e iram receber um <i>e-mail</i> de confirmação
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, morada, número de identificação fiscal, <i>e-mail</i> , número de telemóvel

Câmara municipal de Guimarães

Helena: Boa tarde, o meu nome é Helena Silva. Penso que estou a falar com [nome do Entrevistado], certo?

Entrevistado: Precisamente.

Helena: Desde já queria agradecer a colaboração da câmara municipal de Guimarães para a minha investigação e gostaria também de agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi nos *e-mails* enviados, esta entrevista será gravada para ser mais fácil de redigir o que for aqui falado, não é para qualquer outro efeito. Irei agora fazer uma breve descrição daquilo pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se quer fazer alguma questão.

Entrevistado: Não, neste momento não.

Helena: Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no vosso *website*. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento da entidade e dos estudos a que me refiro.

Entrevistado: Sim, nós já estamos presentes, o GÁVEA já há uns anos que faz estudos da presença das autarquias na *internet*, e é um dos estudos mais reconhecidos a nível nacional, portanto é sempre uma área que tem muito interesse e muito reconhecimento, nós inclusive no ano passado fomos contemplados com o primeiro lugar, mas temos estado globalmente nos tops, no top dez ou quinze, todos os anos, portanto, isto também prova que o município de Guimarães tem apostado forte na transformação digital, e de facto reconhece o valor das plataformas *web* e dos seus serviços *online* para chegar a um conjunto maior de cidadãos.

Helena: Irei então iniciar com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei, sendo eles a utilização do *e-mail* e a implementação de um processo de autenticação nos *websites* das câmaras municipais. Peço que sempre que não perceber alguma questão que me avise porque tenho alguns exemplos preparados para algumas das questões, que podem ajudar a compreender melhor a pergunta, mas não quero dizer logo os exemplos para tentar não influenciar a sua resposta. Vou e tão começar com o *e-mail*. Tem algum *e-mail*, que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?

Entrevistado: Sim, todos os colaboradores do município, que têm tarefas administrativas ou técnicas, no momento em que são admitidos na organização, têm acesso a uma caixa de correio pessoal.

Helena: E esse *e-mail* é apenas utilizado para funções meramente profissionais? Ou por vezes utiliza para situações pessoais?

Entrevistado: É assim, há uma norma interna e um código de conduta que diz que o *e-mail* oficial da câmara, portanto o *e-mail* institucional só deve ser utilizado para fins profissionais, portanto, dentro daquilo que é as competências que cada um tem na sua área de atividade. Obviamente, sendo uma ferramenta tão acessível, e até agora com os telemóveis e até com essas coisas todas, não fazemos o serviço de policiamento, e nunca tivemos incidentes com pessoas a usar o *e-mail* para fins particulares. Acredito que exista algumas pessoas que o fazem, mas acaba por não lesar o município, e daí não haver uma regra, policiamento ou verificação exaustiva desse tipo.

Helena: Ok, o que é que vê de benéfico na utilização do *e-mail*?

Entrevistado: O *e-mail* veio revolucionar um bocadinho a forma como as organizações se organizam, ou seja, hoje em dia o *e-mail* permite uma velocidade de comunicação muito grande. Quem começou como eu, no caso, quando entrei na câmara há vinte anos, não havia *e-mail*, portanto, tudo era feito via carta, via fax, portanto, tudo isso demorava muito tempo, e gradualmente iniciamos o processo de transição para o *e-mail*. No início só havia um *e-mail* geral do município, depois passou a haver um *e-mail* por departamento. Depois começaram a haver *e-mails* pessoais, digamos assim, dos coordenadores, e dos chefes de divisão, até que agora todos os colaboradores têm até porque de facto o executivo e a organização reconhece que é um meio seguro e viável de comunicação, e de facto as pessoas reconhecem a esse valor e que hoje em dia é a ferramenta mais importante de comunicação de municípios, muito à frente provavelmente do telefone, que era anteriormente aquele meio mais simples de se conseguir chegar à administração pública.

Helena: Sabia que existe uma lei que obriga os serviços e organismos da administração pública a utilizar o *e-mail* como meio de comunicação com os seus cidadãos?

Entrevistado: Sei que há orientações nesse sentido, mas confesso que não tinha a perceção que era uma lei. Mas agora que falas, sim, há uma norma do governo que diz que as câmaras têm de ter uma presença na *internet*, têm de disponibilizar o endereço de correio eletrónico, para se poder relacionar com os seus munícipes. Nós como já temos *e-mail* há mais de quinze anos, para nós é

algo banal, mas de facto sim, existe essa obrigatoriedade de os organismos da administração pública terem uma presença *online*.

Helena: E sabendo que é obrigatório haver um mecanismo de comunicação eletrónico, mesmo assim acha que deve dar prioridade à comunicação presencial com o cidadão?

Entrevistado: Nós aqui, e confesso que acho que é a melhor política, nós não podemos no fundo estar a criar novos serviços, e às vezes vemos isso um bocadinho na administração central a criar serviços que só quem tem acesso a equipamentos digitais é que tem acesso a esses serviços. Acho que isso é um erro, ou seja, nós devemos obviamente potenciar a incapacidade dos serviços digitais para chegar a um conjunto de utilizadores. Não podemos esquecer uma camada da população que não tem acesso ou já tem uma certa idade e não tem a apetência necessária para utilizar esses mecanismos, portanto, a nossa preocupação aqui sempre foi, qualquer serviço digital que a gente lance, tem de ter paralelamente o mesmo serviço ao balcão ou pelos meios tradicionais, telefone ou assim, para permitir que assim toda a gente possa aceder a esse serviço.

Helena: Costuma ler um *e-mail* recebido logo de manhã, ou lê quando tem tempo?

Entrevistado: É assim, esta massificação do correio eletrónico neste momento traz um problema individual a que cada um. Que é de facto gerir esta questão dos *e-mails* lidos, e não lidos, e do responder. Basta estarmos uma manhã ou um dia fora, sem acesso ao *e-mail* que no dia a seguir temos a caixa com cinquenta, cem, cento e cinquenta *e-mails* que, portanto, é um problema. O *e-mail* por muitas vantagens que trouxe e o que faz, hoje em dia era impensável um mundo sem o *e-mail*, mas de facto obriga-nos a uma disciplina grande. Com a entrada dos telemóveis, e dos *smartphones* com acesso às *mail boxes*, acaba por ser um bocadinho diferente. A gente acaba por estar em qualquer sítio mesmo estando em viagem, ou numa conferência, tem sempre acesso ao *e-mail* e tem sempre a capacidade de o responder. Portanto, no meu caso particular, não há uma altura do dia. O *e-mail* está sempre aberto, o que estiver a fazer, mesmo que caia um *e-mail*, com um *pop up* que aparece no computador, e se vir que é urgente, vamos ao *e-mail*. Pelo menos de hora em hora temos de fazer uma checagem dos *e-mails* que caírem, porque pode estar lá uma urgência a que temos de dar resposta.

Helena: Após responder a esta questão, pode então dizer que a frequência com que utiliza o *e-mail*, seria todos os dias, correto?

Entrevistado: Todos os dias, pelo menos uma vez por hora, temos de dar uma vista de olhos aos *e-mails*.

Helena: Quanto tempo é que considera normal para um cidadão aguardar por uma resposta? Considerando que poderá enviar um *e-mail* de resposta rápida e outro que demora mais tempo.

Entrevistado: Isso é uma pergunta complicada, pelo facto da abrangência das perguntas que às vezes fazem por *e-mail*. Por exemplo, há perguntas, e aquilo que o departamento dos sistemas de informação nos debatemos há algum tempo, perguntas que no fundo não comprometem o município, ou seja, alguém que manda um *e-mail* a perguntar a que horas abre um balcão único, qualquer resposta que seja dada não compromete o município em nada, no limite a funcionária pode enganar-se e dar a hora errada, mas isso não compromete em nada. Agora há questões mais complicadas, questões de licenciamento urbanístico, de empreitadas, há questões de contratação pública, que a resposta que vai ser dada, pode obrigar o município, numa instância judicial ou noutra, a estar ligado a essa resposta. Daí não ser fácil ter aqui um *timing*, julgo que essas respostas básicas que não obrigam a nada, tem de ser no próprio dia, ou seja, se alguém perguntar a que horas abre o balcão único tem de responder no próprio dia. Depois, depende da complexidade e do conjunto de pessoas que têm de ser consultadas antes de dar uma resposta válida, mas claro, isso nos dias que corre tudo o seja mais do que uma semana, é muito tempo. Dentro do período de uma semana, tem de dar uma resposta, nem que seja a dizer que o processo está a ser analisado ou que foi encaminhado para o serviço competente que agora tem de estudar, ou que tem de desimpedir um parceiro externo, que às vezes acontece. É importante que haja uma resposta num prazo de três a cinco dias úteis. Pelo menos a indicar que o *e-mail* foi recebido, que está a ser analisado e que não está esquecido. Depois, uma resposta mais formal pode demorar mais tempo, mas isso pode depender da complexidade do processo

Helena: Ok, e costuma apagar os *e-mails* da caixa de correio?

Entrevistado: Isso é outro dilema e problema de hoje em dia, da massificação dos *e-mails*, ou seja, nós recebemos milhares de *e-mails* por semana, e é impossível guarda-los todos. Eu tento apagar se não for preciso responder, ou se já respondi e já não irá haver continuidade daquele assunto, tento apagar, porque de facto, o volume de informação que a gente guarda é imenso. Se for coisas que de facto é importante guardar no histórico, guardo. No meu caso organizo as pastas por anos, ou seja, dos enviados e dos recebidos. Tento manter essa organização e só guardo aqueles *e-mails* que de alguma maneira são importantes termos para efeito de histórico, ou de no caso de o assunto voltar.

Helena: Mas realmente é importante acabar por filtrar os *e-mails* que lhe interessem ou não.

Entrevistado: Tem de ser, senão não se consegue pesquisar alguma coisa no *mail box* e não conseguimos porque é demasiada informação. Há centenas de *hits* que ele retorna e depois para encontrarmos um *e-mail* no meio de 100 ou 200 é complicado.

Helena: Eu decidi fazer esta questão pela simples situação de que o GÁVEA nos estudos, uma das coisas que referiram foi que muitas vezes tentaram comunicar com câmaras municipais, mas não conseguiram enviar o *e-mail* porque a caixa de correio do destinatário estava cheia. É mais por isso.

Entrevistado: Isso é um problema, e no nosso caso o sistema que nós usamos, alerta o utilizador logo que chega a uma determinada cota de ocupação, e nós temos essa preocupação de não termos caixas de correio no limite a recusar mensagens. Mas de facto tem de haver alguma disciplina, porque se gradarmos todos os *e-mails* recebidos, invariavelmente por muito grande que seja a capacidade de armazenamento, vai acabar.

Helena: Claro, é inevitável. Sempre que o cidadão envia uma *e-mail* para vocês, é retornado um *e-mail* automático a confirmar a receção do seu *e-mail*?

Entrevistado: Se for um *e-mail*, não. Ou seja, portanto, na nossa caixa de correio normal, portanto, se mandar para o geral da câmara ou para outro *e-mail* da câmara, não existe isso. Existe isso nos formulários, ou seja, no *site* existe um formulário com o nome, o *e-mail*, o assunto que está a colocar, e nesse sim, quando é submetido retorna um *e-mail* a informar que foi entregue.

Helena: Sempre que responde aos *e-mails* dos cidadãos costumam assinar?

Entrevistado: Nós usamos o sistema automático de assinatura, ou seja, todos os colaboradores da câmara que usam o *e-mail* oficial, essa assinatura é gerida centralmente. Ou seja, a não ser que eu vá lá apagar, ela é introduzida.

Helena: E aí é definido o nome da pessoa ou apenas o departamento?

Entrevistado: Tudo. Nome da pessoa, cargo, contactos internos e em alguns casos o telemóvel. No meu caso até tenho o telemóvel, e a extensão interna. No fundo, também para a pessoa quando recebe uma resposta do município, sabe se quiser manter o contacto, pode responder ao *e-mail*, mas também pode ligar para cá e falar com aquela pessoa.

Helena: Exato, e é mesmo por isso que faço esta questão, porque é bastante importante às vezes as pessoas querem continuar a perceber alguma situação, e não conseguem saber com quem falaram.

Entrevistado: No nosso caso, como isto é gerido centralmente, também permite que uma pessoa que mude de departamento ou que exerça um novo cargo, automaticamente, não precisa de fazer nada no seu computador, automaticamente a sua assinatura é atualizada.

Helena: Em que situações considera pertinente enviar uma mensagem para o presidente da câmara, vice-presidente e vereador da oposição?

Entrevistado: Isso é uma pergunta muito complicada. Eu julgo que só se deve incomodar essas pessoas quando são situações com alguma gravidade, e depois de queimar as etapas intermédias, que é alertar os serviços gerais, digamos assim, sobre um determinado assunto. Não havendo uma resposta, não sendo satisfatória, no ponto de vista do cidadão, e assim escalar o assunto para o presidente, ou por fim a quem achar conveniente. Porque de facto estar a encomendar uma pessoa como o presidente da câmara ou o vice-presidente, porque uma árvore caiu, lá está, acho que é um bocado redutor e obviamente que o presidente não vai perder tempo com isso. Portanto, acho que as questões têm de ser começadas por baixo para ver a capacidade dos serviços de responder, e depois se de facto se houver algo mais grave, ou que de facto a resposta seja manifestamente insuficiente, e sim poder comunicar com essas pessoas de topo.

Helena: E agora vou fazer-lhe uma questão que está de certa forma parecida com esta, em que eu digo, quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar o *e-mail* para onde? Irei agora abordar a mesma questão, mas de forma diferente. Quando um cidadão tem uma dúvida considera que deverá enviar o *e-mail* para onde, *e-mail* geral? E se a dúvida for direcionada para o presidente da câmara, deve enviar para o presidente ou primeiro para o *e-mail* geral e só depois, do *e-mail* geral encaminham para o *e-mail* do presidente?

Entrevistado: É assim, desse modo julgo que o *e-mail* geral é o melhor veículo, porque até é o único *e-mail* que está na nossa página no *homepage* do município, e é o único que está visível para o cidadão. Todos os outros *e-mails* que existem, quer pessoais, quer departamentais, não estão visíveis. Portanto, por norma deve ser *e-mail* geral. Se por uma razão ou outra estiver publicado um outro endereço para assuntos específicos, tipo assuntos ligados à gestão viária, por exemplo, se existir um *e-mail* publicado para aquela gestão, e se o assunto que eu estou a querer falar tem a ver com isso acho que faz todo o sentido enviar diretamente para lá. No nosso caso, na nossa página, temos na folha de rosto o presidente. E tem um *e-mail* que não é o *e-mail* pessoal dele, e é um *e-mail* que cai no gabinete do presidente, que no caso é presidencia@. Mas até tem o *e-mail* pessoal. Nós temos, por causa de um outro estudo que é feito, que tem a ver com o índice

de transparência municipal, que também é um outro estudo que se faz da presença das câmaras na *internet* e da disposição da informação ao cidadão, portanto neste caso os titulares de órgãos públicos também têm os contactos disponíveis. Se eu tiver algum assunto em alguma destas áreas, posso interpelar diretamente até os vereadores da oposição, que também têm *e-mails* do município, posso interpelar diretamente os titulares de cargos públicos que estão aí para o efeito.

Helena: Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente ou tenta referir o máximo de informação pertinente? Por exemplo, o cidadão envia um *e-mail* a questionar o horário de abertura do vosso estabelecimento. Responde que abre às nove horas da manhã, ou responde que abre às nove horas, mas também estão disponíveis para atendimento telefónico das nove horas ao meio dia.

Entrevistado: É assim, eu não estou muito nessa área, portanto no meu caso não recebo esse tipo de questões.

Helena: Sim, isto é meramente um exemplo.

Entrevistado: Agora, em termos de boa prática, eu julgo que a pessoa ou as pessoas que estão responsáveis por responder ao cidadão numa primeira linha devem ter essas preocupações. Se é colocada uma questão sobre os horários do balcão único ele pode de facto responder com os horários, mas pode complementar a resposta com, por exemplo, pode usar os canais telefónicos, os serviços *online*, um conjunto de outras funcionalidades que o município disponibiliza, para até evitar a deslocação cá. Até acho preferível, acho bem que seja dada toda a informação que exista sobre aquele tema, e não só limitar-se aquilo, porque às vezes podemos não passar uma informação que impeça ou que até o cidadão traga ou veja mais valor acrescentado.

Helena: Ok. Passando agora para as questões relacionadas com a autenticação no *website*, no vosso *website* existe uma área reservada onde se permita que o cidadão se autentique e tenha acesso a determinadas funcionalidades apenas depois do processo de autenticação?

Entrevistado: Existe. Nós temos, aliás fomos dos primeiros municípios portugueses a ter no fundo um balcão virtual, mas também por causa disso, nós não usamos o *e-mail* como chave de acesso aos serviços. Ou seja, no limite não é preciso ter *e-mail* para aceder aos nossos serviços *online*. Na altura que foi lançado, já há mais dez anos não era comum as pessoas todas terem *e-mail*. Por isso, o sistema foi montado com essa funcionalidade de não ter que ter um *e-mail* para ter de aderir. Obviamente que ao ter um *e-mail* facilita a comunicação, o envio das *passwords*, e mesmo algumas notificações que se podem fazer. Portanto, nós criamos um sistema que, portanto, a

pessoa preenche um formulário de adesão com os seus dados básicos, genéricos e é atribuído um número adesão, que internamente é designado por número de munícipe, e é com esse número e senha que tem acesso aos nossos serviços *online* que permite requerimentos de formulários, fazer pagamentos. Entretanto já associamos ao cartão de cidadão, portanto neste momento tendo o cartão de cidadão passa-se estas etapas de validação diretamente.

Helena: Quais os benefícios que esta funcionalidade traz para o vosso cidadão?

Entrevistado: Os benefícios são claros, ou seja, nós temos aqui o balcão único desde 2008. Antes disso o cidadão teria de andar aqui num conjunto de balcões dentro da câmara para resolver uma questão particular. Mas neste momento todos os assuntos são tratados no balcão único. E desde essa altura que houve um esforço grande da parte do departamento de sistemas de informação para garantir que tudo o que é tratado no balcão único, pode ser tratado, ao nível dos serviços *online*. Neste momento há aqui tipos de pedidos que eu posso virtualmente tratar do processo todo sem ter que vir aqui à câmara. Portanto, esse foi o foco principal. Neste momento posso meter um requerimento, fazer o pagamento desse requerimento, e receber a resposta. Quer na certidão, ou para o que for, totalmente de forma desmaterializada.

Helena: E consegue-me dizer quais dessa lista são as funcionalidades que considera mais importantes? Quais é que deve mesmo ter, claro que no início tentaram, digo eu, tenham tentado por aquelas que consideravam mais importantes e agora conseguiram equivaler o que têm aí ao que fazem cá.

Entrevistado: Sim, a importância. Para nós é tudo importante. Não podemos ser nós a definir. O importante é nós termos os serviços todos disponíveis *online*. A importância prende-se mais ao número de pedidos de um determinado tipo, que significa que aquele assunto é, mais tratado. Que dá mais visibilidade porque provavelmente há aqui nesta listagem enorme, alguns que só têm uma ou duas interações por ano, e há outros que têm, todos os dias ou todas as semanas, pedidos por esta via. O grau de importância mais pelo uso que o cidadão dá e não o que nós damos, porque da nossa parte são todos importantes, caso contrário não estariam aqui.

Helena: Como procede à atribuição dos dados pessoais dos cidadãos para o processo de autenticação?

Entrevistado: O processo neste momento, ainda não conseguimos centralizar, no sentido em que o que nós queremos ter de facto é uma certeza absoluta é que as pessoas que se registam nos serviços *online*, são quem dizem que são. Nós usamos o mesmo mecanismo que as finanças,

onde se vai tirar o número de contribuinte. Ou seja, a pessoa faz o pedido de adesão e a gente envia um *PIN* para a morada que ele indicou. Isso serve no fundo, é um garante que é aquela pessoa que diz que é. Porque abrir isto só com um *e-mail*, para o fulano A, B ou C, pode nos comprometer de alguma maneira aqui, porque há aqui documentos, e informação que não é sigilosa, mas são conteúdos de um determinado cidadão. Portanto, se alguém se faz passar por ele, pode trazer situações complicadas. Portanto, nós ainda usamos esse mecanismo, porque de facto consideramos que é o mais seguro. Com o cartão de cidadão, lá está, já conseguimos ultrapassar isso. Se tiver o cartão de cidadão ligado ao computador, eu consigo fazer o registo automatizado e é imediato porque eu tenho o cartão de cidadão e consigo garantir que é aquela pessoa, a não ser que tenha perdido o cartão. Mas já nos dá essa camada de segurança. Sem cartão de cidadão temos de enviar um *PIN* para casa.

Helena: E enviam então por carta. E a carta é normal ou registada?

Entrevistado: A carta é normal, mas vai num envelope fechado. Ou seja, tipo aqueles que vemos dos multibancos tipo o PIN vai dentro de um subscrito que não é visível do lado de fora.

Helena: Quais os dados que considera que o cidadão deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?

Entrevistado: No nosso caso estamos a pedir o nome e a morada, para confrontar com a base de dados que temos interna já dos municípios. No sentido que se a pessoa ao se pré registar se der a morada igual à que a gente tem aqui, a gente imite de imediato e envia. Se não for, se for diferente, a gente liga ao cidadão, ou manda um *e-mail* e pede um comprovativo de morada. Neste momento são os únicos, e pedimos também o contacto telefónico porque já temos alguns serviços, dentro dos serviços *online*. Porque há alertas por *SMS*, por exemplo, pede uma certidão e depois recebe uma *SMS* a dizer que a certidão está pronta a ser levantada.

Helena: Eu agora aqui vou falar um bocadinho no geral, não vou ler. Basicamente, agora na minha dissertação eu vou fazer não só entrevistas com as câmaras municipais, mas pretendo também fazer com cidadãos. Não para avaliar o *website* e o uso do *e-mail* da câmara municipal, mas sim para perceber o que o cidadão considera que são as melhores práticas. Para isso, eu vou tentar entrevistar cidadãos da mesma câmara municipal, para tentar entrevistar cidadãos que utilizem os mesmos mecanismos. E gostava de saber se há a possibilidade de tentar pedir à câmara municipal de Guimarães que tentasse comunicar com alguns cidadãos para saber se eles estariam interessados em fazer ou não a entrevista. O objetivo é tentar fazer a entrevista presencial, por

isso é que inicialmente pensei na câmara municipal de Guimarães, mas também se não der, falo com outras câmaras, mas terei de fazer por Skype. E eu, as informações todas que tenho poderia enviar-lhe por *e-mail*, e encaminhava diretamente aos seus cidadãos. Não sei se existe essa possibilidade.

Entrevistado: Confesso que isso é um pouco complexo, não é? Porque não estou a ver como é que a gente consegue operacionalizar isso. Estavas ali no balcão único, e estavam lá cidadãos, podias se calhar usar os que estão ali. Mas se calhar os que estão ali não são aqueles que usam os serviços *web*. Para chegar aos que usam os serviços *online*, nós temos de ceder os dados deles. E como sabes está aí na calha para entrar em vigor um novo regulamento de proteção de dados que impede que a gente pense em ceder os dados de um cidadão para qualquer fim que não seja aquele que foi o exercício, portanto, que levou à recolha dos seus dados. Por isso, eu vejo isso com alguma dificuldade. Nós podemos colaborar nisso, se calhar fica a sugestão era preferível não, porque se calhar as respostas que vais obter das pessoas que usam os serviços *online*, são idênticas aquelas que são responsáveis dos serviços. Se calhar, era mais interessante focar o trabalho em porque é que as pessoas continuam a vir ao balcão se já têm algo *online*. Basta passares aqui uma hora ou duas no balcão único, e enquanto as pessoas esperam, se calhar consegues entrevistar um conjunto muito largo. O problema, dou-te um exemplo muito claro do que podemos fazer, nós já há vários anos que todas os documentos, faturas que a câmara envia para fora, portanto, receitas recorrentes para feiras, mercados, refeitórios escolares, coisas de género, todos os meses enviamos, estamos a falar de dez a quinze mil faturas por mês. Já tem a referência de multibanco, e até inclusive só podem ser pagas nos ctts e nos *payshops*, mas há N pessoas que continuam a vir aqui ao balcão fazer o pagamento. E no caminho de casa até aqui, passam por sei lá, dezenas de sítios onde podiam fazer o pagamento e continuam a vir aqui. Se calhar era importante, fica a dica, tentar perceber porque é que essas pessoas não fazem o pagamento via essas ferramentas. Eu percebo que muitas possam não ter multibanco, acredito que possa ser uma das questões, mas os ctts não precisa de multibanco, nos *payshop* não precisa de multibanco. E acabam por vir aqui. E às vezes estão aqui algum tempo à espera quando de facto não precisavam de o fazer. Fica aí a dica. Em termos das pessoas que usam mais os serviços, é complicado porque pressupõem que eu te esteja a dar dados, que tenho de haver um pedido formal da universidade do Minho para poder libertar essa informação.

Helena: Eu vou-lhe ser sincera, eu já pensei na possibilidade de fazer entrevista a cidadãos que não utilizem. Inicialmente porque a minha câmara municipal, que eu sou de Braga, não dispõem

de um processo de autenticação, e eu já tinha planeado até alguns perfis ideais para entrevistar, principalmente analisando pessoas da minha família que sei que estão dispostas a fazer. Mas depois apercebi-me que realmente não dispõem de um processo de autenticação, por isso desisti da ideia, e no caso de não conseguir, irei proceder com essa ideia. Mas claro que como pretendo perceber os melhores mecanismos de utilização destes dois processos, claro que preferia entrevistar pessoas que realmente tivesse utilizado. Eu inicialmente pensei nisto, mas claro que não se pode ultrapassar este tipo de obstáculos. Não estou neste tipo de processos, não percebo, mas eu até pensei se as pessoas às vezes enviassem um *e-mail*, ao fazer alguma questão, talvez poderia enviar por *e-mail* a essas pessoas.

Entrevistado: O que o novo regulamento diz é muito claro. Ou seja, a pessoa, os dados que tenho de um terceiro, de determinada pessoa, só podem ser utilizadas para responder à resposta ou algo que ele tenha pedido para aquele fim. Ou seja, se eu mandar um *e-mail* para a câmara, a pedir o horário do balcão único não posso depois estar a receber a *newsletter* do município, nem a receber inquéritos, nem a receber isto ou aquilo, porque não subscrevi nada, e foi para aquele fim específico. Agora há uma sensibilidade maior para essas temáticas, por isso, parece difícil esta questão de poder chegar a esse grupo de pessoas.

Helena: Também vou falar com os meus orientadores e expor para ver se há alguma possibilidade de passar algum requerimento. Mas também se não der, avanço com a outra hipótese.

Entrevistado: Parece-me a mim que do nosso modo, o que as pessoas te vão responder, é que usam os serviços *online*, e que já estão capacitados para tal. E é cada vez mais rápido, e acabam por utiliza-lo nesse fim. Parece que o tipo de resposta não sairá muito disto.

Helena: Sim, mas a entrevista que tenho preparada para o cidadão é um bocado diferente. É neste registo, mas claro as questões são mais focadas em tentar perceber a opinião deles em saber a melhor forma de fazer as coisas. Mas isto também é para o futuro, porque agora estou a focar-me mais nas câmaras municipais. Dou assim por concluída a entrevista. Queria agradecer a colaboração da câmara municipal de Guimarães e principalmente por estar aqui a falar comigo. Não sei se tem alguma questão, e se podemos dar então por terminada a entrevista.

Entrevistado: Não, da minha parte. Se depois poder ter acesso ao resultado final do processo, gostaria de receber.

Helena: Claro, eu vou passar o que gravei aqui para o *word*, e envio-lhe e terei todo o gosto em enviar-lhe e depois fazer a conclusão dos resultados, e unir todas as entrevistas, e ter algum resultado. Muito obrigada, a sua colaboração foi muito útil.

Entrevistado: De nada. Disponha, e boa sorte.

Tabela 28– Resumo da entrevista: Guimarães

Questões	Guimarães
Conhece o GÁVEA?	Sim
Tem conhecimento da sua classificação no último estudo?	Afirmou que lhes foi contemplado o primeiro lugar. Mas na verdade esta classificação foi apenas na classe A, sendo que no <i>ranking</i> geral terá sido Murça a ser contemplado com o primeiro lugar
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Tem algum <i>e-mail</i> que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?	Sim
Utiliza-o para situações pessoais?	Não
O que é que vê de benéfico na utilização do <i>e-mail</i> ?	Permite a velocidade de comunicação, é um meio seguro e viável de comunicação
Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do <i>e-mail</i> como meio de comunicação com o cidadão?	Sim
Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?	Não. Deve dar igual prioridade
Com que frequência utiliza o <i>e-mail</i> ?	Pelo menos uma vez por dia
Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?	Nas questões simples deverá responder durante vinte e quatro horas. Para questões mais complexas deverá responder no prazo de uma semana
Sempre que um cidadão enviar um <i>e-mail</i> para vocês, é retornado um <i>e-mail</i> automático a confirmar a receção do seu <i>e-mail</i> ?	Não
Como é o vosso procedimento de resposta a um <i>e-mail</i> ?	
Sempre que respondem aos <i>e-mails</i> dos seus cidadãos, costumam assinar?	Sim, assinam com o nome do funcionário, cargo, contactos internos e em alguns casos o telemóvel

Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar <i>e-mail</i> para onde?	Deverá enviar para o <i>e-mail</i> geral
Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente?	Tenta referir o máximo de informação pertinente
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
No vosso <i>website</i> existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique?	Sim
Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade?	Sim
Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?	Envio de carta normal com os dados do cidadão
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, morada, <i>e-mail</i> , número de telemóvel

Câmara municipal de Mértola

Helena: Olá boa tarde, o meu nome é Helena Silva. Nós trocamos uns *e-mails*.

Entrevistado: Olá, olá, eu estava à espera que ligasse.

Helena: Era só para ter a certeza que estava a falar com a pessoa correta.

Entrevistado: Sim, fala [nome do entrevistado].

Helena: Posso então iniciar com as questões que lhe queria fazer?

Entrevistado: Pode, mas antes de mais, eu não sei se lhe consigo responder a tudo, mas se poder ajudar, estou cá para isso.

Helena: Claro, obrigada. Penso que não será difícil porque o que eu vou abordar são coisas relativamente simples, que acho que será capaz de responder. Mas não se preocupe. Vou então dar início à entrevista. Desde já queria agradecer a colaboração da câmara municipal de Mértola para a minha investigação e gostaria também de agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo.

Entrevistado: De nada, se fosse ao contrário também gostava que colaborassem comigo, portanto pode contar com o que poder ajudar.

Helena: Obrigada. Tal como já referi nos *e-mails* enviados, esta entrevista será gravada para ser mais fácil para eu redigi, mas será apenas para esse fim, e não terá outro tipo de finalidade. Vou então começar com uma breve descrição daquilo pretendo abordar, mas antes disso não sei se primeiro gostaria de fazer alguma questão.

Entrevistado: Não. Vá dizendo que se eu tiver alguma questão eu também lhe pergunto.

Helena: Claro. Antes de mais, eu tenho algumas questões em que já dei alguns exemplos, só que nem sempre os vou dizer porque não quero influenciar a sua resposta. Se alguma vez não perceber a minha questão, diga, sem problema nenhum, e eu tento dar um exemplo. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no vosso *website*. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento da entidade e dos estudos a que me refiro.

Entrevistado: Do *ranking*?

Helena: Sim. E tem conhecimento de qual a posição da vossa câmara no último estudo?

Entrevistado: Agora de momento não, mas sei que na altura fui verificar.

Helena: Não faz mal, eu digo-lhe. São trezentas e oito câmaras e ficaram em cento e sessenta e seis, o que não é nada mau.

Entrevistado: Cento e setenta e seis.

Helena: Cento e sessenta e seis.

Entrevistado: Sessenta e seis?

Helena: Sim, seis, seis.

Entrevistado: Às vezes ouço um bocadinho longe, é por isso.

Helena: Ah, peço desculpa é porque estou em altifalante, mas espere só um bocadinho que eu altero. Vou então começar com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei, sendo eles a utilização do *e-mail* e a implementação de um processo de autenticação nos *websites* das câmaras municipais. Tem algum *e-mail*, que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?

Entrevistado: Sim.

Helena: Ok, e utiliza esse *e-mail* institucional apenas para esse contexto? Ou por vezes utiliza para situações pessoais?

Entrevistado: Utilizo exclusivamente para este contexto.

Helena: E qual é o benefício que vê na utilização desta ferramenta?

Entrevistado: Principalmente a celeridade dos processos. No meu caso que é o gabinete de comunicação. Utilizo para o envio de notas de imprensa para os órgãos de comunicação social, também utilizo para responder aos pedidos dos órgãos de comunicação, seja para uma entrevista, seja para enviar fotografias. Também utilizo para enviar os convites da câmara municipal para as instituições locais, regionais e nacionais, porque nós fazemos principalmente o envio de convites exclusivo por endereço eletrónico e não em papel.

Helena: Ok, ok. E utilizam o *e-mail* para esse fim então?

Entrevistado: Sim, sim. E a comunicação interna também. Todos os funcionários têm um *e-mail* interno, portanto a comunicação flui principalmente por *e-mail*.

Helena: Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o cidadão? Ou seja, utiliza porque acha que é uma ferramenta de fácil acesso para o cidadão? Ou utiliza o *e-mail* porque existe alguma lei que o obriga a fazê-lo?

Entrevistado: É mesmo por conveniência. Eu não tenho conhecimento de lei que estipule alguma coisa sobre os organismos institucionais. Há alguma legislação sobre isso?

Helena: Existe sim senhora. Existe uma lei que é o decreto de lei 73/2014 de treze de maio.

Entrevistado: Olhe, mande-me por *mail* se não lhe fizer diferença. Envie-me por *mail* em vez de eu estra a tomar nota.

Helena: Ok, eu envio-lhe na mesma. Mas digo-lhe já assim por alto que a lei diz que os serviços de organismos da administração pública devem disponibilizar um endereço de correio eletrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos, entidades públicas e privadas. E divulga-lo de forma adequada, bem como a sua gestão eficaz. Basicamente é aquilo que vocês já fazem sem ter conhecimento que existe uma lei.

Entrevistado: Penso que fazemos isso, porque nós temos disponibilizado na nossa página o geral e os vários serviços, inclusive nós temos os *mails* disponíveis dos vereadores.

Helena: Exato. Mas é mesmo isso. Então agora que sabe que existe uma obrigatoriedade legislativa, considera que deve dar prioridade à comunicação presencial com o cidadão?

Entrevistado: Depende das circunstâncias. E isto adaptado a cada município e a cada realidade. Porque nem todas as pessoas nem todos os munícipes têm acesso a *e-mail*. O nosso concelho é um concelho muito envelhecido. A preferência pelo presencial em muitos casos é, porque os velhotes não têm acesso a *e-mail*, como por exemplo nós temos o nosso boletim municipal de forma digital, mas nós temos de fazer algum tipo de impressão, por exemplo em papel, para distribuir pelas caixas de correio.

Helena: Claro.

Entrevistado: Cada realidade merece os seus meios.

Helena: Claro, faz todo o sentido. Costuma ler os *e-mails* lido logo de manhã, ou lê quando tem algum tempo livre?

Entrevistado: Normalmente de manhã vejo os *e-mails*, que faz parte das minhas funções.

Helena: E depois de responder a esta questão consegue dizer com que frequência utiliza o *e-mail* do estabelecimento de trabalho? Se é todos os dias, de dois em dois dias?

Entrevistado: Todos os dias, várias vezes ao dia.

Helena: Ok, era mesmo essa a resposta que eu queria ouvir. Quanto tempo considera normal para um cidadão aguardar por uma resposta? Sei que existem várias situações, mas considerando numa situação de uma resposta simples.

Entrevistado: É assim, eu posso falar da minha realidade aqui no gabinete de comunicação. Nós tentamos sempre que possível responder no próprio dia, ou no dia imediatamente a seguir. Depende do que estiver pedido. Quando um órgão de comunicação nos pede uma coisa muito simples como uma fotografia do concelho ou qualquer coisa para ilustrar numa entrevista, nós temos um banco de imagens, e o envio do *e-mail* é quase imediata. Às vezes pedem uma entrevista com o senhor presidente e enviam-nos as questões, pois só provavelmente só no dia seguinte é que vamos conseguir ter essas respostas, porque não depende exclusivamente dos funcionários do gabinete, depende de outros.

Helena: E quanto tempo considera normal que o cidadão aguarde no total por uma resposta mais complexa. Considera que no segundo dia já será esperada uma resposta? Mas digo no máximo.

Entrevistado: É assim, voltando a dizer, em relação ao meu serviço, acho que dois três dias é o máximo. Se for uma informação sobre um serviço de obras, sobre um serviço que implique outras coisas, pois provavelmente será mais dias úteis que os serviços têm para responder. Depende da complexidade da resposta.

Helena: Costuma apagar os *e-mails* da caixa de correio?

Entrevistado: Dos *e-mails*, normalmente não. Costumo arquivá-los. Claro que de vez em quando, ao fim do ano, os relativos a dois ou três anos anteriores, alguns apago por questão de espaço. Mas normalmente guardo tudo.

Helena: Só estou mesmo a abordar este assunto, não só por interesse pessoal para a minha pesquisa, mas também para informar as câmaras municipais desta realidade. No estudo que é feito pela universidade do Minho, verificou-se que nos últimos anos, existem câmaras que não foi possível contactar porque a caixa de correio já estava cheia e não foi possível enviar *e-mail* para os destinatários.

Entrevistado: Por isso é que têm de ser transferidos para outras pastas. Porque ficar na pasta a receber fica tudo cheio.

Helena: Exato, acaba por chegar a este destino e não dá para comunicar com ninguém. Era só mesmo por isso que tento abordar esse assunto. Sempre que o cidadão envia uma *e-mail* para vocês, é retornado um *e-mail* automático a confirmar a sua receção?

Entrevistado: É uma boa pergunta que agora não lhe sei responder. Eu sei que recebo das câmaras aqui à volta quando envio os convites. Agora eu nunca enviei um *e-mail* para o geral da câmara.

Helena: Se não souber, não faz mal.

Entrevistado: Se quiser, eu depois pergunto aos meus colegas.

Helena: Deixe estar, não faz mal, era só para ter uma noção geral, mas não se preocupe. Como é que é o vosso procedimento de resposta a um *e-mail*? Existe alguém responsável por analisar a natureza dos *e-mails* e encaminha para a pessoa mais indicada para o responder? Ou existe um responsável que tenta perguntar diretamente ao colaborador mais qualificado, e depois procede esse mesmo ao envio da resposta? Não sei se compreendeu.

Entrevistado: Há duas situações. Há os *e-mails* que chegam para o geral da câmara que vão dar entrada como se fossem correspondência, e depois é reencaminhada pela plataforma eletrónica para os chefes de serviços. E depois se os chefes de serviço assim entenderem, reencaminham para o funcionário para responder. Isso é o caso geral como se fosse a correspondência que chega. Se o *e-mail* vier direto para o gabinete, e mais uma vez for um pedido qualquer de informação, uma fotografia, um esclarecimento simples e que venha direto para o gabinete, pois nós respondemos imediatamente sem passar por esse procedimento. Normalmente são coisas muito simples, ou podíamos fazer chegar um recibo municipal ou não consigo encontrar alguma coisa na página, e nós respondemos com o *link*. Se for coisa mais simples.

Helena: Sempre que responde aos *e-mails* dos cidadãos costumam assinar? Pergunto isto porque tenho interesse em saber se costumam assinar em nome da pessoa que está a escrever, ou apenas do departamento.

Entrevistado: Normalmente, o nome da pessoa e o departamento.

Helena: Ok, mesmo em qualquer das ocasiões, respondem com os dois.

Entrevistado: Maioritariamente sim, às vezes quando é um convite nós enviamos só gabinete de comunicação. Mas o *e-mail* que sai, sai como [nome do entrevistado] @cm-mertola.pt. Não faz sentido não assinar, porque não vai no nome a dizer gabinete, vai a dizer o nome pessoal. Penso que fará sentido e até por uma questão de cortesia vai no meu nome. É errado?

Helena: Não, não. Faz exatamente o que deve ser feito. Imagine uma pessoa enviou um *e-mail* com uma dúvida e depois continuou com a mesma dúvida, mesmo depois de ter recebido uma resposta, telefona para tentar perceber, e diz, olhe eu falei com alguém deste gabinete, mas não sei quem foi. E assim será muito mais fácil dizer falei com a pessoa X, sobre este assunto e encaminham a chamada para a pessoa correta, e é muito mais fácil abordar o assunto. Estou a dar um exemplo, esta é a minha opinião, mas este será o rumo que quero levar na minha investigação. Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar o *e-mail* para onde? Digo isto porque, imagine que o cidadão tem uma dúvida que considera que o presidente da câmara é a pessoa mais indicada para responder. Acha que mesmo assim a pessoa deve enviar o *e-mail* para o presidente, ou deverá primeiro enviar para o *e-mail* geral e aí encaminham para o presidente?

Entrevistado: Eu penso que deverá enviar para o *e-mail* geral, e como é recebido como correio, é o mesmo como enviar uma carta dirigida ao senhor presidente. Assim que chegar aos serviços da câmara, o tratamento é o tratamento por correspondência, mesmo tendo vindo por *e-mail*. E é reencaminhado para o senhor presidente. Até porque ele, ou um dos vereadores é que faz o despacho, ou seja, o que é encaminhamento para os serviços, portanto, chega-lhe, se calhar até é a melhor forma.

Helena: E acha que será pertinente questionar o vereador da oposição sendo que outra pessoa poderá responder à mesma questão? Faço esta questão de outra forma, considera que será pertinente fazer até mesmo para o presidente, vice-presidente, vereador, acha que existe alguma situação que será pertinente enviar para essas pessoas diretamente ou continua na mesma a enviar para o *e-mail* geral?

Entrevistado: Eu acho que deve enviar um *e-mail* para o geral, mesmo que mande com o conhecimento direto. Por exemplo, em relação ao vereador da oposição, não sei se percebi bem a questão, mas é assim, há casos em que os vereadores da oposição têm pelouros e, portanto, têm responsabilidade na câmara. E há muitos casos que como têm pelouro não estão a par de todos

os processos. Sabem o que se passa em reunião de câmara, mas não sabem o que se passa em todos os processos, digo eu. Percebeu?

Helena: Sim, e faz todo o sentido, sem dúvida. Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente ou tenta referir o máximo de informação pertinente? Por exemplo, eu vou dar-lhe um exemplo, mas é meramente um exemplo, não quero que se influencie só por este mesmo. Se um cidadão enviar um *e-mail* a questionar o horário de abertura do vosso estabelecimento. Responde que abre às nove da manhã? Ou responde que abre às nove, mas também estão disponíveis para atendimento telefónico das nove às doze.

Entrevistado: Provavelmente que o serviço funciona das nove às doze e trinta, e das quatorze às dezassete. Provavelmente responderia a informação completa do horário.

Helena: Digo isto, é se procura responder só o que a pessoa perguntou, ou procura informar de mais alguma coisa que possa ser pertinente.

Entrevistado: Eu penso que só por informar o máximo possível sem tornar caótica sem que as pessoas percebam a resposta principal. Ou seja, provavelmente se perguntar se abre às nove horas, eu repondo qual é o horário dos serviços. Agora não lhe vou dar o horário de verão e de inverno, porque só faz confusão.

Helena: Claro, às vezes acaba-se por confundir e não ajudar. Agora vou passar para as questões relacionadas com a autenticação em *websites*. No vosso *website* existe uma área reservada onde se permita que o cidadão se autentique e tenha acesso a determinadas funcionalidades apenas depois do processo?

Entrevistado: Existem uns serviços *online*, em que é preciso autenticar.

Helena: Quais as razões que os levam a implementar esta funcionalidade? Existe alguma razão que ache que será mais pertinente para ter este serviço? Digo isto, qual é o objetivo, a maior utilidade, qual o benefício da implementação desta funcionalidade?

Entrevistado: Se há área do *site* que eu não mexo, é a dos serviços *online*. Eu faço a atualização dos outros conteúdos todos, à exceção desta parte. Eu acho que isto tem a ver com o facto de o utilizador precisar do número de identificação fiscal, e de uma palavra chave, e a partir daí tem contacto e relacionamento com a câmara. Por exemplo, se é cliente da câmara das águas, tem acesso às suas informações enquanto cliente das águas, por exemplo, por isso é que não está

tudo disponível, ou seja, permite-lhe ter acesso aos seus dados de relacionamento com a câmara que se for na área de urbanismo, é mais por isso, uma questão dos seus dados.

Helena: E também dá para ver que uma razão importante será a deslocação do cidadão à câmara, e assim às vezes é mais fácil para vocês responderem a um *e-mail* que vos demora um minuto do que estar a ter sempre pessoas a chegar com dúvidas, e que às vezes podem demorar cinco vezes mais, ou o que for, e às vezes, em vez de perder cinco minutos, perdem um tempão com uma pessoa.

Entrevistado: Sim, a implementação disto é uma grande mais valia aqui para o concelho, para quem vive cá, ou até para quem tem casa no concelho. Porque nós somos um concelho com $1200Km^2$. É só o terceiro maior do país, e há localidades do concelho a mais de $40Km$ da sede.

Helena: Pois, é complicado.

Entrevistado: É uma realidade diferente daí de cima.

Helena: Sim, sem dúvida. Diga-me uma coisa, se não souber não faz mal, mas tem conhecimento como é feita a atribuição dos dados pessoais? Ou seja, a pessoa recebe uma *password*, atribui a *password*, é a câmara que a distribui? Como é que fazem?

Entrevistado: Eu penso que pelo que eu tenho conhecimento, é a pessoa que escolhe uma palavra *password* através do seu número de identificação fiscal, e funciona como se fosse o nome do utilizador.

Helena: Estou a fazer esta questão também porque existem câmaras municipais que apenas disponibilizam os dados pessoais se o cidadão se deslocar pessoalmente à câmara municipal, ou até mesmo se a pessoa receber uma carta em casa. Existem estas duas realidades, ou a pessoa se desloca à câmara ou recebe em casa uma carta com os dados pessoais. Acha que seria benéfico para vocês fazer uma coisas neste género, ou não terá qualquer utilidade?

Entrevistado: Eu acho que era burocratizar o que se pretende ser simples. Quando houver algum problema com a palavra passe, também é possível recuperar a palavra passe.

Helena: Exatamente. Mas recuperando a palavra passe, dá só através do *e-mail*, também não será necessário deslocarem-se ao vosso estabelecimento.

Entrevistado: Sim, é através do normalmente do número de identificação fiscal.

Helena: E quais são os dados que considera que o cidadão deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?

Entrevistado: Olhe, tenho aqui. Estou aqui a verificar. É assim, para a confirmação da palavra passe, será enviada uma mensagem para o seu endereço de correio eletrónico, as instruções para recuperar a palavra passe.

Helena: Ok, exatamente. E quais são os dados que considera que são mais pertinentes ter no momento do registo? Quais é que acha que serão os mais importantes? O nome? A morada? Não quero estar a dar muitas ideias.

Entrevistado: Posso lhe dizer o que nós temos aqui. É o nome, o *e-mail*, o contribuinte, o número de telefone, a morada, a freguesia.

Helena: São esses então?

Entrevistado: Tem aqui também a cópia do bilhete de cidadão ou do cartão de cidadão, cópia do número fiscal, comprovativo de morada.

Helena: Mas, se quer que lhe diga, realmente é esta a realidade que eu vejo que será a mais comum, em que pedem esse tipo de dados. Claro que também existem câmaras que só pedem o contribuinte, o nome e o *e-mail*, e como existem câmaras que até o nome do pai e da mãe pedem.

Entrevistado: Eu estou aqui a ver isto, e como lhe disse, eu não costumo mexer nesta parte. Depois da confirmação do envio, e depois de preencher e submeter o formulário, irá receber um *e-mail* de validação.

Helena: Ok, mas é isso. É isso que eu pretendo saber, se a comunicação é todo feita através do *e-mail*, e nunca é preciso que o cidadão se desloque. E como diz, para vocês, é muito complicado para muitos cidadãos irem ter ao vosso estabelecimento.

Entrevistado: Acho que temos a realidade de que provavelmente de um velhote que não pode tratar das coisas, que nem tem acesso a *e-mail* ou a um computador, mas provavelmente tem um familiar que poderá lhe tratar disso.

Helena: Sim, claro.

Entrevistado: É a distância.

Helena: Pronto, dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou alguma questão.

Entrevistado: Não, eu espero é ter sido útil. Não sei se respondi a tudo o que pretendia, ou como é que pretendia.

Helena: Não, não se preocupe.

Entrevistado: Fui fiel à nossa realidade, espero que bem que sim, que corresponde exatamente tudo ao que se passa, e que tenha ajudado.

Helena: Mas é exatamente isso que eu pretendo, por se disponibilizar, e a sua ajuda vai ser muito benéfica para a minha investigação. Muito obrigada. Obrigada pela colaboração, tenha um bom dia, e uma boa tarde.

Entrevistado: Olha, e se vier cá para baixo visitar Mértola pode vir cá à câmara municipal.

Helena: Vou lhe ser sincera, estive aí na semana passada, estive aí com um grupo em Beja e fomos aí visitar Mértola, e até tínhamos uma colega sua connosco no grupo. Que era a Ana Assunção, não sei se conhece.

Entrevistado: Ah, é a psicóloga.

Helena: Eu comecei logo a pedir ajuda para fazer a colaboração comigo na minha tese.

Entrevistado: Não pediu, mas se tivesse pedido era a mesma coisa. Olhe, muito boa sorte. Mande só a tal legislação sobre os endereços.

Helena: Envio sim. E se não lhe enviar hoje, envio amanhã.

Entrevistado: Sim também não estou com pressa.

Helena: Como não estou com o computador, estou só com o telemóvel, assim que eu abrir o computador envio-lhe.

Entrevistado: Não se preocupe.

Helena: Muito obrigada.

Entrevistado: Adeus. Um bom resto de dia.

Tabela 29 – Resumo da entrevista: Mértola

Questões	Mértola
Conhece o GÁVEA?	Sim
Tem conhecimento da sua classificação no último estudo?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Tem algum <i>e-mail</i> que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?	Sim
Utiliza-o para situações pessoais?	Não
O que é que vê de benéfico na utilização do <i>e-mail</i> ?	Rapidez da ferramenta e tem inúmeras funcionalidades que facilitam o seu trabalho
Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do <i>e-mail</i> como meio de comunicação com o cidadão?	Não
Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?	Sim
Com que frequência utiliza o <i>e-mail</i> ?	Várias vezes por dia
Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?	Nas questões simples deverá responder durante vinte e quatro horas dia
Sempre que um cidadão enviar um <i>e-mail</i> para vocês, é retornado um <i>e-mail</i> automático a confirmar a receção do seu <i>e-mail</i> ?	
Como é o vosso procedimento de resposta a um <i>e-mail</i> ?	Os <i>e-mails</i> dão entrada como se fossem correspondência, e depois é reencaminhada pela plataforma eletrónica para os chefes de serviços. E depois se os chefes de serviço assim entenderem, reencaminham para o funcionário para responder
Sempre que respondem aos <i>e-mails</i> dos seus cidadãos, costumam assinar?	Sim, assinam com o nome do funcionário e o departamento
Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar <i>e-mail</i> para onde?	Deverá enviar para o <i>e-mail</i> geral
Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente?	Tenta referir o máximo de informação pertinente
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
No vosso <i>website</i> existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique?	Sim

Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade?	Sim
Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?	O cidadão escolhe uma <i>password</i>
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, morada, freguesia, número de contribuinte, <i>e-mail</i> , número de telemóvel

Câmara municipal de Vizela

Helena: Sim?

Entrevistado: Muito boa tarde. Helena Silva?

Helena: Sim, sim.

Entrevistado: Olá, e peço desculpa, marcamos para as dez horas, mas efetivamente nós tivemos aqui uma apresentação. Foi uma apresentação barra formação, e não foi possível. Mas finalmente estamos aqui, e pronto. Vamos lá às questões para eu a ajudar.

Helena: Pronto, eu vou então iniciar.

Entrevistado: O curso é de?

Helena: O meu curso é Engenharia e Gestão de Sistemas de Informação, na universidade do Minho.

Entrevistado: Eu sei, eu também tirei o meu curso aí. Eu era de LTSI.

Helena: Ah, ok. Agora é a nova versão de LTSI. Avançou, e mudou para engenharia. E ao mudar para engenharia, ficou com o novo nome. Mas pronto, então penso que será capaz de me ajudar nas questões que lhe vou fazer.

Entrevistado: Vou fazer por ser capaz. Não temos tudo, mas o que temos sou capaz de conseguir ajudar.

Helena: Claro.

Entrevistado: E então, diga lá.

Helena: Desde já queria agradecer a colaboração da câmara municipal de Vizela, para a minha investigação, e gostaria também de lhe agradecer a si pelo tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi nos *e-mails*, esta entrevista será gravada para ser mais fácil de redigir o que aqui falo. Mas será apenas com esse fim, e gostaria de informar que vou estar sempre a acompanhar por um guião, mas qualquer coisa pode interromper.

Entrevistado: Com certeza. Muito bem.

Helena: Vou agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se tem alguma questão a colocar.

Entrevistado: Não, não tenho nenhuma questão a colocar no momento.

Helena: Ok. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no vosso *website*. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade e se sabe os estudos a que me refiro?

Entrevistado: Conheço. Não posso precisar realmente o último estudo, mas habitualmente costumo acompanhar, aliás eu até conheci o professor. Que era o professor.

Helena: Professor Luís Amaral?

Entrevistado: Não, não. Havia outro professor que também estava com isso. Que ele até já faleceu. Era o. Como é que ele se chamava? Agora escapou-me o nome. Mas era um professor bastante jovem.

Helena: Ah, não sei.

Entrevistado: Ele dava aulas a LTSI. Chegou a dar aulas de programação, acho eu.

Helena: Não sei. Pelo menos desde que eu entrei, não tenho conhecimento de nada.

Entrevistado: Mas ele não é assim tão antigo. Deixe-me cá ver se agora eu apanho aqui. Como é que ele se chamava? Era o. Ele era muito conhecido. Bem o Luís Amaral a gente já sabe quem é. Bem, já não faço aqui grandes diferenças, mas até foi ele que avançou com os estudos, até ficou com a diretiva do Luís Amaral. Estava a ver se me recordava do nome dele.

Helena: Neste momento está o professor Luís Amaral e a professora Delfina Sá Soares.

Entrevistado: Conheço, foi minha professora também.

Helena: São os dois os meus orientadores, e estão os dois responsáveis por este estudo.

Entrevistado: Ok, tudo bem.

Helena: Posso então avançar?

Entrevistado: Força, à vontade.

Helena: Não sei, se sabe então os estudos a que me refiro, não vale a pena abordar nada sobre este assunto.

Entrevistado: Não vale a pena.

Helena: Tem conhecimento de qual era a vossa posição no último estudo?

Entrevistado: Não sei precisamente.

Helena: Eu digo-lhe. Cento e setenta e nove, porque estive a analisar.

Entrevistado: É um mau resultado. É a meio da tabela.

Helena: Pois, mas são trezentas e oito, por isso até não está mal. São bastantes ainda. Irei começar agora com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei. Sendo eles a utilização do *e-mail* e uma implementação de um processo de autenticação no *website* da vossa câmara municipal. Peço que sempre que não perceber alguma questão que me avise porque tenho alguns exemplos para algumas das questões que podem ajudar a perceber melhor a questão, só que não quero dizer logo de início para não influenciar a sua resposta.

Entrevistado: Claro, ok.

Helena: Vou então iniciar com o *e-mail*. Tem algum *e-mail*, que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?

Entrevistado: Temos. Tem sim senhora, e são personalizados. E atualizo este *e-mail*, aliás, todos os funcionários da câmara têm um *e-mail* personalizado, e atualizam-no para fins profissionais.

Helena: E utiliza este *e-mail* institucional apenas para esse contexto? Ou por vezes utiliza para situações pessoais?

Entrevistado: Não. Utilizamos sempre para o contexto profissional. No âmbito das nossas funções.

Helena: O que é que vê de benéfico na utilização desta ferramenta?

Entrevistado: O que é que eu vejo? É assim, o *e-mail* é uma ferramenta de trabalho bastante flexível, não é? Para realmente reportar problemas, para integrar e marcarmos reuniões. É uma ferramenta de gestão corrente do dia-à-dia. Portanto, de comunicação. E muito célebre.

Helena: Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o cidadão? Ou seja, utiliza porque é uma ferramenta de fácil acesso para os cidadãos ou utiliza o *e-mail* porque existe alguma lei a obriga-lo a fazê-lo?

Entrevistado: Não. Utilizamos porque essencialmente é ágil e flexível para falar com os cidadãos.

Helena: Mas já agora informo que realmente existe uma lei que obriga os organismos de administração pública a utilizar o *e-mail*. Eu nem tinha qualquer conhecimento desta lei. Só mesmo depois de iniciar os projetos é que os meus orientadores falaram do assunto, e aí pesquisei certas coisas. E acabam por utilizar sem ter noção que realmente existe uma obrigatoriedade.

Entrevistado: Mas qual é a lei? É a lei de proteção de dados.

Helena: É no decreto de lei 73/2014, dia treze de maio no artigo vinte e seis diz.

Entrevistado: Já sei. É lei de moderação administrativa.

Helena: Então não vale a pena ler.

Entrevistado: Não. É a lei da modernização administrativa. Mas eu tenho uma vaga ideia que lá fale que temos de usar isso. Mas como nós utilizamos aqui com disciplina, não é? E para fins previstos. Nunca nos despertou essa preocupação, mas isso é 73/2014 que me falou correto?

Helena: Sim, sim. No artigo vinte e seis.

Entrevistado: No artigo vinte e seis. Deixe-me lá ver. É treze de maio. Por acaso conheço muito bem esta lei. Isto era para estabelecer outras questões, do espaço do cidadão. Vinte e seis, deixe-me lá ver agora. Mas aqui fala-me do correio eletrónico e balcão único eletrónico. É assim, eu conheço este balcão único eletrónico, que é um meio concentrado. Isto é um portal de serviços que é comum a todos os municípios que são submetidos por uma série de formalidades. Conheço. Mas esta questão do correio eletrónico, confesso que não. Acho isso tão corrente.

Helena: É tão banal.

Entrevistado: Já faz parte do nosso dia-à-dia que é assim, a gente nem para pensar.

Helena: Exato. Sabendo que é obrigatório este mecanismo de comunicação eletrónico, acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?

Entrevistado: Eu acho que nós devemos de dar prioridade à comunicação eletrónica, porque isso implica a poupança de custos em contextos administrativos em todo o processo, não é? E custos de deslocação dos munícipes. Percebe? Eu acho que a promoção eletrónica é fundamental. Nada melhor que os munícipes poderem fazer, exercerem o seu direito, os seus pedidos através da autenticação no *site*. Ou através de um pedido do correio eletrónico. Impedindo assim deslocações desnecessárias e esse tipo de custos.

Helena: Claro. Traz todos os benefícios. Para a pessoa não sair de casa. Não precisa de se deslocar aí. Faz tudo em dois minutos e não tem de aguardar na fila à espera.

Entrevistado: E já temos uma série de pedidos que vêm através de correio eletrónico. E o que é que acontece? Ao registares, como se fosse um formulário a dar entrada no balcão único, aqui presencial. Ou seja, segue a tramitação, toda normalmente. Portanto, a celeridade é a mesma, e não há qualquer impedimento. A questão que se coloca é a seguinte. Imagine que me está aqui a

fazer um pedido de uma licença. Se ela tiver custos, aí isso vai implicar uma notificação ao referente para vir pagar. Percebe a ideia? Mas há determinados pedidos que às vezes não se pagam, há entrada do pedido. A nuance é só essa. Não é?

Helena: Desculpe, não percebi.

Entrevistado: Digo eu que a nuance é só essa. Imagine que faz um pedido por correio eletrônico. Se isso implicar um pedido de um pagamento à cabeça, não é? Um pagamento no ato de submissão do pedido, isso já não é possível.

Helena: Claro.

Entrevistado: Mas quem envia para o *e-mail*, já sabe o que são pedidos. Que são gratuitos, ou que são pagos por exemplo no ato do levantamento do pedido do que é pretendido.

Helena: Claro, claro. Ok. Diga-me só uma coisa, após responder a esta parte do *e-mail*, consegue dizer-me qual é a frequência com que utiliza o *e-mail*? Sempre que recebe um *e-mail*, vê logo no momento? Ou tem por hábito ver os *e-mails* de manhã, ou de tarde? Não sei. Gostava de saber.

Entrevistado: Vimos em tempo real os *e-mails*. À medida que os *e-mails* vão chegando, a gente vai vendo. A não ser que esteja numa reunião, a não ser que esteja num pedido de suporte, não é? A meio de um pedido de suporte de um colaborador ou de um munícipe. Aí sim, isso não. Mas habitualmente vemos em tempo real as chegadas dos *e-mails*. E aquilo que é para tratar, se poder tratar no momento, com certeza que resolvemos um. Mas a prioridade é tratar no momento o assunto, desde que não esteja envolvido num pedido de suporte, ou numa reunião, porque aí já é uma questão, não é, de boa prática, uma questão de educação. Portanto, não vamos estar agora a interromper uma formação ou um pedido de suporte para respondermos a um *e-mail*. Não é?

Helena: Claro.

Entrevistado: Mas vamos agilizando. Mas efetivamente tratamos em tempo real os pedidos. Não temos práticas de tratar. Porque às vezes há questões que tem de ser na hora. Ou se não for naquela hora, temos de deixar a tarefa que estamos a executar, e fazer logo imediatamente a seguir. Portanto, nós por hábito, verificamos logo o *e-mail* para fazer logo no fundo um trabalho prévio. Fazer uma verificação prévia. Se pode aguardar, marcamos como não, logo para verificarmos mais tarde. Mas a prática é esta.

Helena: Ok. Imaginemos que um cidadão envia um *e-mail* para vocês, quanto tempo é que considera normal o tempo de esperar? Considerando que poderá haver um *e-mail* mais simples, um *e-mail* mais complicado que tem de passar por vários serviços.

Entrevistado: É assim, um *e-mail* quando é enviado por um cidadão, pode ser uma reclamação, ou sugestão, opinião, pode ser um pedido, uma mera formalidade. É assim, ele é registrado no nosso sistema de gestão documental e depois é enviado para despacho para o vereador com competências. Depois é enviado para os serviços para ser despachado, ou seja, existe a legislação que define prazos legais e tempos de resposta em função da especificidade que é pedida. Ou seja, portanto, às vezes um pedido, por exemplo, se for um licenciamento tem várias fases, percebe? Há pedidos que podem ser tratados no próprio dia, mas muitos outros têm tempos legais. O que não quer dizer que os serviços respondam no tempo legal. Podem responder antes, não é? A nossa obrigação não é o tempo legal. Eu costumo dizer que o nosso horizonte é o tempo legal, mas devemos sempre, na medida do possível, responder o mais cedo possível, porque é essa a expectativa da qualidade de um bom serviço. E é a expectativa do nosso munícipe. Há serviços que até podem ser respondidos imediatamente, se forem dirigidos para os interlocutores. Imagine se enviar um pedido para a informática e se for necessária uma autorização do presidente, aí isso vai ter que correr esse circuito. Percebe?

Helena: Claro, claro que sim.

Entrevistado: Há questões que atualmente nós respondemos. Também tudo depende da capacidade e da autonomia que cada um tem e de competências. Percebe? Nós habitualmente, os pedidos que vêm por *e-mail* dos munícipes têm uma tramitação dos serviços. Têm de ser informados, e depois são despachados. Podem ser mais celebres, ou menos celebres. Depende da finalidade e depende do que precisa.

Helena: Ok, e costuma apagar os *e-mails* da caixa de correio?

Entrevistado: Eu habitualmente não o faço, mas sei que há colegas que o apagam. Eu habitualmente não o faço. Gosto de ficar com o histórico de tudo.

Helena: Queria então só destacar a possibilidade de ter a caixa de correio cheia, impossibilitando assim que os cidadãos enviem *e-mail* com dúvidas. Eu estou a referir isto porque nos estudos do GÁVEA houve casos em que os investigadores enviaram *e-mails* e não chegou ao destinatário porque tinha a caixa de correio cheia. Eu sei que muitas vezes têm muita memória para o armazenamento dos *e-mails*, e às vezes não faz diferença nenhuma. Mas lá está, acho que será

o meu papel aqui referir esta importância porque realmente é uma coisa que impossibilitou nos estudos anteriores.

Entrevistado: É assim, é importante isso. Efetivamente é importante. Mas nós aqui definimos cotas. Nós definimos cotas, temos cotas, algumas cotas para determinados *e-mails*. Mas realmente, efetivamente temos sobras. Neste momento temos bastante. Mas é um facto, pode ao fim de algum tempo. Mas é assim, mas há pessoa aqui que habitualmente, é assim, eu também não recebo muitos *e-mails*. Eu não recebo muitos *e-mails*. Mas aqueles *e-mails* que têm determinados serviços, que estão á frente dos serviços, habitualmente o que é que eles fazem aos *e-mails*? Eles à medida que resolvem os problemas, eles digitalizam e metem no sistema. E depois apagam no próprio gestor de conteúdos. Acabam por não correr esse risco. Eles pegam naquele *e-mail*, dão entrada num sistema de gestão documental e podem apagar a sua fonte de origem. Só que ele depois fica no sistema de gestão documental onde é tratado. Ou seja, no fundo, o nosso servidor de *e-mail* não corre esse risco porque as pessoas têm essa prática.

Helena: Ok.

Entrevistado: Eu também vou gerindo a minha caixa de correio. Não é? Eu a cada momento, imagine, eu estou à espera que ela, temos alerta para quando chegar aos noventa por cento nos permita a gente também eliminar o *spam* e coisas dessa natureza. Aqui no nosso município não tenho conhecimento que isso tenha ocorrido. Mas temos estes mecanismos que nos permitem salvaguardar.

Helena: Claro, auxiliam nesse aspeto.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Ok. Sempre que um cidadão envia um *e-mail* para vocês, é retornado um *e-mail* automático a confirmar a receção do *e-mail*?

Entrevistado: Não. Isso não acontece, porque, é assim, depende. Era uma boa prática. Parece-me uma boa prática. Informar que o seu pedido com o número xpto, e vai ser tratado pelo determinado administrador de sistema. Isso é para onde eu quero ir, realmente faz sentido. Uma pessoa envia um *e-mail* e nem sabe com quem está a falar. Não é? Devo ter um *e-mail* a dizer que aquele pedido foi registado com um determinado *id*, e a pessoa responsável pelo tratamento desse mesmo *e-mail* é a pessoa x e o contacto. Isso informaticamente não tenho. Consegui implementar isso no balcão único. Isso sim, nos pedidos que são submetidos no balcão único, em papel. Em

que eu gero uma notificação quem é o contacto e o responsável. Nos *e-mails* não o estamos a fazer. Mas contamos faze-lo sim, nos serviços *online*, na submissão de pedidos *online*. No *e-mail* não temos. Ou seja, colocamos o *e-mail* no nosso sistema de gestão e ele faz a tramitação e no final a pessoa tem a resposta. Mas não tem a resposta *online* na submissão. Parece uma boa prática, sem dúvida.

Helena: Sim, sim, falo porque existem algumas câmaras que realmente o fazem. Mas também às vezes enviar um *e-mail* a dizer que alguém está a tratar do assunto, e realmente ninguém está a tratar, não vale a pena enviar o *e-mail*. Mais vale não dizer que estão a fazer, mas que o façam. Não é? Mas isso aí, desde que o façam, é o que importa. Mas claro que às vezes é importante para o cidadão perceber que estão a dar atenção ao seu pedido, e é só por isso que refiro este ponto. Mas como é que é o vosso procedimento de resposta aos *e-mails*? Existe alguém responsável por analisar a natureza do *e-mail* e encaminhar para a pessoa responsável, ou é a própria pessoa que responde? Como gerem essa parte?

Entrevistado: É assim, se o destinatário for a pessoa com competências e responsável por responder a essa questão, ele pode fazer. Se estivermos a falar quando os *e-mails* são enviados para uma pessoa específica, ou que tem uma caixa de correio por exemplo, do ambiente.

Helena: Eu até digo mesmo para o *e-mail* geral.

Entrevistado: Se for para o *e-mail* geral. Se for um *e-mail* dos serviços, por exemplo do ambiente, informática, educação, as pessoas dão entrada dele para o sistema, e se podem, poderem responder no ato. Mas há casos que os *e-mails* são enviados para o geral. E quando é para o geral, aí não há uma resposta automática porque quem está a receber é uma pessoa responsável pela parte expediente. O que essa pessoa faz? Coloca esses *e-mails* no sistema de gestão, e depois ele tem a tramitação normal e irá chegar à pessoa responsável.

Helena: Ok.

Entrevistado: Imagine que eu tenho aqui na informática alguém que me envia uma proposta. Posso não responder de imediato logo se estou interessado ou não, essa apresentação desse produto. Se enviar para mim. Mas eu tenho de avaliar a minha competência, se posso responder ou se realmente tenho de pedir autorização. Depende, percebe? Se eu tiver competências para responder, posso responder logo, se não tiver, se não for eu o destinatário mais indicado, tenho de reencaminhar para a pessoa responsável. E essa, por sua vez pode responder. Temos as duas versões.

Helena: Então, considera que se o cidadão tiver uma dúvida, se for uma dúvida geral, que até mesmo se for uma dúvida que ele considera que sabe que o presidente é a pessoa indicada para o responder, acha que mesmo assim a pessoa deve enviar um *e-mail* para o *e-mail* geral, e depois encaminham para o presidente?

Entrevistado: É assim, o nosso presidente tem duas caixas de correio. Uma com o nome dele personalizada, e outra com a designação presidente. Há pessoas que enviam diretamente para o presidente, e ele irá responder com certeza. Mas é assim, basicamente se for para o presidente, quando enviam ele responde. Se enviarem para mim e tiver de ser o senhor presidente a responder, ou eu tento obter a resposta do senhor presidente, ou o senhor presidente sim quer ele responder. Depende das matérias, percebe? Há questões que eu falo com o presidente, olhe fui abordado sobre esta matéria, posso responder? E ele diz, responda. Aí eu repondo por ele. Percebe? Nas outras matérias que ele me disser, olhe [nome do entrevistado] quero ser eu a responder ao munícipe, reencaminhe-me o assunto que eu respondo. Percebe? É uma decisão que fica. Nós temos as duas hipóteses. Tanto posso ser eu a responder, como pode ser o próprio. Mas isso terá de ser uma decisão.

Helena: Ok. E sempre que um cidadão envia um *e-mail*, quando vocês respondem, costumam assinar?

Entrevistado: Claro. Assinar, como? A identificar-nos no corpo do *e-mail*?

Helena: Sim.

Entrevistado: Claro. Nós temos uma assinatura que tem o destino, o nosso contacto, a morada, o serviço e a nossa categoria. Sim, quando enviamos um *e-mail* nós somos identificados.

Helena: Tanto o nome da pessoa como o cargo?

Entrevistado: Sim, o nome, o contacto telefónico, a morada e a categoria. Quer seja através de um *e-mail*, quer seja através de um *e-mail* que seja institucional, tipo informatica@cm-vizela.pt, ou seja através de um *e-mail* [nome do entrevistado].[apelido do entrevistado]. E qualquer um dos *e-mails*, nós identificamos sempre.

Helena: Ok.

Entrevistado: Aliás, eu enviei-lhe um *e-mail*, certo?

Helena: Sim, sim. Aqui eu sei a resposta mesmo antes de perguntar, mas como pretendo ter as entrevistas gravadas, faço novamente esta pergunta.

Entrevistado: Mas toda a gente tem essa assinatura, como a minha. Cada um com a sua categoria, com o serviço, o contacto telefónico e endereço de *e-mail*, e *Facebook*.

Helena: Ok, quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente ou tenta referir o máximo de informação pertinente? Por exemplo, um cidadão envia um *e-mail* a questionar o horário de abertura do vosso estabelecimento. Responde que abre às nove, ou responde que abre às nove mas também tem horário de atendimento telefónico das nove ao meio dia? É um simples exemplo, só para perceber a parte do assertivo que estou a tentar referir.

Entrevistado: Portanto, a minha postura, é a da assertividade. É assim, se a pessoa pergunta a que horas abre o estabelecimento, eu digo nove doze e trinta, catorze dezasseis e trinta, digo o horário completo.

Helena: Ok.

Entrevistado: E no limite ainda o convido a visitar o nosso *site*, para certificar se tiver alguma dúvida, a consultar o nosso regulamento de funcionamento. Mas respondo logo com objetividade. A resposta se também for resposta de sim, não.

Helena: Claro.

Entrevistado: Se for um sim não, é fácil responder. Se for alguma coisa mais complexa, aí, tento sempre ter objetividade e assertividade. Um bom registo, porque eu gosto pouco de ligar para um sítio e andarem sistematicamente a passar a minha chamada para trinta mil pessoas. Eu como não gosto que me falam isso, também não faço isso a ninguém. É um bocado por aí.

Helena: Passando agora para as questões mais relacionadas com a autenticação no *website*. No vosso *website* existe uma área reservada onde se permita que o cidadão se autentique e tenha acesso a determinadas funcionalidades apenas depois do processo de autenticação?

Entrevistado: Nós infelizmente, por acaso temos um *site* novo, mas ainda não temos uma zona reservada para autenticação. Neste momento não dispomos em funcionamento. Nós estamos agora, já temos, já vamos avançar em breve, este ano, eventualmente até ao verão. Vamos avançar com uma solução nossa, que se chama, é uma plataforma de disponibilização de serviços *online*. Ou seja, vai ser uma zona reservada, em que cada pessoa se registre, e pode submeter qualquer pedido do município através dessa área reservada. Com autenticação quer seja com o cartão de

cidadão, quer seja com a palavra passe. Mas isso é a nossa próxima fase, mas neste momento não temos. A resposta objetiva é essa, não temos neste momento, mas vamos tê-lo até ao verão.

Helena: E depois de implementar, quais é que acha que são os benefícios dessa funcionalidade? Para os seus cidadãos, e até mesmo para vocês.

Entrevistado: São imensos. É assim, primeiro, o facto de evitar deslocações desnecessárias dos munícipes ao município. Segundo, o facto de submeter os pedidos, e depois poderem acompanhar o estado do processo dos seus pedidos, percebe? E a possibilidade de acompanhar todo esse histórico, e poder visualizar as informações que foram feitas sobre os seus pedidos, parceiros externos. Toda a informação, percebe? Tudo. As pessoas vão poder consultar absolutamente todo o seu processo.

Helena: Como acha que seria o melhor procedimento para a atribuição de dados pessoais do cidadão no momento de autenticação? Digo a *password* e o nome de utilizador.

Entrevistado: Sim, é interessante isso, mas considero que deve ser feito através do cartão de cidadão.

Helena: Ok.

Entrevistado: Acho que é o meio de segurança mais indicado.

Helena: Ok, faz sentido.

Entrevistado: Autenticação com o cartão de cidadão. Porque? Porque o cartão de cidadão só tem de ter o PIN e tem de ter o cartão de cidadão com ela própria. Enquanto com a palavra passe já não é a mesma coisa. Mas sou a favor desse meio de autenticação. Cartão de cidadão. Ou um certificado digital, não é?

Helena: Existem câmaras municipais que no momento da atribuição dos dados fazem através de carta registada ou normal. Não acha que haveria algum benefício em fazê-lo?

Entrevistado: Não percebi a questão.

Helena: Estou a dizer que existem câmaras municipais que para atribuir os dados pessoais enviam por carta os dados. Não acha que seria também positivo fazê-lo por carta? Ou acha que mesmo assim seria mais seguro utilizar na mesma só o cartão de cidadão?

Entrevistado: Eu considero que é assim, o próprio sistema na adesão devia gerar ele próprio através do cartão. Permitir através do cartão de cidadão e evitar essas notificações por carta. Eu

sou a favor que o automatismo deve ser feito através do cartão de cidadão. E não ter essa questão enviar por carta registada, ou normal, esses casos. Eu sou a favor que deve ser feita em tempo real, e com o cartão de cidadão. Registrar logo todos os dados que são necessários.

Helena: E em processo de autenticação, ou no registo, quais é que são os dados que considera que o cidadão deverá fornecer? O nome? Não lhe vou estar a dar muitas ideias apenas disse esta.

Entrevistado: É assim, acho que é importante dar o número do cartão de cidadão, não é? O número, não é? O número de identificação, portanto o nome, a morada. Nome e morada, portanto, e também o número de contribuinte. Digo isto, porquê? Porque depois pode ser necessário a aquisição de faturação de serviços e é necessário o número fiscal. Não é? Agora, guardar para dar continuidade ao processo. Estes são os elementos que me parecem ser. Contudo, também devemos verificar a especificidade, porque pode haver determinados serviços que impliquem dar outro tipo de dados. Eu estou a ver estes agora, os mais transversais e os mais genéricos. Os que fazem mais sentido. Mas admito que para outros registos possam ser necessários outro tipo de dados. Mas aqui, tendo em conta, em consideração a nossa dinâmica, a nossa área de administração local, provavelmente estes serão os dados pessoais mais importantes. Parecem ser os mais indicados, mas estamos sempre a aprender e a melhorar. Admito que possa eventualmente uma oportunidade de melhoria, não é? Até porque agora há o regulamento de proteção de dados que vai entrar em vigor em breve, no dia vinte e cinco de maio. E temos de ter alguns cuidados, e não andar a pedir dados que não são necessários. O que pode extrapolar um bocadinho aquilo que é seguro.

Helena: Claro, pode ser um bocado intrusivo e não para fins de informações para vocês, claro. Eu dou assim por concluída a entrevista. Não sei se tem alguma questão, ou se gostaria de dizer mais alguma coisa.

Entrevistado: Não, relativamente a isto, penso que não tenho mais nenhuma questão. Penso que esclareci tudo da melhor forma. Desde já me disponibilizo para se eventualmente tiver mais alguma necessidade de alguma questão para este pedido, pode perfeitamente, se achar que telefonicamente pode não ser o melhor meio, também podemos fazer aqui nas nossas instalações. Pronto, e disponibilizamos para esse estudo. E para outros que possa vir a ter. E acompanha-la.

Helena: Muito obrigada.

Entrevistado: Da nossa parte, só lamento provavelmente este facto de *delay* de tempo.

Helena: Não se preocupe.

Entrevistado: Andamos um bocado desencontrados. Isto realmente já me apercebi que entraram dois *mails*.

Helena: Foi a informar que me tinham dito para ligar mais tarde. Era só deixá-lo com conhecimento.

Entrevistado: Nem estou a falar dos de hoje e ontem. Estou a falar dos anteriores. Eu já tinha submetido isto há algum tempo.

Helena: Ok.

Entrevistado: Esses de ontem foram respondidos quando tomei conta e foi respondido logo em tempo útil. Mas agora os outros foram mais um bocadinho. Mais alguma questão ou mais algum apoio que *necessite* pode contactar e se tiver alguma necessidade de fazer aqui alguma apresentação ou uma entrevista que entenda que deva ser presencial, ou qualquer coisa também estamos disponíveis.

Helena: Muito obrigada.

Entrevistado: Muitas felicidades.

Helena: Quero agradecer à vossa câmara municipal porque se não fossem eles a permitir, não estaríamos aqui a falar. Muito obrigada, e tenha um resto de um bom dia.

Entrevistado: Obrigada. Adeus, e bons estudos.

Helena: Obrigada, adeus, com licença.

Tabela 30 – Resumo da entrevista: Vizela

Questões	Vizela
Conhece o GÁVEA?	Sim
Tem conhecimento da sua classificação no último estudo?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Tem algum <i>e-mail</i> que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?	Sim
Utiliza-o para situações pessoais?	Não

Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
O que é que vê de benéfico na utilização do <i>e-mail</i> ?	Ferramenta flexível e célebre
Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do <i>e-mail</i> como meio de comunicação com o cidadão?	Sim
Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?	Não. Acha que deve dar prioridade ao atendimento via <i>internet</i>
Com que frequência utiliza o <i>e-mail</i> ?	Várias vezes por dia
Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?	Nas questões simples deverá responder durante vinte e quatro horas
Sempre que um cidadão enviar um <i>e-mail</i> para vocês, é retornado um <i>e-mail</i> automático a confirmar a receção do seu <i>e-mail</i> ?	Não
Como é o vosso procedimento de resposta a um <i>e-mail</i> ?	Os <i>e-mails</i> são registados num sistema de gestão documental e depois são enviados para despacho para o vereador com competências
Sempre que respondem aos <i>e-mails</i> dos seus cidadãos, costumam assinar?	Sim, assinam com o nome do funcionário, contacto telefónico, morada, categoria
Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar <i>e-mail</i> para onde?	Afirmou que depende das situações
Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente?	Responde assertivamente
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
No vosso <i>website</i> existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique?	Não, mas estão a desenvolver esta funcionalidade
Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade?	Sim
Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?	Apenas pode ser possível realizar a autenticação utilizando o cartão de cidadão
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, morada, número de identificação fiscal, número de contribuinte

Câmara municipal de Santa Marta de Penaguião

Receção: Boa tarde. Município de Santa Marta. Fala com [nome de funcionário da câmara municipal de Santa Marta de Penaguião], em que posso ajudar?

Helena: Olá, boa tarde. Eu fiquei de ligar para o [nome do entrevistado] a esta hora e gostava de saber se era possível passar-lhe a chamada.

Receção: E quem deve anunciar?

Helena: Helena Silva. Diga-lhe que é para a entrevista para ajudar na investigação da tese de mestrado.

Receção: Helena Silva que me disse?

Helena: Exatamente.

Receção: Deixe só confirmar.

Helena: Obrigada.

Entrevistado: Estou sim, boa tarde.

Helena: Olá, boa tarde. O meu nome é Helena Silva. Penso que estou a falar com [nome do entrevistado].

Entrevistado: É o próprio.

Helena: Ok. Desde já queria agradecer a colaboração da câmara municipal de Santa Marta de Penaguião, para ajudar na minha investigação. Gostaria inicialmente de lhe agradecer porque irá dispor um tempinho para falar comigo. Tal como já referi num dos *e-mails*, esta chamada será gravada para ser mais fácil para eu redigir o que for aqui falado. Mas não tem qualquer outro fim para lá disto. Posso então dar início com a entrevista?

Entrevistado: Força.

Helena: Irei agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se tem alguma questão a colocar.

Entrevistado: Não, força.

Helena: Ok. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no vosso *website*. Na minha

investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade e se sabe os estudos a que me refiro?

Entrevistado: Mais ao menos.

Helena: Ok. Eu vou fazer só uma breve descrição para conseguir contextualiza-lo. O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação, da Universidade do Minho – e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente já se faz este estudo para todas as câmaras porque já desde 2009, todas têm um *website* presente na *internet*. Estes estudos todos os anos fazem um *ranking* das melhores câmaras neste ano. E não sei se tem conhecimento da vossa última posição? Ou se tem interesse em saber.

Entrevistado: Eu sei que nós no ano passado ficamos em primeiro na presença da *internet*. Se não me engano.

Helena: Pode ter sido em algum critério. Porque isto está dividido em vários critérios. Pode ter sido em algum dos critérios.

Entrevistado: Exato. Num dos critérios sei que ficamos em primeiro, porque o presidente até foi a Lisboa se não me engano, receber o prémio. Agora o resto já não me recordo.

Helena: Em nível geral ficaram em sessenta e quatro. São trezentas e oito câmaras, o que é muito, muito bom. Mas pronto, vou então começar agora com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei anteriormente, sendo eles a utilização do *e-mail* e uma implementação de um sistema de autenticação no *website* das câmaras municipais. Peço que sempre que não perceber alguma questão, que me avise porque tenho alguns exemplos para algumas das questões. Só que não quero estar a dizer logo de início para não influenciar a resposta.

Entrevistado: Combinado.

Helena: Vou então iniciar com o *e-mail*. Tem algum *e-mail*, que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?

Entrevistado: Sim.

Helena: E utiliza este *e-mail* institucional apenas para esse contexto? Ou por vezes utiliza para situações pessoais?

Entrevistado: Não. Só para trabalho.

Helena: O que é que vê de benéfico na utilização desta ferramenta?

Entrevistado: Temos o calendário partilhado com os restantes membros da mesma comunidade orgânica de trabalho. É sempre bom termos um *e-mail* pessoal próprio do trabalho. Porque assim quando falamos para fora, falam com quem têm de falar. E assim não se misturam os assuntos pessoais com os assuntos do trabalho.

Helena: Claro, claro. E em relação ao cidadão. Acha que existe algum benefício para o cidadão, ao vocês estarem a utilizar o *e-mail*?

Entrevistado: Sim, claro. É muito mais fácil e muito mais instantâneo através do *e-mail*. E menos burocrático do que estar a usar o correio.

Helena: E acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o cidadão? Ou seja, utiliza porque acha que é uma ferramenta de fácil acesso para os cidadãos ou utiliza o *e-mail* porque existe alguma lei a obriga-lo a fazê-lo.

Entrevistado: Pelas duas formas. Comunicamos das duas maneiras. Sabemos que o *e-mail* serve como via de comunicação. A lei já reconhece isso. E até as câmaras têm de dar resposta aos *e-mails*. Mas também fazemos porque também é bastante mais simples para o cidadão.

Helena: Sabendo que é obrigatório haver um mecanismo de comunicação eletrónico, e sabe que deve haver tanto interação pessoal como via *e-mail*, acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?

Entrevistado: Depende dos casos. Se estamos a falar de alguém que está a estudar fora do concelho, e que é muito mais simples tratar do assunto por *e-mail*, do que estar a marcar uma hora para vir à câmara pessoalmente.

Helena: Claro.

Entrevistado: Mas também há situações que só se consegue explicar e tratar pessoalmente. Depende da questão.

Helena: Claro. Costuma ler os *e-mails* recebidos logo de manhã? Ou lê quando tem algum tempo livre?

Entrevistado: Logo de manhã, e tenho sempre as notificações ativas, para receber um *e-mail* e ver o *e-mail*.

Helena: Então quanto tempo é que considera, com que frequência, digamos, com que vai ao *e-mail*? Todos os dias? Várias vezes?

Entrevistado: Todos. Várias vezes ao dia.

Helena: Ok.

Entrevistado: A gente trabalha muito com *e-mails*. Agora é tudo tratado por *e-mail*.

Helena: Ok. E quanto tempo é que considera normal que um cidadão aguarde por uma resposta? Tendo em consideração que poderá enviar um *e-mail* de resposta simples, ou um *e-mail* que requeira mais trabalho, mais comunicação com outras pessoas para dar uma resposta.

Entrevistado: Também depende da questão. Eu acho que um cidadão, mal envia um *e-mail*, tem que ser informado que o *e-mail* foi recebido e que a questão está a ser tratada.

Helena: Ok, então vocês aí enviam logo um *e-mail* automático para o cidadão a avisar que receberam a sua mensagem?

Entrevistado: Sim, sim.

Helena: Ok. Já estou aqui a eliminar uma das questões. E então quanto tempo é que considera mais ao menos o normal, por exemplo se um cidadão enviar a perguntar a que horas abre o vosso estabelecimento? Qual é o tempo que considera normal para aguardar por uma resposta?

Entrevistado: No máximo um dia. No máximo. Nós, este tipo de questões chegam mais pela página do *Facebook*. Nós tentamos responder o mais rápido possível. Que são respostas simples.

Helena: Costuma apagar os *e-mails* da sua caixa de correio?

Entrevistado: Não.

Helena: Ok. Queria então só destacar a possibilidade de ter a caixa de correio cheia, impossibilitando assim que os cidadãos enviem *e-mails* com as suas dúvidas. Eu estou só a referir isto porque nos estudos do GÁVEA realmente houve destinatários a quem não se conseguiu enviar *e-mail* porque realmente estavam com a caixa de correio cheia.

Entrevistado: Não. Nós temos um sistema que prevê, que avisa o funcionário que está a chegar ao limite.

Helena: Ah ok.

Entrevistado: E que nos permite fazer um backup através dos nossos discos de rede. E é exportado para lá os *e-mails* que o funcionário seleciona.

Helena: Ok. Claro. Assim já é mais fácil para as pessoas terem noção de como está o armazenamento. Claro. Como é que é o vosso procedimento de resposta a um *e-mail*? Existe alguém responsável por analisar a natureza do *e-mail* e encaminhar para a pessoa indicada, ou é a própria pessoa que procura a resposta com os colegas e responde?

Entrevistado: É assim, depende do assunto. Nós temos o *e-mail* geral, portanto se é alguma coisa relacionada agora com a prevenção por causa das florestas, porque é o que está mais em voga neste momento, é o *e-mail* reencaminhado para a secção em questão. E depois a pessoa que recebeu o *e-mail* pela primeira vez, está constantemente a perguntar à pessoa se já tratou ou se não tratou, para conseguirmos dar uma resposta. Claro, para um pedido é enviado para o gabinete de apoio ao presidente, que divide entre o presidente e os vereadores.

Helena: E sempre que vocês respondem aos *e-mails* dos cidadãos, costumam assinar?

Entrevistado: Sim.

Helena: E colocam o nome, ou só o departamento a que pertencem?

Entrevistado: Depende. Nós temos uma ferramenta de base em todos os *e-mails*, que tem o contacto, a função desse funcionário. Há comunidade orgânica a que pertence, e o contacto direto ou do gabinete onde está ou da câmara municipal.

Helena: E quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar o *e-mail* para onde? Para o *e-mail* geral?

Entrevistado: Para o geral. É o mais simples porque existe uma triagem que encaminha para o sítio correto.

Helena: Ok. E se o cidadão souber qual o departamento mais enquadrado para responder à sua questão, acha que mesmo assim deve enviar para o geral e depois encaminham para o departamento?

Entrevistado: Se ele tiver a certeza, pode enviar para esse departamento.

Helena: E acha que será pertinente questionar o vereador da oposição, o vice-presidente ou o presidente em caso de realmente saber que são as pessoas mais indicadas a responder, ou devem entrar primeiro pelas outras vias?

Entrevistado: Depende. Depende do que a pessoa pretende. Nós temos um *e-mail* institucional também para os vereadores da oposição. Neste momento só temos um vereador da oposição. Ele também tem o seu próprio *e-mail*. E também deve responder às suas próprias questões. Se a pessoa quiser diretamente com o presidente, nós temos situações em que as pessoas querem agendar reuniões com o presidente, e mandam um *e-mail* para o presidente, e o presidente também encaminha o *e-mail* para a secretária, e a secretária é que agenda a reunião, e elas é que depois respondem ao cidadão.

Helena: Ok.

Entrevistado: Mas também há casos em que o próprio presidente também responde.

Helena: Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente ou tenta referir o máximo de informação pertinente? Por exemplo, um cidadão envia um *e-mail* a questionar o horário de abertura. Responde que abre às nove, ou responde que abre às nove horas, mas também estão disponíveis para atendimento telefónico das nove às doze. Isto é um simples exemplo, só para tentar perceber a que me refiro na parte do assertivamente ou se responde com o máximo de informação.

Entrevistado: Nós damos o máximo de informação.

Helena: Ok. E passando agora para as questões mais relacionadas com a autenticação dos *websites*. No vosso *website* existe uma área reservada onde se permita que o cidadão se autentique e tenha acesso a determinadas funcionalidades apenas depois do processo de autenticação?

Entrevistado: Sim. Está a ser implementada a área. Há coisa de um mês. Mas no momento não está a funcionar a cem por cento. Já conseguem fazer o registo, mas ainda têm muito poucas coisas. Só tem acesso à contagem da água, mas nós queremos que tenham acesso aos processos relacionados com obras, ou qualquer ofício que tenha colocado na câmara, e que seja possível acompanhar o seu desenvolvimento através do *site*.

Helena: E acha que é benéfica esta funcionalidade?

Entrevistado: Sim.

Helena: E quais são os benefícios que consegue identificar?

Entrevistado: Tudo o que seja para facilitar, e diminuir o uso do papel. E também diminuir as filas aqui no atendimento. Se as pessoas têm acesso *online*, não precisam de estar constantemente a dirigir-se à câmara para perguntar como está o assunto, se já foi à reunião de câmara, se já está na chefe de divisão, se está no fiscal. Assim consegue acompanhar através do *site*.

Helena: Ok. Disse que estão agora a iniciar este processo de alteração para ter o processo de autenticação. Mas quais foram as funcionalidades que os motivaram a criar este processo? Houve alguma funcionalidade que realmente tinha grande importância em aspeto *online*? Ou foi simplesmente algumas que os forçaram a isso, e não há alguma que se destaque?

Entrevistado: Estou a tentar lembrar-me de alguma funcionalidade. Nós temos o pavilhão gimnodesportivo que para alugar tem um calendário. Normalmente estes assuntos culturais ou a juventude para alugar o pavilhão tinham de se deslocar à câmara, para perceber em que dia está disponível, e em que horário podem jogar. Assim, através do serviço *online*, têm um calendário real, atualizado em tempo real para saberem quando está disponível. E essa é uma das funcionalidades que mais nos agradou, não só do campo, do ginásio, mas também do fórum, do auditório. E por aí.

Helena: Ok. E realmente é um aspeto muito importante, e mais fácil. Para os cidadãos, às vezes em vez de demorarem uma ou duas horas em ir ter com vocês e esperarem, se calhar em dois minutos tratam do assunto muito mais rápido. E escusam de vos *chatear*. E como procedem à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?

Entrevistado: Isso é que já é mais complicado. É gerido por uma empresa externa.

Helena: Ah ok. E não sabe se é a própria pessoa que no momento de autenticação decide a própria *password*, ou se lhe enviam por carta?

Entrevistado: Não, não. É a pessoa que decide e fica encriptada. Nós não temos acesso.

Helena: Ok.

Entrevistado: Nem é possível recuperar. Ou altera a palavra passe, ou então não consegue saber qual a palavra passe.

Helena: Pois. Não consegue recuperar. Só consegue alterar.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Estou a fazer esta questão também porque existem câmaras municipais que apenas disponibilizam os dados pessoais se o cidadão se deslocar pessoalmente à câmara. O que atualmente já é um bocado *chato*, porque as pessoas pensam que vão utilizar o serviço *online* para não ter de se deslocar e iniciam esse processo a ter de se deslocar. Mas para além disso existem câmaras que enviam os dados por carta registada, ou por carta normal. Conseguem pôr-se no lugar destas câmaras e tentar perceber o porquê de o fazerem? E tentar perceber se seria benéfico para vocês fazerem esta alteração?

Entrevistado: Não sei. Depende.

Helena: Eu já entrevistei câmaras que se encontram nesta posição, e o que dizem é que têm este processo porque é mais seguro, e assim os cidadãos sentem-se mais seguros ao criar a sua conta. Só que mesmo assim, isso não indica que a parte de a pessoa decidir a sua *password* no momento do registo, também não seja seguro porque existem mecanismos que o fazem às vezes até melhor do que uma simples carta. E é mais para tentar perceber se as pessoas concordam ou não. Até já lhe deixei a perceber que realmente não há um certo e um errado. É mesmo, cada um sabe da sua opinião e decidem como querem fazer.

Entrevistado: Sim.

Helena: E quais são os dados que considera que devem fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?

Entrevistado: Nós só solicitamos o número de contribuinte, o nome completo e a morada.

Helena: Ok. Considera que algum dado para além desses que considera que deve acrescentar? Ou acha que estes são suficientes?

Entrevistado: Para já, para nós são suficientes.

Helena: Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar algum aspeto ou fazer tem alguma questão?

Entrevistado: Não. Agradeço o contacto. E tudo o que for preciso da câmara municipal da câmara municipal de Santa Marta, pode contactar.

Helena: Obrigada. Eu é que agradeço porque conseguiram ajudar-me e queria agradecer a sua disponibilidade e assim consigo obter mais informações para a minha investigação, e com a sua ajuda consigo ter muitos mais benefícios. Muito obrigada. E obrigada pelo tempo, e boa tarde.

Entrevistado: Boa tarde.

Helena: Adeus, com licença.

Tabela 31 – Resumo da entrevista: Santa Marta de Penaguião

Questões	Santa Marta de Penaguião
Conhece o GÁVEA?	Sim
Tem conhecimento da sua classificação no último estudo?	Afirmou que lhes foi contemplado o primeiro lugar. Mas na verdade esta classificação foi apenas no segundo critério, sendo que no <i>ranking</i> geral terá sido Murça a ser contemplado com o primeiro lugar
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Tem algum <i>e-mail</i> que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?	Sim
Utiliza-o para situações pessoais?	Não
O que é que vê de benéfico na utilização do <i>e-mail</i> ?	Prático para comunicar com os colegas
Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do <i>e-mail</i> como meio de comunicação com o cidadão?	Sim
Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?	Depende dos casos
Com que frequência utiliza o <i>e-mail</i> ?	Várias vezes por dia
Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?	Nas questões simples deverá responder durante vinte e quatro horas
Sempre que um cidadão enviar um <i>e-mail</i> para vocês, é retornado um <i>e-mail</i> automático a confirmar a receção do seu <i>e-mail</i> ?	Sim
Como é o vosso procedimento de resposta a um <i>e-mail</i> ?	O <i>e-mail</i> , após ser recebido na caixa de entrada do <i>e-mail</i> geral, é encaminhado para o departamento mais competente
Sempre que respondem aos <i>e-mails</i> dos seus cidadãos, costumam assinar?	Sim, assinam com o nome do funcionário, contacto e função
Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar <i>e-mail</i> para onde?	Deverá enviar para o <i>e-mail</i> geral
Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente?	Tenta referir o máximo de informação pertinente

Questões relacionadas com o processo de autenticação	
No vosso <i>website</i> existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique?	Sim
Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade?	Sim
Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?	O cidadão escolhe uma <i>password</i>
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, morada, número de contribuinte

Câmara municipal de Constância

Entrevistado 1: Estou sim, bom dia?

Helena: Olá, bom dia, não sei se me consegue ver.

Entrevistado 1: Vemos a imagem.

Helena: Ah, ok, também já consigo ver. Olá bom dia, o meu nome é Helena Silva. Penso que estou a falar com [nomes dos entrevistados].

Entrevistado 2: Sim, sim.

Entrevistado 1: Correto.

Helena: Desde já queria agradecer a colaboração da câmara municipal de Constância, para ajudar na minha investigação, e gostaria também de agradecer o tempo que iram dispor para falar comigo. Tal como já referi num dos *e-mails*, esta chamada será gravada para ser mais fácil para mim redigir o que for aqui falado. Mas não tem qualquer outro fim. E gostaria também de informar que estou a acompanhar a entrevista por um guião, por isso, não me levem a mal se às vezes olhar um bocado para o lado.

Entrevistado 1: Sim, não faz mal.

Helena: Irei agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se têm alguma questão a colocar.

Entrevistado 2: Não, para já não há nenhuma questão. Está com alguns cortes, mas pronto.

Helena: É? Mas se, entretanto, virem que continua, avisem-me e tento repetir.

Entrevistado 2: Ok.

Entrevistado 1: Sim, sim.

Helena: Obrigada. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação nos *websites* das câmaras municipais. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se têm conhecimento da entidade a que me refiro e se sabem os estudos a que me refiro? O GÁVEA.

Entrevistados 1: Eu essa parte é que não domino.

Entrevistados 2: Assim também aprofundadamente também não sei.

Helena: Eu faço só uma breve descrição para poder enquadrá-los no estudo. O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação, da Universidade do Minho, e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais estão presentes nestes estudos, sendo que desde 2009 todas elas dispõem de um *website*. Nestes estudos são analisados vários critérios e no fim é criado um *ranking* onde são listadas todas as câmaras municipais consoante a sua posição. E não sei se gostariam de saber qual foi a vossa posição neste *ranking* no ano passado.

Entrevistados 1: Já agora.

Entrevistados 2: Era interessante.

Helena: Ficaram em cento e oito, e são trezentas e oito câmaras. O que realmente não é mau porque são muitas câmaras.

Entrevistado 1: Quase a entrar no primeiro terço.

Helena: É. Irei começar agora com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhes falei, sendo estes a utilização do *e-mail* e uma implementação de um sistema de autenticação nos *websites*. Apesar de já me terem informado que realmente não dispõem de um processo de autenticação. Mas mesmo assim, irei abordar alguns assuntos que me poderão ajudar. Peço que sempre que não perceberem alguma pergunta, por favor avisem, porque tenho alguns exemplos preparados. Só que não quero estar a dizer logo de início para não influenciar a vossa resposta.

Entrevistados 1: Claro.

Helena: Alguma coisa, disponham. Vou então iniciar com o *e-mail*. Têm algum *e-mail*, que lhes foi atribuído pelo vosso estabelecimento de trabalho?

Entrevistados 2: Sim, temos.

Entrevistados 1: Sim, cada funcionário, além do *e-mail*, alguns funcionários partilham o *e-mail* do serviço, e depois têm todos um *e-mail* pessoal de serviço com o nosso nome.

Helena: Ok, ok. E este *e-mail* é apenas para uso institucional? Ou também por vezes é utilizado para fins pessoais?

Entrevistados 2: Uso institucional.

Entrevistados 1: Uso institucional. Ou pelo menos, é o que devem fazer. Se alguém utiliza de outra forma não deveria fazê-lo.

Helena: E o que é que veem de benéfico nesta utilização desta ferramenta?

Entrevistado 1: Da utilização do *e-mail* institucional?

Helena: Sim.

Entrevistado 1: É assim, a parte mais benéfica é quando temos de contactar entidades externas por exemplo, é quando se faz esse tipo de contacto, tentamos sempre usar o *e-mail* do serviço e não utilizamos o *e-mail* pessoal institucional. Porque assim não vincula uma única pessoa, e acaba por vincular o serviço e a instituição no geral.

Helena: Claro. E acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o cidadão? Ou seja, utilizam porque acha que é uma ferramenta de fácil acesso para os cidadãos ou utilizam o *e-mail* porque existe alguma lei que os obrigue a fazê-lo.

Entrevistado 1: Não há.

Entrevistado 2: Não há uma lei que o obrigue a fazê-lo, mas faz parte.

Entrevistado 1: Mas prevê a utilização do *e-mail* como ferramenta de comunicação.

Helena: Já agora, informo que realmente existe uma lei. A maior parte das pessoas não tem noção disso, porque é um uso tão banal que as pessoas nem têm noção desta existência. Mas basicamente a lei só diz que todos os organismos da administração pública devem disponibilizar um endereço de *e-mail*, um correio eletrónico para comunicar com os cidadãos. Mas lá está, as pessoas já o fazem sem saber que é obrigatório. Já é tão simples. Todas as pessoas já o usam, e não têm essa noção. Sabendo que é obrigatório haver um mecanismo de comunicação com o cidadão através da *internet*, acham que mesmo assim deve ser dada a prioridade à comunicação presencial?

Entrevistado 1: Sim. A comunicação presencial é sempre importante. Não sendo possível atender, fazer face a todos os pedidos de comunicação, a comunicação presencial é importante. O *e-mail* acaba por funcionar um pouco como filtro, entre aspas.

Helena: Ok. E costumam ler os *e-mails* recebidos logo de manhã? Ou leem quando têm tempo? Não sei qual é o uso que normalmente fazem da vossa caixa de correio.

Entrevistado 1: É assim, eu pessoalmente e acho que todos os serviços aqui vão consultando o *e-mail* ao longo de todo o dia. E de manhã quando entramos ao serviço, vamos consultar a caixa de

e-mail. Até para apanhar aquele meado de tempo entre o fim do serviço e o começo. Mas ao longo do dia vamos consultando. Não definimos por exemplo, só consultamos os *e-mails* de manhã.

Entrevistado 2: Conclusão, está sempre ligado.

Helena: Exato. A minha próxima questão é com que frequência é que usam? Sendo assim, usam várias vezes por dia, todos os dias?

Entrevistado 1: Sim.

Helena: Considerando que um cidadão envia um *e-mail*, quanto tempo é que acham que o cidadão deve aguardar? Qual é o tempo normal o cidadão aguardar uma resposta? Claro que pode ser um bocado diferente se for uma pergunta mais complicada, ou uma pergunta mais simples. Mas até considerando que o cidadão vos pergunta a que horas abre o vosso estabelecimento. Quanto tempo consideram que deve ser o tempo normal de espera?

Entrevistado 1: É assim, o tempo normal acho que responder ao fim de dois dias úteis, ainda se considera normal. Porque o *e-mail* vem, e depois ainda tem de ser registado ao nível do sistema interno de gestão de correspondência, que julgo ser o procedimento comum para toda a administração pública. Depois é encaminhada à pessoa competente, que é para a responder dentro de dois três dias úteis, que está de acordo.

Helena: E considerando numa situação em que terá de passar por vários serviços, ou seja, é normal que poderá levar mais tempo. Quantos dias considera normal?

Entrevistado 1: Quando exige um pouco mais de estudo, ou seja, quando não é uma resposta imediata. Cinco dias úteis.

Helena: Ok. Costumam apagar os *e-mails* das vossas caixas de correio?

Entrevistado 2: Eu não costumo.

Entrevistado 1: Os informáticos pedem. Para ficar mais leve. Eu apago. Mas não apago todos. Vou apagando quando tenho tempo. Quando há tempo vou fazendo uma limpeza.

Helena: Ok. Eu faço esta questão não só para utilizar na minha investigação. Mas também porque realmente verifiquei que nos estudos que foram feitos pelos investigadores do GÁVEA, nos outros anos conseguiram ter destinatários com quem não conseguiram comunicar porque realmente tinham a caixa de correio cheia. E impossibilitou de comunicar com eles. O que significa que também o cidadão não conseguirá falar. Não estou a dizer que será o vosso caso, nem tenho

noção de qual será a câmara ou câmaras que estão nessa situação. Estou só mesmo a salientar porque realmente é uma situação que é *chata* se isso acontecer. Mas hoje em dia, já há cada vez mais espaço nas caixas de correio. E as pessoas já nem sentem essa necessidade. Mas claro que há de chegar o dia que fica cheio. E sempre que um cidadão enviar um *e-mail* para vocês, é retornado um *e-mail* automático a confirmar a receção do seu *e-mail*?

Entrevistado 2: Automaticamente não. Não é possível. Automático não.

Helena: Ok. E como é que é o vosso procedimento de resposta a um *e-mail*? Existe alguém responsável por analisar a natureza do *e-mail* e encaminhar para a pessoa mais indicada a responder, ou existe um responsável que tenta perguntar ao colaborador qualificado e depois o próprio responde ao cidadão? Digo isto para o *e-mail* geral.

Entrevistado 1: Normalmente o *e-mail* é registado no serviço de expediente e depois é encaminhado. Enviado para o presidente da câmara, e o presidente encaminha para o serviço segundo o organigrama da câmara que tem competência nessa matéria.

Helena: Ok, e então quando um cidadão tem uma dúvida, consideram que deverá enviar o *e-mail* para onde? Não sei se deve enviar o *e-mail* geral? Ou até mesmo para o *e-mail*, por exemplo, se o cidadão já tiver noção do departamento com quem deve comunicar. Consideram que deve enviar para esse departamento? Ou mesmo assim deve enviar para o geral e no geral encaminham?

Entrevistado 2: Para o geral.

Entrevistado 1: Sim, acho que o sistema é mais por enviar para o *e-mail* geral.

Helena: Ok. Achem que existe alguma ocasião em que será pertinente questionar o vereador da oposição, o vice-presidente ou até mesmo o presidente da câmara diretamente? Ou deve na mesma comunicar com o *e-mail* geral?

Entrevistado 1: É assim, o correto seria enviar para o geral, mas, muitas pessoas, por conhecimento de causa, em muitas situações, enviam diretamente ao presidente ou aos vereadores pois eles próprios fazem o circuito de encaminhar ao expediente, ser registado o *e-mail* e a seguir encaminharem para darem a resposta.

Helena: E sempre que respondem aos *e-mails* dos vossos cidadãos, costumam assinar?

Entrevistado 1: Na resposta de *e-mail* vai sempre o nome da pessoa, e do serviço que está a responder.

Helena: Ok, era mesmo isso que pretendia saber. Porque às vezes só aparece o departamento ou só o nome. Mas neste caso aparecem ambas as informações. Quando lhes é questionado algo, procura responder assertivamente ou tentam referir o máximo de informação pertinente? Por exemplo. Este exemplo é mais para o *e-mail* geral, não tanto para vocês, mas é um simples exemplo para perceberem o que estou a tentar perguntar. Por exemplo, um cidadão envia um *e-mail* a questionar o horário de abertura do vosso estabelecimento. Responde que abre às nove, ou responde que abrem às nove, mas também têm disponibilidade para atendimento telefónico das nove às doze?

Entrevistado 1: Normalmente, a primeira hipótese. Não nos alargamos. Somos mais concretos. Mais pragmáticos.

Helena: E passando agora para as questões mais relacionadas com a autenticação nos *websites*. Algumas questões que já poderei saber, mas assim tenho o registo do que foi aqui falado. Tenho o registo na descrição. Depois posteriormente envio-lhes por *e-mail* o que eu escrever do que foi gravado, mas necessito que isso fique gravado para ter a certeza que estou a utilizar uma informação que foi dita por vocês. No vosso *website* existe uma área reservada onde se permita que o cidadão se autentique?

Entrevistado 2: Nós temos uma área nos serviços *online*.

Helena: Ok, é que no *e-mail* tinham dado a entender que não.

Entrevistado 2: Para o *site* em si não. Mas há a possibilidade de fazer o registo, mas depois não temos uma área reservada após essa autenticação.

Helena: Ok.

Entrevistado 2: Mas podem se registar.

Helena: E quais são as razões que os levam a implementar esta funcionalidade? Deduzo que terá sido porque seria algo benéfico para vocês e para os vossos cidadãos. Mas existe alguma razão principal que os tenha levado a criar esta funcionalidade? Até mesmo alguma funcionalidade dentro do processo.

Entrevistado 2: Aí seria no futuro criar uma área reservada.

Helena: Existe alguma funcionalidade que já tenham em mente criar?

Entrevistado 2: Não. De imediato não.

Helena: E quais são os benefícios principais do vosso cidadão nesta utilização?

Entrevistado 2: Com a situação implementada, pronto, é ter uma área reservada. Não sei muito bem o que poderei responder.

Helena: Ok, não faz mal.

Helena: Ok. E como procedem, já que já procedem à criação de uma área reservada e a pessoa já se pode autenticar. Como é que foram atribuídos os dados de acesso ao cidadão? Digo isto a *password* e o nome de utilizador.

Entrevistado 2: É só *password* e o nome do utilizador.

Helena: E o cidadão quando se registou decidiu uma *password*?

Entrevistado 2: Sim. É ele que decide a *password*, sim.

Helena: Eu pergunto isto porque hoje em dia as câmaras usam vários mecanismos. Tanto pode ser o cidadão a decidir, como até pedem que se desloque pessoalmente à câmara municipal. Existem várias realidades. Por isso é que pergunto.

Entrevistado 2: O utilizador decide a *password*, e depois tem é que confirmar com o nif.

Helena: Existem câmaras municipais que atualmente fazem a atribuição dos dados através de carta registada ou carta normal. Não sei qual será a vossa opinião em relação a este assunto. Se acham que seria interessante ponderar utilizar este mecanismo. Não estou a dizer que será o mais correto ou não. Porque hoje em dia também há mecanismo de defesa a nível de proteção de dados que até podem ultrapassar a segurança do envio de uma carta. Estou só a perguntar qual é que acham que seria o benefício nesta utilização.

Entrevistado 2: Não lhe sei responder a isso.

Entrevistado 1: Sim, mas para carta registada seria mais seguro do que enviar uma carta normal.

Helena: Sim. Entre as duas, sim. Ainda por cima agora com o novo regulamento a entrar no dia vinte e cinco de maio, é preciso ter bastante cuidado com os dados que se deixa circular, para o cidadão estar mais protegido. Quais são os dados que consideram que deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?

Entrevistado 2: Nome e *e-mail*.

Entrevistado 1: Sim.

Helena: Mais nada?

Entrevistado 1: Talvez a morada. Mas não com tanta relevância. A morada só por uma questão de rastreamos que quem se estava a registar era o munícipe ou não. Só nessa perspetiva. É para haver um controlo para ver que temos x registos a nível do *site* e y são residentes no concelho e os outros não. Só por isso. De resto, o nome e o *e-mail*.

Helena: Faço esta questão mesmo porque existem dados que às vezes é necessário pedir para ter a certeza que realmente o cidadão é quem está a tentar se autenticar, e que ninguém está a tentar passar-se por ele. Por isso é que pergunto. E então vocês neste momento só utilizam mesmo *password* e *e-mail*.

Entrevistado 2: Sim, sim. Para o registo no *site* sim.

Helena: Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostariam de acrescentar mais algum aspeto ou fazer alguma questão?

Entrevistado 1: Da minha parte não.

Entrevistado 2: Também não.

Helena: Queria então agradecer a vossa disponibilidade, conseguindo assim obter informações muito benéficas para a minha investigação. Obrigada pela colaboração. E tenham um ótimo dia.

Entrevistado 1: Ok, obrigada. Continuação de um bom trabalho.

Entrevistado 2: Ok, obrigada e igualmente.

Helena: Obrigada. Bom dia. Adeus.

Tabela 32 – Resumo da entrevista: Constância

Questões	Constância
Conhece o GÁVEA?	Não
Tem conhecimento da sua classificação no último estudo?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Tem algum <i>e-mail</i> que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?	Sim
Utiliza-o para situações pessoais?	Não

Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
O que é que vê de benéfico na utilização do <i>e-mail</i> ?	Facilita na comunicação com entidades externas, e não vincula uma única pessoa, mas sim o serviço e a instituição no geral
Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do <i>e-mail</i> como meio de comunicação com o cidadão?	Não
Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?	Sim
Com que frequência utiliza o <i>e-mail</i> ?	Várias vezes por dia
Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?	Nas questões simples deverá responder até dois dias úteis. Para questões mais complexas deverá responder no prazo de cinco dias úteis
Sempre que um cidadão enviar um <i>e-mail</i> para vocês, é retornado um <i>e-mail</i> automático a confirmar a receção do seu <i>e-mail</i> ?	Não
Como é o vosso procedimento de resposta a um <i>e-mail</i> ?	O <i>e-mail</i> é registado no serviço de expediente e é encaminhado para o presidente. Este encaminha para o serviço que tem competência no assunto em questão
Sempre que respondem aos <i>e-mails</i> dos seus cidadãos, costumam assinar?	Sim, assinam com o nome do funcionário e o departamento
Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar <i>e-mail</i> para onde?	Deverá enviar para o <i>e-mail</i> geral
Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente?	Responde assertivamente
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
No vosso <i>website</i> existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique?	Sim
Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade?	
Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?	O cidadão escolhe uma <i>password</i>
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, <i>e-mail</i> e morada.

Câmara municipal de Manteigas

Receção: Ligou para o município de Manteigas. A sua chamada será atendida tão breve quanto possível.

Entrevistado: Estou sim, bom dia?

Helena: Sim. Olá bom dia. O meu nome é Helena Silva. Penso que estou a falar com [nome do Entrevistado], correto?

Entrevistado: É sim, é sim. Tudo bem? Como está?

Helena: Perfeito. Estou bem.

Entrevistado: Isto não tem estado nada fácil. Não é?

Helena: É. Depois percebi que faltava um zero. Mas como não tinha a certeza esperei que me respondesse.

Entrevistado: Ok. Peço desculpa. Então fui eu que me enganei.

Helena: Não. Mas não faz mal. Já estamos a conseguir falar que é o que importa.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Desde já queria agradecer a sua colaboração e principalmente da câmara municipal de Manteigas que sem eles, não estaríamos aqui a falar, não é verdade?

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Tal como já referi nos *e-mails* enviados, esta entrevista será gravada para ser mais fácil para mim para mim redigir o que falarmos, mas não terá qualquer outro fim.

Entrevistado: Claro.

Helena: Gostaria também de informar que irei tirar algumas notas no computador e seguir-me por um guião, mas alguma questão que tenha, poderá coloca-la quando pretender.

Entrevistado: Sim. Não há problema.

Helena: Irei agora fazer uma breve descrição daquilo pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se quer fazer alguma questão.

Entrevistado: Não. Ou seja, eu entendo perfeitamente qual é que é o propósito. É a nível académico, não é?

Helena: Sim, sim.

Entrevistado: Por isso, naquilo que poder ajudar, estejam à vontade.

Helena: Ok, muito obrigada. Com esta entrevista pretendo abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação nos *websites* das câmaras municipais portuguesas. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade e dos estudos?

Entrevistado: Não. GÁVEA?

Helena: GÁVEA. Eu vou fazer-lhe uma breve descrição só para o poder contextualizar.

Entrevistado: Ok.

Helena: O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação, da Universidade do Minho, e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*.

Entrevistado: Ah, ok. Exatamente.

Helena: Não sei se agora já lhe veio à memória.

Entrevistado: É que é assim. Eu vim substituir o meu colega. Estou aqui há cinco meses. Mas eu sei que eles receberam um prémio qualquer, salvo erro foi desta entidade.

Helena: Sim. De certeza que foi porque este estudo envolve as trezentas e oito câmaras, e a câmara municipal de Manteigas ficou em quinto lugar. O que realmente é incrível. É muito bom. Por isso, é possível que tenham recebido um prémio de distinção. Mas basicamente é um estudo que se foca em vários critérios, e no fim soma-se os resultados de todos os critérios e cria-se uma lista com o *ranking* final das câmaras consoante a sua posição, e consoante o seu resultado nos critérios.

Entrevistado: Ok.

Helena: E é aí que eu agora vou tentar ajudar. Vou tentar ver se é possível ou não alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA.

Entrevistado: Muito bem.

Helena: Vou então começar agora com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei. Só lhe quero pedir que sempre que não perceber alguma coisa, que me interrompa. E pode questionar o que pretender. Aviso já que para algumas questões tenho alguns exemplos preparados, mas não quero dizer desde o início para não estar a influenciar a resposta. Se pretender, eu digo-lhe algum exemplo. Vou então dar início com o *e-mail*. Tem algum *e-mail*, que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?

Entrevistado: Sim. Tenho dois. Um pessoal e um de serviço.

Helena: Ok, E esse *e-mail* de serviço, utiliza apenas para esse contexto? Ou utiliza por vezes para situações pessoais?

Entrevistado: Não. Basicamente utilizo só para serviço.

Helena: Ok, e o que é que vê de benéfico na utilização desta ferramenta? O *e-mail*.

Entrevistado: É fundamental. Ou seja, basicamente o meu trabalho, quer com comunicação com os colegas que é mais rápida, quer com fornecedores, quer com pessoas em geral. Ou seja, acaba por ser mais celebre do que propriamente o telefone.

Helena: A nível de rapidez. É isso que está a tentar referir?

Entrevistado: Correto.

Helena: E acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o seu cidadão? Ou seja, utiliza porque é uma ferramenta de fácil acesso para os cidadãos, ou utiliza o *e-mail* porque existe alguma lei que o obrigue a fazê-lo?

Entrevistado: Olhe, se existe uma lei. Desconheço. Mas é só por uma questão de funcional, ou seja, só a nível funcional do meu serviço, e quer até a nível de assuntos internos com colegas. Exatamente. Agora em relação ao município, não. Eles têm o nosso *e-mail*. O nosso *e-mail* é público. E quando quiserem algum serviço na área de informática e outros serviços, nós disponibilizamos a nível de apoio sociais. Eles têm. Mas, o obrigatório desconheço que seja obrigatório. Eu desconhecia. É obrigatório?

Helena: É. Por isso é que lhe faço esta questão.

Entrevistado: Olhe, não sabia.

Helena: Não se preocupe que não foi a primeira pessoa a responder isso. Em geral, há muitas pessoas que não têm essa noção. Como já é um uso tão banal, as pessoas nem pensam que

realmente é obrigatório. Mas sim, existe uma lei que diz que os organismos da administração pública têm de utilizar um *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos. Eu realmente não tinha essa noção. Só quando peguei neste projeto é que me apercebi desta realidade. Mas em geral, eu também já tenho feito entrevistas a cidadãos e acho que nenhuma pessoa tinha noção da existência da lei. Realmente é uma coisa muito simples do nosso dia-à-dia, e as pessoas não têm essa noção. E sabendo que é obrigatório haver este mecanismo de comunicação eletrónico, e sabe que deve haver tanto interação pessoal como via *e-mail*. Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial com o cidadão?

Entrevistado: Sempre que possível sim. Eu por acaso gosto mais do contacto presencial do que basicamente o *e-mail*. O *e-mail* acaba por ser uma massificação, ou seja, ou um pedido de reunião que acaba por ser mais simples do que ligar para todas as pessoas, por exemplo. Ou uso do telefone, ou até o uso pessoal de ter de encontrar as pessoas. Sim. Eu acho que é uma ferramenta que completa.

Helena: Ok. Costuma ler os *e-mails* recebidos logo de manhã, ou lê quando tem tempo?

Entrevistado: Durante o dia, ou seja, tenho um sistema. Toda a gente tem um sistema de notificações em que vão analisando todos os dias. E além do computador tenho no telemóvel o *e-mail* e como toda a gente, quase toda a gente aqui no município tem no telemóvel, e vamos vendo ao longo do dia. Com os sistemas de notificação conseguimos perceber os *e-mails* que entram. Ok?

Helena: Ok. A minha próxima pergunta era qual é a frequência com que usa o *e-mail*? Será todos os dias, várias vezes ao dia?

Entrevistado: Sim, basicamente. É assim, basicamente quase todo o dia. Depende do número de requisitos, não é? Mas é todo o dia. E mesmo, nós no departamento informático temos todos os sistemas informatizados. Fazendo notificações para o *e-mail*, por isso é todos os momentos. Eu acredito no máximo de dez em dez minutos estamos a ver se temos novas notificações no *e-mail*. Acho que sim. De meia hora é garantido, para toda a gente. É garantido.

Helena: Quanto tempo é que considera normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta? Considerando que poderá haver uma pergunta muito simples, por exemplo perguntar a que horas abre o vosso estabelecimento. Ou uma pergunta mais complexa que terá de passar por vários serviços.

Entrevistado: Ok, exatamente. É assim, eu agora já estou a perceber. Aí difere. Nós temos o nosso *e-mail* que é o geral e todas as notificações de entrada temos um colega que faz toda essa triagem. E no caso de ser importante, esse colega vai reencaminhar para o serviço para dar alguma prioridade, como foi no caso o seu *e-mail*. O seu *e-mail* veio parar ao meu departamento, mostrei disponibilidade, depois foi a nível de ordens superiores para permitir contacto. Até estamos a falar ali, dependendo do executivo, ou seja, todas as confirmações e todos os contactos com o público em geral ou fornecedores, vai ter sempre ao executivo. Está a perceber? Chega ao presidente ou vice-presidente, e só com a sua autorização é que nós conseguimos fazer esse contacto. Isso depois depende da disponibilidade deles. Está a perceber? Pode depender de um dia, como dois ou três. Nunca mais do que isso.

Helena: Ok, e nas questões que são colocadas em que terá de passar por vários serviços.

Entrevistado: Exatamente. Esse *e-mail* entra na nossa plataforma de gestão documental. Ou seja, na nossa gestão documental, e entra em processo, ou é logo criado um número de processo e depois vão tramitar os outros departamentos correspondentes. Está bem? É que às vezes há questões que têm de ser opinados por pessoas técnicas, por pessoas juristas, e depois só ao final é que o executivo vai dar um parecer, não é? Só depois de depositada a informação.

Helena: Claro. E assim acaba por levar mais tempo do que os *e-mails* de resposta rápida.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Passando para a próxima questão. Costuma apagar os *e-mails* da sua caixa de correio?

Entrevistado: Sim, só o lixo. Mas por norma só mais ao menos daquilo que eu tenho a administrar. É só aquilo que está para lá depois de um ano é que se elimina. É assim, eu pessoalmente elimino aquilo tudo que é lixo. Tudo aquilo que não me interessa. Porquê? Porque, eu vou explicar. Depois, em relação a essa situação, como departamento de informática, até disse às pessoas para eliminarem. Porquê? Como os *e-mails*, tudo o que é importante ele vai tramitar para uma gestão documental, ou seja, essa informação já está garantida e salvaguardada no nosso sistema, e então não faz sentido. Ou até não é de grande interesse mantermos na nossa caixa de correio uma situação que já foi respondida e executada.

Helena: Sim, sim. Vai ter a mesma informação duas vezes, e não há necessidade.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Assim não ocupa tanto espaço. Refiro isto porque em estudos anteriores do GÁVEA houve situações em que não se conseguiu comunicar com o destinatário porque a caixa de correio estava cheia. E é por isso que tento referir isto. Não para tentar utilizar na minha dissertação, mas também por tentar chamar á atenção para terem esse cuidado, porque é bastante importante.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Sempre que respondem aos *e-mails* dos cidadãos costumam assinar?

Entrevistado: A assinatura eletrónica?

Helena: Não.

Entrevistado: Assinatura eletrónica não. Mas todas as caixas de correio têm uma assinatura. Aquela assinatura normal.

Helena: Com o nome?

Entrevistado: Com o nome da pessoa, sim.

Helena: E apenas tem o nome? Ou tem outro aspeto?

Entrevistado: Tem o logotipo. Nós temos uma imagem. E que identifica o serviço, os contactos e a pessoa que está a responder. Independentemente do serviço. É como o meu. Como aquele *e-mail* que lhe enviei. São todos iguais. Tem o serviço, tem o *e-mail* e depois tem os contactos.

Helena: Eu faço esta questão porque realmente para as pessoas que não têm a importância da informação neste tipo de informação porque se uma pessoa, por exemplo, enviar um *e-mail* para o *e-mail* geral. É assinado com a pessoa que lhe está a responder? Ou apenas diz o departamento? Não me sabe dizer?

Entrevistado: Não porque é assim. Imagine, o geral é raro fazer respostas. Imagine, o geral basicamente nós temos um sistema de entrada. A Maria Helena enviou para o geral e se reparar quem respondeu fui eu, ou seja, desde a parte de informática. Está a perceber? Depois vai responder o departamento e já a pessoa que está alocada já àquele processo.

Helena: Ok. Então neste caso assinam sempre.

Entrevistado: Assinamos sempre.

Helena: Digo isto porque às vezes as pessoas podem enviar alguma dúvida e a dúvida poder não ter ficado esclarecida e tentarem por exemplo telefonar para o município para confirmar, e dizer

olhe falei com x pessoa, e queria só esclarecer melhor a dúvida. Mas se realmente não conseguirem dizer com quem falaram, torna-se um bocado mais complicado. Assim conseguimos saber até o departamento e o contacto, é tudo muito mais simples. E realmente já têm a informação bastante completa. Diga-me só uma coisa, quando um cidadão tem uma dúvida, para onde considera então que deverá enviar o *e-mail*? Para o *e-mail* geral?

Entrevistado: Sim.

Helena: E aí encaminham para o departamento responsável?

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Mesmo que tenha conhecimento de qual o departamento que deve comunicar. Deve na mesma enviar para o *e-mail* geral?

Entrevistado: Exatamente. Para o *e-mail* geral, porquê?

Helena: Para ficar documentado.

Entrevistado: Para ficar documentado. Exatamente. E logo entrada do processo. Se enviar para o departamento depois cada pessoa tem a possibilidade de o inserir na gestão documental. Está a perceber? Depois também há essa hipótese. Mas depois começa o processo como no mesmo ponto de partida que começava o geral. Está a perceber? É precisamente a mesma coisa, ou seja, quer dizer se imagine que a Maria Helena me envia um pedido amanhã. O que é que eu vou fazer? Como não tenho autorização para dar continuidade àquele *e-mail*, vou coloca-lo no ponto de partida idêntico ou semelhante se tivesse enviado para o geral. Está bem?

Helena: Ok. Então nesta situação também se refere mesmo ao presidente, ao vice-presidente e até mesmo a um vereador?

Entrevistado: O executivo tem o *e-mail* direto. Ou seja, eles vêm e têm a liberdade de ver o *e-mail* direto. Só eles. O executivo vê o *e-mail* direto.

Helena: E caso o cidadão queira enviar um *e-mail* para o presidente, deverá enviar o *e-mail* diretamente para o presidente ou para o *e-mail* geral?

Entrevistado: É assim, nós aquilo que aconselhamos é para o *e-mail* geral. No *e-mail* geral porque é assim, imagine há uma informação que precisa de completar algumas opiniões, ou seja, a nível técnico, ou nível jurista ou o que for. Se ela vier para o geral, já vai documentada para o senhor presidente. Está a perceber? Já vai documentada. Já vai com disponibilidade das pessoas. Se

chega ao presidente, ele como não tem a garantia dos serviços, ou seja, ele vai remeter para o geral. Ou seja, ele remete para o *e-mail* geral para tratarem, ou então para o gabinete dele que é o gabinete da presidência. E depois acaba por tratar dessa informação.

Helena: Ok. Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente ou tenta referir o máximo de informação pertinente? Por exemplo, isto é um simples exemplo, eu sei que não é a sua função responder a estes *e-mails*, mas é uma forma de tentar explicar o que pretendo nesta resposta. Por exemplo, um cidadão envia um *e-mail* a questionar o horário de abertura do vosso estabelecimento. Responde que abre às nove da manhã, ou responde que abre às nove, mas também estão disponíveis para atendimento telefónico das nove ao meio dia?

Entrevistado: Por norma, o estabelecimento até remetemos para a página dos horários, e onde está essa informação. Ou então, pronto, é descrito também o horário de funcionamento. Agora é assim, não percebi muito bem a pergunta, se me perguntarem o horário de funcionamento do município, ou por exemplo de algum serviço do município. Certo?

Helena: Sim, eu estou a perguntar é se tenta procurar responder assertivamente ou se tenta responder o máximo de informação que acha que será pertinente.

Entrevistado: Não. Só aquilo que é perguntado. E até remetemos para a página dos serviços. Exatamente.

Helena: Ok. Passando agora para as questões mais relacionadas com a autenticação nos *websites*, no vosso *website* existe uma área reservada onde se permita que o cidadão se autentique e tenha acesso a determinadas funcionalidades?

Entrevistado: Temos.

Helena: Acha que é benéfica a implementação desta funcionalidade?

Entrevistado: É. Porque da nossa parte tem. Porquê? Porque tem aqui vários requerimentos, que a pessoa *online*, em casa, pode fazer esses requerimentos. E pessoas que estejam fora do concelho também as podem fazer algum requerimento, por exemplo, de início de conta de hora, ou de um computador, ou de outro tipo de serviços que o município disponibiliza. E podem fazer sem ser presencial. Entende? É a única forma que encontramos e que temos para as pessoas fazerem um requerimento ao senhor presidente. Independentemente do que seja. Seja de serviços, seja do que for, um apoio social, sem ter de se deslocar ao município.

Helena: Aqui assim tanto traz benefícios a vocês como mesmo para o cidadão, porque o cidadão não tem de se deslocar ao vosso estabelecimento, mas também vocês não têm tantas pessoas para atender. O que torna muito mais fácil o vosso dia-à-dia.

Entrevistado: Sim, exatamente. E depois é mais celebre. Para nós é mais celebre porque entro logo com o sistema e tramita logo para o departamento correspondente, está a perceber? Caso contrário vai ter que ir para o apoio, e depois é redigido. Se houver muita gente, só no final do expediente é que é inserido no sistema. Está a perceber?

Helena: Sim, sim.

Entrevistado: Poderá ter aqui alguns atenuantes.

Helena: Claro. É muito mais simples. Como procede à atribuição dos dados pessoais do cidadão no processo de autenticação? Falo do nome de utilizador e da *password*.

Entrevistado: Como é que nós fazemos?

Helena: Como é que fazem a atribuição dos dados. Não sei se é o cidadão que decide. Se enviam por carta. Existem vários métodos utilizados atualmente.

Entrevistado: O que nós temos é, ele faz o registo e ele é que escolhe o utilizador e a palavra passe. Ele é que escolhe. E depois, nós é que validamos. E nós só depois de validarmos no sistema, ou seja, só depois de nós conseguirmos perceber. Ou seja, na minha parte de informática, cai aqui um utilizado e que se quer autenticar. Ou seja, que se quer registar. E nós vamos verificar se ele tem os dados preenchidos, quem é, quem não é, como é. E só depois dando autorização é que ele consegue aceder aos serviços privados. Caso contrário não o consegue fazer. Não é um serviço autónomo.

Helena: Ok. Eu faço esta questão porque existem câmaras municipais que atualmente fazem a atribuição dos dados pessoais através de carta registada ou até mesmo carta normal. Não sei se vê se de alguma forma poderia ser benéfico para vocês fazer um processo de atribuição, e passar a enviar por carta.

Entrevistado: É assim, isso já foi deliberado pelo outro executivo e disseram-me que era um processo mais demorado, porque primeiro autenticava-se e depois iria por carta a *password*, ou seja, depois tornaria o processo mais lento. Mas já foi aceite assim. E ainda não se voltou a tratar disso.

Helena: Claro. Também não estou a de forma alguma a dizer que será ou não o mais correto. Eu tento é perceber porque realmente um cidadão tenta inscrever-se numa plataforma para utilizar e não ter que sair de casa e fazer um processo rápido. E acaba por ter que aguardar porque até existem câmaras municipais que pedem ao cidadão que se desloque pessoalmente para ir buscar os dados. E isso acaba por ser um bocado mais complicado.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Demora mais tempo. A pessoa tem de se deslocar. E todo o propósito da plataforma acaba por não sair da forma que ele gostaria. E é por isso que pergunto. Porque realmente se percebe a nível de segurança, enviar por carta regista com os dados muito seguros. Principalmente agora com o novo regulamento a entrar esta semana, tem de se ter um bocado de cuidado com os dados. Como se fornece, e como se trabalha os dados.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Mas ao mesmo tempo estão a colocar o cidadão numa situação *chata* porque tem de aguardar pelos dados para poder utilizar a plataforma.

Entrevistado: Claro.

Helena: Mas é mais por isso que eu tento perguntar para perceber se realmente existe alguma razão que consiga perceber de os levar a fazer isto. Mas sim. Passando agora para a última questão. Quais os dados que considera que o deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza? Falo do nome, entre outros.

Entrevistado: Nós há uma coisa que exigimos. Que é o nome, o contacto e contribuinte. Eu vou explicar porquê. Porque contribuinte, nós para tramitarmos e validarmos, o contribuinte como é um número único e no nosso sistema interno, ou seja, no nosso ERP obriga a ter o contribuinte para identificarmos a identidade. E assim não faz sentido uma pessoa fazer uma queixa ou fazer uma requisição, se não colocar o contribuinte e não conseguir registar-se na nossa plataforma. Está a perceber?

Helena: Claro.

Entrevistado: E então teria de telefonar à pessoa para pedir novos dados. É assim, nós os dados pessoais, nome, morada, dependendo do requerimento em causa, mas para o registo só temos nome, morada, contacto e contribuinte. O contribuinte é essencial.

Helena: Ok. Não pedem o *e-mail*?

Entrevistado: Ah, sim. E o *e-mail*, claro. Exatamente. Mas o *e-mail* já faz parte do registo *online*.

Helena: Ah, ok. É só mesmo para, claro que se quiserem comunicar com o cidadão, terá um meio mais simples para contactar. Porque às vezes para vocês é mais complicado.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto ou fazer alguma questão.

Entrevistado: Não. Estou disponível para aquilo que entender.

Helena: Obrigada.

Entrevistado: Se há mais alguma coisa que se tenha esquecido. Também esteja à vontade para ligar.

Helena: Ok, muito obrigada. Queria então só agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter informações muito benéficas para a minha investigação. E agradecer também à câmara municipal de Manteigas a colaboração. De resto, tenha um bom dia, e depois eu futuramente envio-lhe a transcrição feita da entrevista. E aí sim, se quiser depois acrescentar alguma coisa, esteja à vontade.

Entrevistado: Ok. Muito bem. Boa sorte.

Helena: Muito obrigada. Adeus. Bom dia.

Entrevistado: Bom dia. Com licença.

Tabela 33 – Resumo da entrevista: Manteigas

Questões	Manteigas
Conhece o GÁVEA?	Não
Tem conhecimento da sua classificação no último estudo?	Não, mas tinha conhecimento da entrega de um prémio relacionado com o estudo
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Tem algum <i>e-mail</i> que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?	Sim

Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Utiliza-o para situações pessoais?	Não
O que é que vê de benéfico na utilização do <i>e-mail</i> ?	Facilita a comunicação entre colegas e cidadãos
Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do <i>e-mail</i> como meio de comunicação com o cidadão?	Não
Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?	Sim
Com que frequência utiliza o <i>e-mail</i> ?	Várias vezes por dia
Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?	Nas questões simples deverá responder com o máximo de três dias
Sempre que um cidadão enviar um <i>e-mail</i> para vocês, é retornado um <i>e-mail</i> automático a confirmar a receção do seu <i>e-mail</i> ?	
Como é o vosso procedimento de resposta a um <i>e-mail</i> ?	Existe um responsável por analisar a natureza do <i>e-mail</i> , e envia para a pessoa mais indicada a responder. Indicando também a prioridade do <i>e-mail</i>
Sempre que respondem aos <i>e-mails</i> dos seus cidadãos, costumam assinar?	Sim, assinam com o nome do funcionário, departamento e contacto
Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar <i>e-mail</i> para onde?	Deverá enviar para o <i>e-mail</i> geral
Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente?	Responde assertivamente
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
No vosso <i>website</i> existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique?	Sim
Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade?	Sim
Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?	O cidadão escolhe uma <i>password</i>
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, contacto, contribuinte e <i>e-mail</i>

Câmara municipal de Seixal

Receção: Ligou para a câmara municipal do Seixal, para assuntos relacionados com faturação e anomalias de água, marque tecla um. Urbanismo marque tecla dois. Fiscalização marque tecla três. Para falar com a operadora marque tecla nove. Município do Seixal, boa tarde, fala [funcionário da receção].

Helena: Olá. Boa tarde. Eu gostava de saber se é possível reencaminhar a chamada para [nome do entrevistado]? Fiquei de falar com ela agora às três da tarde.

Receção: Com quem?

Helena: [nome do entrevistado] da divisão de administração geral.

Receção: Diga-me uma coisa. Diga-me quem fala por favor.

Helena: Sim, sim. Helena Silva. Diga-lhe que é para a colaboração na dissertação.

Receção: Colaboração numa habitação?

Helena: Numa dissertação de mestrado.

Receção: Ah, ok.

Entrevistado: Estou?

Helena: Sim? Olá. Boa tarde. Não sei se estou a falar com [nome do entrevistado]?

Funcionário: Não. É a [nome do funcionário]. Mas eu tenho a [nome do entrevistado] aqui.

Entrevistado: Ah. Ok, ok.

Funcionário: E vou passar-lhe. Está bem?

Helena: Ok. Muito obrigada.

Funcionário: Adeus. Com licença.

Helena: Adeus.

Entrevistado: Estou sim?

Helena: Olá. Boa tarde.

Entrevistado: Boa tarde.

Helena: O meu nome é Helena Silva. Desde já queria agradecer a colaboração da câmara municipal do Seixal, para a minha investigação. E gostaria de agradecer-lhe principalmente a si pelo tempo que irá dispor para falar comigo.

Entrevistado: Não há problema. No que podemos ajudar.

Helena: Obrigada. Tal como já referi em alguns *e-mails* enviados à sua câmara, esta entrevista será gravada para ser mais fácil para redigir. Mas não terá qualquer outra finalidade. E vou dar início com uma pequena descrição. Mas antes disso não sei se tem alguma questão a colocar.

Entrevistado: Não. A única questão é que não sei se serei capaz de responder a tudo o que pretende.

Helena: Não se preocupe.

Entrevistado: Eu vi o *e-mail*. Mas pelo menos no que estiver ao meu alcance. Que é o meu trabalho no dia-à-dia, com certeza que lhe irei responder.

Helena: Claro. Não se preocupe. No que conseguir ajudar, já é muito bom. Já fico muito agradecida. Irei então fazer a descrição da minha dissertação. Do objetivo da entrevista. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar alguns assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no *website* das câmaras municipais. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade e se sabe os estudos a que me refiro?

Entrevistado: Não.

Helena: Não se preocupe. Eu vou só fazer uma breve descrição para poder enquadrá-la no contexto da entrevista. O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação da Universidade do Minho, e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos. Sendo que desde 2009, todas elas dispõem de um *website*. Posteriormente a esta análise é feito um *ranking* final onde se irá definir uma lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a sua classificação no estudo. Não sei se tem conhecimento da sua classificação. Da classificação da sua câmara no último estudo?

Entrevistado: Não. Não tenho. Sou só uma assistente técnica. Sou quem regista os *e-mails* que entram na câmara, pelo câmara geral. Não tenho esse conhecimento mais aprofundado. Nada desses estudos.

Helena: Não faz mal. Estou mais a referir isto numa forma de informar, caso não saiba. Mas posso passar a informação. Ficaram no lugar duzentos e quinze. São trezentas e oito câmaras. Assim já passo a mensagem. Já fica a saber. Irei começar agora com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei anteriormente. Mas peço que sempre que não perceber alguma questão, que me avise. Porque tenho exemplos preparados para algumas das questões. Só que não os quero estar a dizer desde início para não estar a influenciar a resposta, e tentar dar-lhe liberdade de pensar por si. Tem algum *e-mail*, que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?

Entrevistado: Sim.

Helena: E utiliza este *e-mail* institucional apenas para esse contexto? Ou por vezes utiliza para situações pessoais?

Entrevistado: Não. Pessoalmente não.

Helena: Ok. O que é que vê de benéfico na utilização desta ferramenta?

Entrevistado: Eu peço desculpa, mas não consegui perceber.

Helena: O que é que vê de benéfico na utilização desta ferramenta?

Entrevistado: Comunicação. A nível de comunicação é muito mais fácil falar. Do que às vezes por telefone, ou até para nos salvuardarmos ficar por escrito.

Helena: Sim, sim.

Entrevistado: E não só. Quem tem contacto com o exterior, que não é o meu caso, mas com empresas, ou seja, o que for.

Helena: Claro. E até com o cidadão. Alguma coisa, sempre fica tudo registado. Claro que sim. Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o cidadão? Ou seja, utiliza porque acha que é uma ferramenta de fácil acesso para os cidadãos ou utilizam o *e-mail* porque existe alguma lei a obriga-lo a fazê-lo?

Entrevistado: Se existe, eu não tenho conhecimento. É a minha ferramenta de trabalho. É o meu dia-à-dia. Portanto, para mim é uma coisa absolutamente normal e banal utilizar o *e-mail*.

Helena: Pois, é o que eu refiro sempre. Mas na verdade realmente existe uma lei. E mesmo eu, estava nessa posição. As pessoas já utilizam o *e-mail* com tanta naturalidade e já é uma ferramenta tão banal que as pessoas nem têm noção que realmente existe uma lei.

Entrevistado: Eu não tinha efetivamente.

Helena: Eu também antes de pegar neste projeto, e começar a investigação, não tinha esta noção. E tenho feito entrevistas e realmente, noto que é uma grande maioria das pessoas a não saber da existência da lei. Realmente existe. Apenas diz que os organismos da administração pública devem utilizar o *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos. É uma coisa simples, só que as pessoas realmente nem sabem.

Entrevistado: Pois. Exato. Não sabia. Não fazia a mínima ideia.

Helena: E sabendo que é obrigatório haver este mecanismo de comunicação eletrónico, e sabe que deve tanto usar a interação presencial como via *e-mail*, acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?

Entrevistado: Isso é tão relativo. Isto não é cruzinha de sim ou não. É muito relativo. Depende do assunto. Depende do contexto. Depende de tanta coisa. Obviamente se algum munícipe se dirige aqui porque precisa de falar com determinada pessoa, obviamente que a pessoa a atende se tiver disponibilidade para. Não é? Não vai dizer à pessoa olhe não falo consigo, envie antes um *e-mail*. Portanto, isso é muito relativo.

Helena: Claro. É mais numa situação de dar a mesma prioridade se a pessoa for presencial ou por via *e-mail*. Está então a referir que poderá variar, dependendo das situações.

Entrevistado: Com certeza.

Helena: Ok. E costuma ler os *e-mails* recebidos logo de manhã? Ou lê quando tem algum tempo livre?

Entrevistado: Oh minha querida. Que remédio tenho eu de os ver logo de manhã. Logo de manhã é a primeira coisa que faço. Ligo com computador, e abro o *Outlook* e vejo os *e-mails* que tenho.

Helena: E utiliza durante o dia ou apenas de manhã?

Entrevistado: Não. Todo o dia. Até como lhe disse, nós fazemos o registo de todos os *e-mails* de correspondência digital que entra aqui na câmara. Nós fazemos esse tratamento. Portanto, durante todo o dia, temos de estar com atenção ao *e-mail*

Helena: Faço esta questão porque a minha próxima questão era com que frequência utiliza o *e-mail*? Sendo assim é todos os dias, várias vezes por dia. Correto?

Entrevistado: Exato. Total.

Helena: Sim. O seu trabalho implica muito a utilização do *e-mail*, é normal.

Entrevistado: Claro.

Helena: E quanto tempo é que considera normal o tempo de esperar para um cidadão aguardar por uma resposta? Considerando que poderá haver um *e-mail* mais simples, por exemplo, se o cidadão enviar uma pergunta a dizer a que horas abre o vosso estabelecimento, é uma resposta rápida. Mas se fizer alguma pergunta que implica comunicar com vários serviços, é normal que demore mais tempo. Nas duas situações, qual será o tempo máximo que considera que deve aguardar?

Entrevistado: Não lhe sei dizer. Não tenho essa percepção. Nós aqui não interagimos com o município. Uma pequena exceção, que é no caso de ser assuntos relacionados com o urbanismo. Enviamos uma resposta tipo porque toda a correspondência tem de entrar pelos serviços *online* ou presencialmente. Não temos contacto depois com os municípios. A única coisa que nós fazemos é rececionamos, encaminhamos ou registamos o tema para as pessoas correspondentes. Não tenho essa noção.

Helena: Sim. Ok. Não faz mal. Passando para a questão seguinte. Costuma apagar os *e-mails* da sua caixa de correio?

Entrevistado: Apagar?

Helena: Sim. Apagar.

Entrevistado: Depende.

Helena: Porque transfere para outra pasta?

Entrevistado: Sim, por norma guardo nas minhas pastas pessoais.

Helena: Ok. É que faço esta questão porque nos estudos do GÁVEA nos outros anos houve alguns destinatários a quem não se conseguiu enviar uma mensagem porque realmente estava a caixa de correio cheia, e isso impossibilita então que também o cidadão consiga comunicar. É mais por esta realidade que eu refiro isto. Nem é por interesse pessoal para a dissertação, mas é também para alertar porque é um assunto delicado.

Entrevistado: Por norma nós tratamos sempre de todos os *e-mails* que pretendemos guardar e que são importantes e têm de ser mesmo guardados para a nossas caixas pessoais. Ou seja, nunca vai ocupar espaço no a receber. Digamos assim.

Helena: Exato, exato. Ok. Sendo assim, já conseguem prevenir estas situações.

Entrevistado: Sim, sim. Mesmo o nosso *e-mail* geral, o tamanho da caixa foi aumentado e tudo. Não temos problemas.

Helena: Ok. Isso realmente já é uma grande ajuda. Porque agora na atualidade é muito difícil encher uma caixa de correio. Porque o espaço é cada vez maior. Mas há essa possibilidade. Pode chegar o dia.

Entrevistado: Claro. Nunca se sabe. É inevitável.

Helena: Porque realmente, estou a dizer porque os investigadores do GÁVEA passaram por esta realidade.

Entrevistado: Claro.

Helena: Sempre que um cidadão envia um *e-mail* para vocês, é retornado um *e-mail* automático a confirmar a receção do *e-mail*?

Entrevistado: Não. Nós não temos essa funcionalidade.

Helena: Ok.

Entrevistado: Nós apenas rececionamos. Claro que se o munícipe enviar com recibos de leitura, e de entrega, são devolvidos esses recibos. Como é lógico. Mas tirando isso, não existe da nossa parte, da parte da administração geral, nenhum *feedback* ao munícipe como deu entrada o *e-mail*.

Helena: Ok. E como é que é o vosso procedimento de resposta aos *e-mails*? Existe alguém responsável por analisar a natureza do *e-mail* e encaminha para a pessoa indicada para o responder? Ou existe uma pessoa responsável a tentar perguntar diretamente ao colaborador, e essa mesma pessoa responde na mesma?

Entrevistado: Todos os colegas da minha área, todos nós fazemos o mesmo. Todos nós temos essa função de registar e encaminhar. Nós temos umas listagens que criamos também no âmbito do sistema de gestão de qualidade. Dividido por pelouros, por divisões, por temas, e lá temos que ter por exemplo registar, encaminhar. Também é assim como tudo o que é para eliminar. Porque há coisas que não fazem sentido registar, nem encaminhar. Como é lógico.

Helena: Claro.

Entrevistado: Se o restaurante x resolve dizer que tem o Toy no domingo e há um menu a doze euros e meio. Obviamente que recebemos muitos. Mas não faz sentido estarmos a dar tratamento a esse tipo de *e-mails*. Portanto, esses são eliminados. Por isso nós temos uma listagem que foi criada como lhe disse, portanto, qualquer dúvida, é consultar o procedimento normal e ver o que é para reencaminhar, eliminar e principalmente falarmos uns com os outros. Como é que temos essa política de perguntarmos a opinião uns aos outros.

Helena: Sim, sim. Faz todo o sentido. Então, neste seguimento, se um cidadão tiver uma dúvida, considera que deverá enviar o *e-mail* para onde? Para o *e-mail* geral? Ou se tiver conhecimento do departamento, ou pessoa com quem deve comunicar. Deverá enviar na mesma para o geral e encaminham?

Entrevistado: Por norma, o *e-mail* que nós costumamos fornecer aos munícipes é o geral. É o que faz sentido. Ter de analisar tudo através daquele *e-mail* é precisamente até pela questão que levantou há pouco das caixas de correio e tudo. Há colegas que por vezes têm as caixas de correio cheias, e não recebem. E isso é real. Portanto, faz sentido entrar através só de uma via.

Helena: Claro.

Entrevistado: E ser devidamente registado, ou encaminhado para os respetivos pelouros consoante o tema.

Helena: Claro.

Entrevistado: Eu sempre que me perguntam, é o *e-mail* geral. Eu vivo aqui no concelho do Seixal, e enquanto munícipe, quando tenho qualquer tipo de questão, é através do c geral. Do câmara geral, peço desculpa, o c geral é como lhe chamamos. É através do *e-mail* da câmara geral que se colocam as dúvidas.

Helena: Ok. E isto implica-se também se tiverem uma dúvida que será mais indicada para o presidente, ou vice-presidente, ou até mesmo um vereador da oposição. Deverá na mesma enviar para o geral. E para esses também encaminham a mensagem. Correto?

Entrevistado: Com certeza.

Helena: Ok.

Entrevistado: Seja qual for o pelouro.

Helena: Claro. E sempre que respondem aos *e-mails* dos cidadãos, costumam assinar?

Entrevistado: Não respondemos. Como lhe estava a dizer há pouco, a única exceção que temos é mesmo do urbanismo. E aí há uma resposta tipo que enviamos também através do câmara geral do município. A dizer qual é o procedimento que os munícipes devem avançar para esses casos específicos.

Helena: Ok. Posso só perguntar, porque vou fazer uma questão que poderiam responder, mas no vosso caso não. Mas isto até poderá responder pessoalmente, em fazerem este tipo de questões. Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente. Digo isto porque o exemplo que eu tenho preparado é, se um cidadão enviar um *e-mail* a questionar o horário de abertura do vosso estabelecimento, responde que abre às nove horas, ou responde que abre às nove horas, mas também estão disponíveis para atendimento telefónico das nove ao meio dia?

Entrevistado: Pois, mas lá está. Nós não damos esse tipo de informação.

Helena: Sim. É o que digo, aqui assim é só um pequeno exemplo para tentar perceber o que eu tento dizer na parte de assertivamente, ou de referir o máximo de informação pertinente. Mas realmente se não respondem aos *e-mails* do cidadão.

Entrevistado: Pois, não faz sentido estar a responder a isso. Se não existe esse contacto.

Helena: Claro.

Entrevistado: Se perguntar a mim, enquanto munícipe, o que eu gostaria. Obviamente gostaria de saber que a câmara abre às nove, mas o serviço telefónico também abre às nove. Certo?

Helena: Claro.

Entrevistado: Agora aqui no meu trabalho não faz sentido.

Helena: Sim, sim. Passando agora para as questões mais relacionadas com a autenticação nos *websites*. No vosso *website* existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique e tenha acesso a determinadas funcionalidades apenas depois do processo de autenticação?

Entrevistado: Sim. Há os serviços *online*. Que não são da nossa competência. Esses serviços *online* são geridos pela divisão de comunicação e imagem. Não são da nossa competência, mas sim, sei que eles existem. Através do nosso *site*, pode aceder aos serviços *online*.

Helena: Ok. E na sua opinião, acha que a implementação desta funcionalidade, é benéfica para o cidadão? E até mesmo para vocês?

Entrevistado: Sim, com certeza. São mais hipóteses de o munícipe conseguir resolver as suas questões. E talvez até mais direcionadas. O que eu tenho noção que através dos serviços *online*, ao contrario do que se passa com o *e-mail* geral, qualquer pessoa pode escrever seja o que for. São campos mais direcionados para alguns assuntos de águas. Não tenho presente, porque como lhe disse não é da nossa competência. Mas talvez seja de alguma forma mais rápido. Mais eficaz. Talvez.

Helena: Sim, sim. Normalmente o *website* se tiver uma parte em que o cidadão tenha algumas funcionalidades, já ajuda bastante. Porque às vezes não é preciso se deslocar. Faz as coisas em casa e tanto lhe poupa a ele trabalho em sair de casa, como vos poupa trabalho a vocês, por estarem a atender o dobro das pessoas. E conseguirem que as pessoas nem precisem de ir ter com vocês.

Entrevistado: Porque há muitas pessoas que têm assuntos que efetivamente têm de ser presencialmente. Não há hipótese de tratar nem por telefone, nem por *e-mail*. E nós também temos um bocadinho esse *feedback* dos munícipes. Da dificuldade de sair do trabalho mais cedo ou não ir trabalhar para vir cá tratar. Mas é importante, e ajuda de alguma forma.

Helena: Claro. Sabe dizer como procedem à atribuição dos dados pessoais do cidadão no processo de autenticação? Falo da *password*.

Entrevistado: Não lhe sei dizer. Sei que é fornecida uma *password* quando é efetuado o registo. Salvo o erro.

Helena: Ok. Mas não tem a certeza. Mas não faz mal. Mas então é enviada por *e-mail* uma *password*. Pergunto isto porque atualmente existem várias formas de atribuir. Tanto pode ser o cidadão a decidir, como enviam por *e-mail*, como enviam por carta ou obrigam a pessoa a ir buscar pessoalmente. Existem várias realidades. E é mais por isso que pergunto. Até digo isto, mesmo porque existem câmaras que apenas disponibilizam a *password* pessoalmente, mas acho que é um bocado *chato* porque a pessoa está a inscrever-se num *website* para ser mais prático e fazer as coisas de forma mais rápida, e acabar por ter que ir pessoalmente para pedir os dados, realmente não é bom.

Entrevistado: Mas creio que não.

Helena: Sim, se for por *e-mail*, realmente é simples, é rápido. O cidadão pode logo de seguida proceder à autenticação e ir para a área reservada.

Entrevistado: De facto é muito por ai. Como lhe disse, como não sendo da nossa competência, não posso confirmar isso.

Helena: Sim, sim. Não se preocupe. Também não é obrigatório saber tudo. É normal que uma pessoa não consiga responder a todas as perguntas. É difícil. Diga-me uma coisa. Na sua opinião quais são os dados que considera que devem ser fornecidos numa plataforma desta natureza? Os dados, o nome. E entre outros.

Entrevistado: Nome, talvez morada e contribuinte, talvez. Porque ajuda em alguns casos, quando a nível mesmo do urbanismo, com processos e tudo. E através do contribuinte é mais fácil até chegar a determinado processo. Do que a pesquisar, digamos assim pelo nome ou por outra forma qualquer. Talvez desses três elementos. O nome, morada e o contribuinte.

Helena: Ok. Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou fazer alguma questão.

Entrevistado: Não. Não tenho mais nada. Acho que falamos de tudo em que eu posso ajudar. Como lhe disse, esta parte dos serviços *online*, não consigo ajudar porque não estou dentro do assunto. Mas creio que da minha parte, pelo menos ficou com uma ideia do que fazemos, e como fazemos. Alguma coisa que seja necessário, estou à disposição.

Helena: Muito obrigada. Queria só agradecer a sua disponibilidade conseguindo assim obter informações que serão bastante benéficas para a minha investigação. Queria agradecer também à sua câmara municipal. Mas não se preocupe, em relação à parte e não saber alguns dos aspetos. Acredite que a ajuda que já deu, já foi muito valiosa.

Entrevistado: Ainda bem. Ficamos contentes por ajudar.

Helena: Muito obrigada. Eu posteriormente irei enviar por *e-mail* a transcrição feita. Tal como lhe disse, estou a gravar a chamada. Irei enviar também para terem acesso ao que foi aqui falado. De resto, tenha um bom dia. E mais uma vez, obrigada.

Entrevistado: De nada. Bom dia. E bom trabalho.

Helena: Obrigada, adeus, com licença.

Entrevistado: Com licença. Boa tarde.

Tabela 34 – Resumo da entrevista: Seixal

Questões	Seixal
Conhece o GÁVEA?	Não
Tem conhecimento da sua classificação no último estudo?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Tem algum <i>e-mail</i> que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?	Sim
Utiliza-o para situações pessoais?	Não
O que é que vê de benéfico na utilização do <i>e-mail</i> ?	Torna a comunicação mais fácil e salvaguarda a câmara, sendo que há registo do que for falado
Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do <i>e-mail</i> como meio de comunicação com o cidadão?	Não
Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?	Depende dos casos
Com que frequência utiliza o <i>e-mail</i> ?	Várias vezes por dia
Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?	
Sempre que um cidadão enviar um <i>e-mail</i> para vocês, é retornado um <i>e-mail</i> automático a confirmar a receção do seu <i>e-mail</i> ?	Não
Como é o vosso procedimento de resposta a um <i>e-mail</i> ?	Existe um responsável por analisar a natureza do <i>e-mail</i> , e envia para a pessoa mais indicada a responder
Sempre que respondem aos <i>e-mails</i> dos seus cidadãos, costumam assinar?	
Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar <i>e-mail</i> para onde?	Deverá enviar para o <i>e-mail</i> geral
Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente?	
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
No vosso <i>website</i> existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique?	Sim
Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade?	Sim

Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?	
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, morada, contribuinte

Câmara municipal de Moura

Receção: Câmara municipal, bom dia.

Helena: Olá, bom dia. Eu gostava de saber se é possível passar a chamada para [nome do entrevistado]. Fiquei de lhe telefonar agora de manhã para fazer uma entrevista.

Receção: E é sobre o quê?

Helena: É sobre uma entrevista para uma dissertação de mestrado.

Receção: Uma vistoria?

Helena: Não. É para uma dissertação de mestrado. É para fazer colaboração e realizarmos uma entrevista.

Receção: Mas é uma entrevista de?

Helena: Vou lhe tentar explicar no geral. É uma entrevista que se foca em alguns aspetos sobre os *websites* e também sobre o uso do *e-mail*. E já tinha combinado com vocês, com a câmara, agendar uma entrevista. Só que indicaram a funcionária [nome do entrevistado]. Só que não me disseram o apelido. Eu posso é tentar ver se disseram alguma coisa sobre o departamento.

Receção: Isso é alguma coisa de informática?

Helena: Sim. Em geral sim.

Receção: Então deve ser [nome do entrevistado]. Não?

Helena: Ah, sim. É isso. Na assinatura diz. É isso. Só que no corpo do *e-mail* só disseram o primeiro nome.

Receção: Vou passar. Só um momento.

Helena: Sim, obrigada.

Entrevistado: Sim?

Helena: Sim. Olá, bom dia. O meu nome é Helena Silva. Não sei se estou a falar com [nome do entrevistado]?

Entrevistado: Sim, sim. Bom dia.

Helena: Olá. Desde já queria agradecer a colaboração da câmara municipal de Moura, para a minha investigação, e principalmente agradecer a si porque irá dispor de algum tempo para falar comigo.

Entrevistado: Com certeza.

Helena: Tal como já referi nos *e-mails* enviados, esta entrevista será gravada para ser mais fácil para mim de redigir o que aqui falarmos. Mas não terá qualquer outro fim.

Entrevistado: Ok.

Helena: Vou agora iniciar com uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se tem alguma questão a colocar.

Entrevistado: Para já penso que não. Eu na altura fiz-lhe logo aquelas perguntas para ser mais fácil de podermos responder. Se houver alguma coisa que eu não saiba também posso perguntar aqui às minhas outras colegas.

Helena: Ok. Combinado. Vou então iniciar. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação nos *websites* das câmaras municipais. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade e se sabe os estudos a que me refiro?

Entrevistado: Não. Não conheço.

Helena: Vou fazer uma breve descrição, também para poder enquadrá-la. O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação da Universidade do Minho, e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos. Sendo que desde 2009, todas dispõem de um *website*. Posteriormente é desenvolvido um *ranking* final onde se irá definir uma lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a sua classificação no estudo. Não sei se gostaria que lhe informasse qual foi a vossa classificação no último estudo.

Entrevistado: Já agora.

Helena: São trezentas e oito câmaras, e ficaram na posição duzentos e onze. Vou então iniciar agora com as questões mais relacionados com os dois assuntos que lhe falei. Peço que sempre

que não perceber alguma questão que me avise. Porque para algumas das questões, tenho alguns exemplos preparados. Só que não quero estar a dizer logo desde o início para tentar não influenciar a sua resposta.

Entrevistado: Claro.

Helena: Tem algum *e-mail*, que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?

Entrevistado: Sim, sim. Temos. Cada funcionário tem um *e-mail* próprio.

Helena: Ok. E esse *e-mail* é apenas utilizado para o contexto institucional? Ou por vezes é também utilizado para situações pessoais?

Entrevistado: Não. É institucional.

Helena: O que é que vê de benéfico na utilização desta ferramenta?

Entrevistado: É benéfico porque é mais fácil porque quando contactamos com algum tipo de empresa, fica logo identificado de onde é que vem. Normalmente é o nome da pessoa e depois é @cm-moura.pt. Portanto, identifica logo que veio de uma câmara municipal.

Helena: Ok. Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o cidadão? Ou seja, utiliza porque é uma ferramenta de fácil acesso para os cidadãos ou utiliza o *e-mail* porque existe alguma lei que o obrigue a fazê-lo?

Entrevistado: Não. Acho que é mais porque é mais fácil para os cidadãos.

Helena: Ok. Desde já, aproveito para informar que realmente existe uma lei. Eu abordo estes assuntos porque realmente são poucas as pessoas que têm noção desta realidade. Eu neste momento estou a fazer entrevistas não só a câmaras municipais, mas também a cidadãos. E em relação aos cidadãos, acho que ninguém me disse que tinha conhecimento da lei. Por isso é que tento destacar este assunto. Basicamente, a lei diz que os serviços e organismos de administração pública devem utilizar um *e-mail* de comunicação com o cidadão. Em geral é só isso. Eu é que tento abordar isto, porque as pessoas acham que isto é um uso tão banal, tão simples.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Acham tão normal que nem pensam que realmente existe alguma lei a obrigá-los. As pessoas já acabam por fazê-lo, mesmo sem saber que existe uma lei.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: E sabendo que é obrigatório existir um mecanismo de comunicação eletrónico, e sabe que deve haver tanto interação pessoal como via *e-mail*, acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?

Entrevistado: Sim. Presencial é sempre diferente. Não é? O contacto é outro. Às vezes facilita muito mais ser por via eletrónica.

Helena: Ok. Faço esta questão também porque lá está, a maior parte das pessoas às vezes enviam um *e-mail* com um assunto que às vezes se resolvem em cinco minutos em vez de se deslocar pessoalmente.

Entrevistado: Exatamente. É verdade. Normalmente é já o comodismo. Pronto. Mas é assim, para nós, instituição, é uma forma de nos defendermos também. Não é? Por exemplo, nós dependemos de alguém superior. Temos que tratar de algum assunto, nós temos sempre por via *e-mail*, uma forma de nos defendermos e dizermos que realmente do que tratarmos. É uma prova. Se for fisicamente como é que nós poderemos provar se fomos e não fomos? É sempre diferente.

Helena: Pois, não há provas do que foi dito.

Entrevistado: Pois. É mais por aí. Por vezes.

Helena: Sim, sim. Claro. E costuma ler os *e-mails* recebidos logo de manhã? Ou lê quando tem algum tempo livre?

Entrevistado: Eu normalmente a primeira coisa que faço quando chego, é ligar o computador, e ligar logo o *e-mail*.

Helena: Ok.

Entrevistado: Penso que a maioria dos meus colegas também faz isso. Sabemos que há alguns que nem abrem. Por vezes temos de ser nós a dizer, liguem lá, para verem. Pronto. É mais o pessoal operário. Estão com os computadores nas oficinas, mas depois têm que sair e não têm a mesma disponibilidade que nós temos que estamos um dia inteiro em frente a um computador.

Helena: Claro. E então após responder a esta questão, consegue dizer-me com que frequência utiliza o *e-mail* durante o seu dia?

Entrevistado: Várias vezes.

Helena: Será todos os dias. Várias vezes ao dia.

Entrevistado: Obviamente.

Helena: Ok. E quanto tempo é que considera normal para o cidadão aguardar por uma resposta? Podemos considerar que o cidadão enviou uma pergunta de resposta rápida, por exemplo, a que horas abre o vosso estabelecimento. Ou até mesmo uma pergunta mais complicada, que tem de passar por vários serviços que é normal que ao passar por vários serviços, que deva demorar mais tempo. Nas duas realidades, qual é o tempo?

Entrevistado: Se for uma resposta rápida e simples como essa do horário, normalmente, se a pessoa que está responsável vir logo o que é, no próprio dia, ou no máximo no dia seguinte. Se forem perguntas que dependam de outras secções para dar resposta, por vezes algum despacho, alguma deliberação, alguma coisa, é normal que leve mais algum tempo. Diria que se calhar numa semana, ou numa semana e meia, talvez.

Helena: Ok. Era exatamente isso. E costuma apagar os *e-mails* da caixa de correio?

Entrevistado: Quando já passa algum tempo e vejo que são coisas que já não têm importância, vou eliminando. Senão também começa a ficar muito cheio e começa aqui a entupir o sistema.

Helena: Claro. Realmente isso é bastante importante. Ainda bem que o fazem.

Entrevistado: Às vezes temos de ir apagando alguns de algumas caixas de correio, porque o pessoal não se lembra, por vezes, disso. Mas na maioria sim.

Helena: Mas convém. Eu faço esta questão porque em estudos anteriores do GÁVEA, aconteceu de enviarem *e-mails* e o *e-mail* não chegar ao destinatário porque estava com a caixa de correio cheia.

Entrevistado: Pois. Completamente cheia.

Helena: O que significa que se connosco não conseguem receber, também o cidadão não consegue comunicar.

Entrevistado: É muito *chato*.

Helena: Mas é bom saber que fazem essa limpeza.

Entrevistado: Sim, sim. Nós por hábito vamos fazendo. Sim.

Helena: Ok, ok. Ótimo. Sempre que um cidadão envia um *e-mail* para vocês, é retornado um *e-mail* automático a confirmar a receção do *e-mail*?

Entrevistado: Eu penso que sim. Portanto, só se a pessoa colocar naquela opção mesmo para obter receção. Para aquele geral. Para o geral que temos da câmara. E não para os nossos individuais.

Helena: Sim, sim. E como é que é o vosso procedimento de resposta a um *e-mail*? Existe alguém responsável por analisar a natureza do *e-mail* e encaminha para a pessoa mais indicada?

Entrevistado: Sim, temos. Temos uma pessoa que trabalha no arquivo, que é quem faz a gestão do *e-mail* geral. E depois encaminha para a pessoa mais indicada para dar a resposta.

Helena: Ok. Então sempre que um cidadão tem uma dúvida, considera que deve enviar para onde? Para o *e-mail* geral?

Entrevistado: É o geral.

Helena: E a pessoa encaminha?

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Ok. E isto considera também se a pessoa já tiver conhecimento do departamento com quem deve comunicar. Mesmo assim deverá enviar para o *e-mail* geral?

Entrevistado: É assim. Normalmente é o mais correto. É o procedimento correto. Mas há pessoas que já enviam para a pessoa que sabem que poderá dar uma resposta mais rápida. Mas o normal é enviarem para o geral.

Helena: Ok. O correto então seria enviar para o geral.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Ok. E sempre que respondem aos *e-mails* dos cidadãos, costumam assinar?

Entrevistado: Nós temos sim. Temos todos assinatura.

Helena: E a assinatura inclui o nome?

Entrevistado: Sim. E o nome da instituição, do departamento, e tem os logotipos.

Helena: E quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente ou tenta referir o máximo de informação pertinente? Por exemplo, um cidadão envia um *e-mail* a questionar o horário de abertura do vosso estabelecimento. Responde que abre às nove, ou responde que abre às nove, mas também tem horário de atendimento telefónico das nove ao meio dia?

Entrevistado: Sim, damos o horário completo. Normalmente até porque depende dos departamentos para onde queiram falar. Temos alguns que nem fecham à hora do almoço. É rotativo. Mas sim, damos o horário completo.

Helena: Ok. Passando agora para as questões mais relacionadas com a autenticação nos *websites*. No vosso *website* existe alguma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique e tenha acesso a determinadas funcionalidades apenas depois do processo de autenticação?

Entrevistado: Neste momento ainda não. Mas vamos ter.

Helena: E quais são as razões que os levam a querer implementar esta funcionalidade?

Entrevistado: Boa pergunta. Acho que é mais fácil também conseguirmos ter contacto e perguntas dos cidadãos. É mais fácil para o cidadão ter respostas.

Helena: E acha que esta implementação é benéfica tanto para vocês como para o cidadão?

Entrevistado: Sim, acho que sim. Pode evitar deslocações desnecessárias das pessoas principalmente que moram um pouco mais longe. É uma forma de conseguirmos poupar tempo e gastos a essas pessoas.

Helena: Claro. É mais por esse aspeto. Assim as pessoas já não têm de se deslocar. Tanto se poupa tempo a eles, como a vocês.

Entrevistado: Lá está.

Helena: E menos pessoas têm de atender. É mais fácil.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Acho que acaba por trazer bastantes benefícios para ambas as partes.

Entrevistado: Sim, claro.

Helena: Está a dizer que vão fazer esta implementação. Mas já avançaram com alguma criação de um protótipo ou algum assim? Ou ainda está em ideia.

Entrevistado: Não. Neste momento já estamos mesmo numa fase depois de avançar.

Helena: Ok. Diga-me só uma coisa. Ainda não tem isto implementado, mas na sua opinião como procederia à atribuição dos dados do cidadão no processo de autenticação? Digo a *password*. Os dados que a pessoa escreve para entrar na área reservada.

Entrevistado: Portanto, aquilo que a minha colega me disse. O cidadão que estiver interessado em fazer a autenticação, tem de preencher um requerimento em papel.

Helena: Ok. E teria então que ir pessoalmente, para ter que ter esse papel. Ou podia imprimir através da plataforma?

Entrevistado: Só um bocadinho. Eu vou perguntar porque dessa parte já não tenho a certeza.

Helena: Ok, ok.

Entrevistado: Sim. Portanto, está disponível no portal. A pessoa tem de imprimir. E depois só tem de reencaminhar para a câmara. Depois a câmara por sua vez, irá responder também por escrito ao cidadão. E depois aí então é que irão ter a informação toda para se poderem autenticar.

Helena: Então a pessoa acaba por ter carta? Ou por *e-mail* a resposta? Disse por escrito.

Entrevistado: Sim, sim. Por carta. A pessoa recebe a resposta por carta.

Helena: Avançando para a última questão. Quais os dados que considera que devem ser fornecidos durante o registo numa plataforma desta natureza. Falo mesmo do nome e os restantes.

Entrevistado: Penso que o mais importante será a morada, contacto, se calhar contribuinte. Não sei. Não vejo assim mais nada. O *e-mail* da pessoa.

Helena: Sim, sim. Também é importante.

Entrevistado: É a forma que temos de responder.

Helena: Claro. Ok. Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto ou fazer alguma questão.

Entrevistado: Agora assim de momento não me lembro assim de mais nada.

Helena: Queria então agradecer vossa disponibilidade. Principalmente o tempo que dispôs para falar comigo, porque consegui obter informações que serão bastante benéficas para a minha investigação. Muito obrigada pela colaboração. E tenha um bom dia.

Entrevistado: Muito obrigada. Igualmente. Bom dia, com licença.

Helena: Adeus, com licença.

Tabela 35 – Resumo da entrevista: Moura

Questões	Moura
Conhece o GÁVEA?	Não
Tem conhecimento da sua classificação no último estudo?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Tem algum <i>e-mail</i> que lhe foi atribuído pelo seu estabelecimento de trabalho?	Sim
Utiliza-o para situações pessoais?	Não
O que é que vê de benéfico na utilização do <i>e-mail</i> ?	A identificação imediata da entidade
Acha que existe alguma obrigatoriedade legislativa na utilização do <i>e-mail</i> como meio de comunicação com o cidadão?	Não
Acha que mesmo assim deve dar prioridade à comunicação presencial?	Sim
Com que frequência utiliza o <i>e-mail</i> ?	Várias vezes por dia
Quanto tempo considera tempo normal de espera para um cidadão aguardar por uma resposta?	Nas questões simples deverá responder até dois dias. Para questões mais complexas deverá responder no prazo de uma semana e meia
Sempre que um cidadão enviar um <i>e-mail</i> para vocês, é retornado um <i>e-mail</i> automático a confirmar a receção do seu <i>e-mail</i> ?	Não
Como é o vosso procedimento de resposta a um <i>e-mail</i> ?	Existe um responsável por analisar a natureza do <i>e-mail</i> , e envia para a pessoa mais indicada a responder
Sempre que respondem aos <i>e-mails</i> dos seus cidadãos, costumam assinar?	Sim, assinam com nome, instituição, departamento e logótipos
Quando um cidadão tem uma dúvida, considera que deverá enviar <i>e-mail</i> para onde?	Deverá enviar para o <i>e-mail</i> geral
Quando lhe é questionado algo, procura responder assertivamente, ou tenta referir o máximo de informação pertinente?	Tenta referir o máximo de informação pertinente
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
No vosso <i>website</i> existe uma área reservada onde se permita que um cidadão se autentique?	Não, mas estão a desenvolver esta funcionalidade
Acha que é/seria benéfica a implementação desta funcionalidade?	Sim

Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Como procede/procederia à atribuição dos dados pessoais do cidadão para o processo de autenticação?	O cidadão terá de preencher uma folha com os seus dados, e posteriormente será enviada uma carta com a <i>password</i>
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, morada, contacto, contribuinte, <i>e-mail</i>

Apêndice B

No apêndice B estão presentes todos os conteúdos criados para auxiliar o entrevistador durante as entrevistas aos cidadãos, e também para auxiliar o leitor na compreensão do estudo feito.

Nesta tabela encontram-se listadas as datas, horas e a pessoa responsável de cada entrevista feita aos cidadãos.

Tabela 36 – Detalhes das entrevistas: cidadãos

Entrevista	Data	Hora	Duração
1	24/04	10:30h	16 minutos
2	27/04	14:00h	13 minutos
3	27/04	19:00h	17 minutos
4	09/05	21:00h	15 minutos
5	05/06	11:00h	15 minutos
6	08/06	13:30h	14 minutos

Tal como no caso das entrevistas efetuadas aos colaboradores das câmaras, também neste caso foi preparado um guião que orientou as entrevistas realizadas com os cidadãos da câmara municipal de Guimarães. Era possível, durante o decorrer da entrevista, acrescentar questões que fossem pertinentes tendo em conta as respostas do entrevistado, sendo que por vezes poderia acontecer de haver diferenças de uma entrevista para a outra. Ao longo do guião estão presentes alguns exemplos ou ajudas para o entrevistador. Prevê-se que estes apenas sejam expostos no caso de o entrevistado não estar a compreender a pergunta feita. O guião está dividido por cinco fases de forma a facilitar o desencadear da entrevista.

Secção 1

Objetivo: Introdução e contextualização da investigação.

Bom dia/Boa tarde [adequar]

O meu nome é Helena Silva, estou a falar com x [pessoa apontada para a entrevista], correto?

Desde já, queria agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi anteriormente, esta entrevista será gravada para ser mais fácil de redigir o que for aqui falado. Mas não terá qualquer outro fim. Quero também salientar que a entrevista será confidencial, e apenas será referido que é um[uma] cidadão[cidadã] da câmara municipal de Guimarães.

Irei agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista. Mas antes disso, não sei se tem alguma questão a colocar.

Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no vosso *website*. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade e dos seus estudos?

O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação, da Universidade do Minho – e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos, sendo que desde 2009, todas elas dispõem de um *website*. Posteriormente é desenvolvido um *ranking* final onde se irá definir uma lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a sua classificação no estudo. A minha investigação consiste em analisar dois aspetos avaliados nestes estudos, e compreender se é possível chegar a dois novos modelos que poderão substituir dois dos procedimentos de avaliação adotados pelo GÁVEA nos seus estudos. Prevê-se então que eu consiga a criar um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos e criar também um modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas.

Secção 2

Objetivo: Compreender em que ponto se encontra a interação do cidadão com a sua câmara municipal.

Irei começar agora com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei anteriormente. Peço que sempre que não perceber a questão, avise, pois tenho exemplos em algumas questões que o podem ajudar a perceber melhor o que estou a tentar perguntar. Não quero dizer os exemplos logo no início, para tentar não influenciar a sua resposta.

Já interagiu mais do que uma vez com a sua câmara municipal via *internet*?

[se responder positivamente] Consegue identificar uma média de vezes que interage com a sua câmara municipal, por ano?

Como procedeu/costuma proceder a essa interação? [envio de um *e-mail* ou por interação com os serviços *online*]

Secção 3

Objetivo: perceber como correu a experiência do cidadão com o envio de *e-mails* para a sua câmara municipal. Compreender a posição do cidadão para com a utilização do *e-mail* como meio de comunicação. Não é obrigatório que o cidadão tenha enviado um *e-mail* à sua câmara municipal, podendo também analisar uma situação hipotética.

[caso tenha interagido por envio de *e-mail*] Na(s) situação(ões) que utilizou o *e-mail* como meio de comunicação, que tipo de avaliação faz da resposta enviada pela câmara municipal? Vou dar-lhe as seguintes opções, responderam ao *e-mail* e responderam ao que lhe foi perguntado, responderam ao *e-mail* e não responderam ao que estava perguntar ou não responderam ao *e-mail*?

[Pergunta para qualquer tipo de cidadão] Considerando que pretende abrir um negócio, mas não tem conhecimentos dos procedimentos que deve seguir para registar o seu negócio, decide abordar a sua câmara municipal, para que o ajudem a analisar todo o processo. Tendo em conta que prefere resolver o assunto por *e-mail*, para ser mais cómodo para si, e também para haver o registo das informações fornecidas, como é que procede para obter o *e-mail* da sua câmara municipal? [procuro no *website*, telefono a perguntar, outro]

Envia as questões para o *e-mail* de um departamento que considera ser o mais capaz de lhe responder, ou envia para o *e-mail* geral da sua câmara municipal, e deixa que internamente reencaminhem para a pessoa mais adequada?

Quais são os *e-mails* que considera que devem ser fornecidos no *website* de todas as câmaras municipais, para que os cidadãos os consigam encontrar? [*e-mail* geral, *e-mail* do presidente da câmara]

Acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por *e-mail* ou utilizando os serviços *online* presentes no *website*?

[Caso a pessoa responda que devem dar prioridade ao atendimento presencial] Sabia que existe uma lei que obriga os serviços e organismos da Administração Pública a utilizar o *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos? No Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, artigo 26, refere que “Os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar um endereço de correio eletrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz”. Agora que sabe que existe uma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com os seus cidadãos, mantem a sua resposta à questão anterior?

Qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta a um *e-mail* enviado para a câmara municipal, considerando que o *e-mail* enviado perguntava o horário de abertura do balcão único?

Acha pertinente que lhe seja enviado um *e-mail* automático de confirmação de receção da sua mensagem, sempre que enviar um *e-mail* para uma entidade desta natureza? Acha que existe algum aspeto que deve estar obrigatoriamente presente nestas mensagens? [tempo médio que poderá demorar a responder ao seu *e-mail*]

Considera importante a identificação/assinatura da pessoa que lhe está a responder ao *e-mail*, ou basta responder, por exemplo, o departamento a que pertence?

Secção 4

Objetivo: Perceber como correu a experiência do cidadão aquando da interação com o *website* da sua câmara municipal.

Irei agora começar com as questões relacionadas com o processo de autenticação.

Já alguma vez utilizou o *website* da sua câmara municipal?

[se responder negativamente] Porquê? [Avançar para Acha benéfica a implementação desta funcionalidade nos *websites* das câmaras municipais? Porquê?]

[se responder positivamente] Alguma vez, não encontrou o que procurava?

Tem conhecimento se é possível autenticar-se no *website* da sua câmara municipal? [se responder positivamente] Existe alguma funcionalidade que destaque das restantes apresentadas depois de passar pelo processo de autenticação?

Acha benéfica a implementação desta funcionalidade nos *websites* das câmaras municipais? Porquê?

[Ter atenção às respostas dadas anteriormente] Já alguma vez procedeu ao registo no *website* da sua câmara municipal? [se responder positivamente] Acha que os dados que lhe foram pedidos são úteis para a câmara municipal ou são demasiado intrusivos?

Como lhe foi concedido o acesso aos dados de autenticação no *website* da sua câmara municipal? / Como acha que devia ser concedido o acesso aos dados de autenticação no *website* da sua câmara municipal? Quero só informar que atualmente, as câmaras municipais procedem a esta atribuição através do envio de uma carta normal ou carta registada, por *e-mail*, pessoalmente, ou dão a liberdade ao cidadão para escolher uma *password*.

Lembra-se quanto tempo demorou até conseguir ter acesso aos seus dados de autenticação? Considera este tempo de espera normal? / Quanto tempo acha que deve demorar até conseguir ter acesso aos seus dados de autenticação? [Recebi de imediato; Demorou entre 1 a 2 dias; Demorou entre 3 a 5 dias; Demorou mais de 5 dias]

Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza? [nome, data de nascimento, número de identificação fiscal, número de identificação civil]

Secção 5

Objetivo: conclusão da entrevista e agradecimento pela participação.

Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou fazer alguma questão.

Queria então agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter informações que serão muito benéficas para a minha investigação.

Obrigada pela colaboração.

Bom dia.

De forma a permitir que o leitor compreenda o formato das entrevistas, nesta secção apresentam-se transcritas as entrevistas realizadas com os cidadãos da câmara municipal de Guimarães. Sendo esta entrevista anónima, os entrevistados foram identificados por números.

Os guiões narrados na presente secção dos apêndices, foram enviados e autorizados pelos respetivos entrevistados.

Cidadão 1:

Entrevistado: Sim?

Helena: Olá, bom dia. O meu nome é Helena Silva, estou a falar com [nome do entrevistado], correto?

Entrevistado: Sim.

Helena: Desde já, queria agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi anteriormente, esta entrevista será gravada, para ser mais fácil de redigir o que for aqui falado. Mas não tem qualquer outro fim. Quero também salientar que a entrevista será confidencial e apenas será referido que é um cidadão da câmara de Guimarães. É a única coisa que se vai poder saber. Irei agora fazer uma descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se tem alguma questão a colocar.

Entrevistado: Não, não tenho nada a colocar. Pode prosseguir.

Helena: Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no *website* das câmaras municipais. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade, ou se tem interesse em que lhe faça uma breve descrição?

Entrevistado: Está à vontade.

Helena: O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação da Universidade do Minho, e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos. Desde 2009, todas elas dispõem de um *website*. Posteriormente é desenvolvido um *ranking* final onde será definida uma lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a sua classificação no estudo. A minha investigação consiste em analisar dois aspetos avaliados nestes estudos, e compreender se é possível chegar a dois novos modelos. Prevê-se então que eu consiga a criar um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos e criar também um modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites*. Irei começar agora com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei. Peço que sempre que não perceber a questão, que me avise, porque tenho exemplos

preparados. Só que não os quero estar a dizer desde início para tentar não influenciar a resposta. Posso então iniciar, ou tem alguma questão?

Entrevistado: Não, não. Pode prosseguir.

Helena: Já interagiu mais do que uma vez com a sua câmara municipal via *internet*?

Entrevistado: Sim. Já fui várias vezes ao *site* consultar informações.

Helena: Consegue identificar uma média de vezes que interage com a sua câmara, só este ano?

Entrevistado: Cinco, por aí.

Helena: Como procedeu a essa interação? Foi apenas visitar o *site*, ou teve mais do que essa interação?

Entrevistado: É assim, em algumas vezes fui visitar o *site* para consultar horários e informações desse género, mas também já interagi com a câmara via *e-mail*.

Helena: Ok. Nas situações ou situação que utilizou o *e-mail* como meio de comunicação, que tipo de avaliação faz da resposta enviada pela câmara municipal? Vou dar-lhe as seguintes opções, responderam ao *e-mail* e responderam ao que lhe foi perguntado, responderam ao *e-mail* e não responderam ao que estava a perguntar ou não responderam ao *e-mail*?

Entrevistado: Responderam ao *e-mail* e responderam ao que eu perguntei.

Helena: Ok. Considerando que pretende abrir um negócio, mas não tem conhecimentos dos procedimentos que deve seguir para registar o seu negócio, decide abordar a sua câmara municipal, para que o ajude a analisar todo o processo. Tendo em conta que prefere resolver o assunto por *e-mail*, para ser mais cómodo para si, e também para haver o registo das informações fornecidas, como é que procede para obter o *e-mail* da sua câmara municipal? Procura no *website*? Telefona a perguntar? Como é que procede a esta atribuição.

Entrevistado: Está a dizer qual o *e-mail* que devo utilizar para fazer as minhas questões?

Helena: Não, estou a perguntar como procura o *e-mail*.

Entrevistado: É assim, primeiramente eu faria uma pesquisa no *site*. Só se não encontrasse nada no *site* é que eu ligaria a perguntar.

Helena: Ok. Tendo em conta que já encontrou o *e-mail*, e já sabe a quem se deve dirigir, envia as questões para onde? Para algum departamento que sabe que é mais capaz de lhe responder, ou envia para o *e-mail* geral da sua câmara municipal?

Entrevistado: Provavelmente para os dois.

Helena: Envia para um e coloca o outro em cc, por exemplo?

Entrevistado: Por exemplo.

Helena: E quais são os *e-mails* que considera que devem ser submetidos no *website* de todas as câmaras municipais para que os cidadãos consigam encontrar? Quais considera que são os mais importantes?

Entrevistado: É assim, pelo menos o *e-mail* geral que tenha uma boa gestão, para quando a pessoa que recebe e o lê, o consiga encaminhar. Se ela não tiver capacidade de dar resposta, pelo menos que ela consiga encaminhá-lo para alguém que o consiga fazer.

Helena: Ok, ok, claro. Acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por *e-mail* ou utilizando os serviços *online* presentes no *website*?

Entrevistado: É assim, eu acho que a câmara deve dar atenção a ambos, portanto não é justo para quem envia um *e-mail* e não tem resposta, como também não é justo para quem está pessoalmente no serviço não o ter posto como uma prioridade, ou não ser posto em primeiro, ou ser descartado em relação às pessoas que enviam *e-mail*.

Helena: Sim, sim, claro. E já agora informo que existe uma lei que afirma que todos os organismos da administração pública devem obrigatoriamente ter um *e-mail* para comunicação com o seu cidadão. O que acaba por dar a mesma prioridade à do cidadão que vai lá pessoalmente. Só que muitas vezes, não sabem. Nem mesmo as câmaras municipais têm este conhecimento. Assumem que já é um mecanismo de comunicação banal, e não têm conhecimento desta lei, e os cidadãos acabam por não saber por consequência.

Entrevistado: E ser prejudicados.

Helena: Exatamente. Agora que sabe que existe continua então a dizer que realmente é igual. Que devem dar exatamente a mesma prioridade.

Entrevistado: Sim, sim. Eu acho que sim.

Helena: Ok. Qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera de uma resposta a um *e-mail* enviado para a câmara municipal, considerando que o *e-mail* enviado perguntava o horário de abertura do balcão único?

Entrevistado: É assim. Se eu quisesse lá ir no dia seguinte, eu gostaria que me respondessem no próprio dia. Mas entendo que devem receber muitos *e-mails*, e que pode não haver tanta disponibilidade para responder tão rápido. Portanto, eu diria dois dias, no máximo.

Helena: Acha pertinente que lhe seja enviado um *e-mail* automático de confirmação da recepção da sua mensagem, sempre que envia um *e-mail* para uma entidade desta natureza?

Entrevistado: Sim, porque pelo menos sei que se não responderam é porque não quiseram. E não porque não receberam.

Helena: Exato. E considera importante a identificação ou assinatura da pessoa que lhe está a responder ao *e-mail*, ou basta responder, por exemplo, o departamento a que pertence?

Entrevistado: Mas está a dizer no *e-mail* já de resposta ao que eu enviei, ou no *e-mail* de confirmação?

Helena: No *e-mail* de resposta. Quando a pessoa lhe responde ao *e-mail*, a pessoa assina.

Entrevistado: Acho que sim, convém. Imagine que eu até me desloco à câmara e digo que falei com tal pessoa. Não é? Se ninguém assinar, eu vou dizer, falei com alguém da câmara. Mas quem? A culpa morre solteira. Ninguém se acusa. Se tiver o nome da pessoa com quem falei, até se essa pessoa me poder atender, já está dentro dos meus assuntos. Acho que tem várias vantagens.

Helena: Claro. Irei agora começar com as questões relacionadas com a parte do *website*. Tal como já disse, já utilizou o *website* da sua câmara municipal, correto?

Entrevistado: Sim.

Helena: Alguma vez, não conseguiu encontrar o que procurava?

Entrevistado: É assim, não. Mas, temos de ter em conta que o que eu procurei no *website* foi coisas muito, digamos, básicas. Informações sobre a cidade, horários dos balcões, e coisas assim, digamos, simples.

Helena: Ok, ok. Tem conhecimento se é possível autenticar-se no *website* da sua câmara municipal?

Entrevistado: É assim, eu tenho ideia que sim, mas nunca o fiz.

Helena: E não tendo em consideração se existe ou não, acha que seria benéfica a utilização deste mecanismo no *website*?

Entrevistado: Sim, para serviços *online*, provavelmente sim. Porque seria mais fácil com uma área de autenticação, do que a pessoa estar cada vez que precisa de alguma coisa se não houver área de autenticação, provavelmente terá de fornecer os dados pessoais de cada vez que tiver que fazer alguma coisa. Tendo uma área pessoal já pelo menos isso já não teria de fazer. E para além das questões de segurança e privacidade.

Helena: Como acha que deviam ser fornecidos os dados de acesso no processo de autenticação? Digo isto, o nome de utilizador e *password*. Como acha que deviam ser atribuídos estes dados? Se quiser, dou-lhe exemplos.

Entrevistado: Sim, por favor.

Helena: Atualmente as câmaras municipais têm várias formas de atribuir os dados. Tanto por *e-mail*, ou o cidadão escolhe, como por carta registada ou normal, ou pessoalmente. Normalmente são estes os mecanismos que eles utilizam. Qual acha que seria o melhor para si, ou até mesmo para a câmara para a segurança dos dados, em geral, qual seria o melhor?

Entrevistado: É assim, tendo em consideração que se eu me estou a registar num serviço *online*, é porque provavelmente eu prefiro trabalhar *online*, e interagir com a câmara *online*, do que pessoalmente. Portanto, o facto de darem a senha pessoalmente para mim já era um contra. Segundo, carta registada, será que há necessidade de ter um gasto extra a registar uma carta e envia-la para a pessoa com uma senha? Eu preferia via *e-mail*, no entanto sei que há *sites* do estado que não encriptam as palavras passe. E eu não concordo com isso, porque não tenho segurança nenhuma. Qualquer um pode roubar a palavra passe e ter acesso aos seus dados. Portanto, eu diria que por *e-mail*, mas que não dissesse, por exemplo, eu crio as minhas credencias de acesso, mas que me enviassem um *e-mail* de confirmação, mas que não dissesse a passe. Porque se me enviasse, a sua conta foi criada, o seu nome de utilizador é tal, e se esquecer a sua palavra passe, pode repor em, e tem o *link*. Porque há *sites* da administração pública que fazem isto. Em que eu digo, esqueci-me da minha palavra passe, e eles enviam-me a minha palavra passe. Como é que eles sabem a minha passe? É porque ela não está encriptada. Não é certo.

Helena: Concordo perfeitamente. Então está a tentar dizer que para si poderiam enviar por *e-mail*, mas se o *website* funcionasse da seguinte forma. A pessoa pode alterar a palavra passe, caso se esqueça. Mas não pode recuperar. Apenas pode alterar.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Percebo perfeitamente, e concordo. Quanto tempo acha que deve demorar a conseguir o acesso dos dados? Sendo que envia por *e-mail*, penso eu que terá de ter acesso imediato, correto?

Entrevistado: Sim, sim.

Helena: Ok, ok. E quais é que considera ser os dados que deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?

Entrevistado: Nome, morada, talvez o número de cartão do cidadão, e se calhar ficamos por aí. E caso eu precisasse de algum serviço que precisasse de mais algum dado, forneceria nesse momento. E não na criação da conta.

Helena: Ok, ok. Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou fazer alguma questão?

Entrevistado: Não, penso que está tudo. Obrigada.

Helena: Queria então agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter informações que serão benéficas para a minha investigação. Muito obrigada pela colaboração. E tenha um bom dia.

Entrevistado: Obrigada, igualmente.

Helena: Adeus, com licença.

Tabela 37 – Resumo da entrevista: Cidadão 1

Questões	Cidadão 1
Conhece o GÁVEA?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Já interagiu mais do que uma vez com a sua câmara municipal via <i>e-mail</i> ?	Sim
Caso tenha interagido por <i>e-mail</i> , responderam ao que perguntou?	Sim

Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Como procede para obter o endereço de <i>e-mail</i> da sua câmara municipal?	Pesquisava no <i>website</i>
Para onde entende que deverá enviar a sua dúvida?	Caso tenha conhecimento do departamento mais indicado a responder, considera que deve enviar para o geral, mas coloca em cc o departamento
Quais são os <i>e-mails</i> que considera que devem ser fornecidos no <i>website</i> de todas as câmaras municipais?	Pelo menos o <i>e-mail</i> geral
Acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por <i>e-mail</i> ou utilizando os serviços <i>online</i> presentes no <i>website</i> ?	Deve dar igual atenção
Sabia que existe uma lei que obriga os serviços e organismos da Administração Pública a utilizar o <i>e-mail</i> para comunicar com os seus cidadãos?	Não
Qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta a um <i>e-mail</i> enviado para a câmara municipal, considerando que o <i>e-mail</i> enviado perguntava o horário de abertura do balcão único?	No máximo dois dias úteis
Acha pertinente que lhe seja enviado um <i>e-mail</i> automático de confirmação de receção da sua mensagem?	Sim
Considera importante a identificação/assinatura da pessoa que lhe está a responder ao <i>e-mail</i> ?	Sim
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Já alguma vez utilizou o <i>website</i> da sua câmara municipal?	Sim
Alguma vez, não encontrou o que procurava?	Não
Já procedeu ao registo no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Não
Acha benéfica a implementação desta funcionalidade nos <i>websites</i> das câmaras municipais?	Sim
Como lhe foi concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal? / Como acha que devia ser concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Enviado por <i>e-mail</i>
Caso tenha feito o registo no <i>website</i> , lembra-se quanto tempo demorou até conseguir ter acesso aos seus dados de autenticação?	-

Questões relacionadas com o processo de autenticação

Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?

Nome, morada, número de cartão do cidadão

Cidadão 2:

Entrevistado: Sim?

Helena: Olá, boa tarde. O meu nome é Helena Silva, estou a falar com [nome do entrevistado], correto?

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Desde já, queria agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi anteriormente, esta entrevista será gravada, para ser mais fácil de redigir o que for aqui falado. Mas não tem qualquer outro fim. Quero também salientar que a entrevista será confidencial e apenas será referido que é um cidadão da câmara municipal de Guimarães. Irei agora fazer uma descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se tem alguma questão a colocar.

Entrevistado: Não, não.

Helena: Ok, vou então dar inicio. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação nos *websites* das câmaras municipais. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento da entidade a que me estou a referir? O GÁVEA.

Entrevistado: Não, não. Nunca ouvi falar.

Helena: Eu faço uma breve descrição. O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação, da Universidade do Minho, e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos, sendo que desde 2009 todas elas dispõem de um *website*. Posteriormente é desenvolvido um *ranking* final onde se irá definir uma lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a classificação no estudo. A minha investigação consiste em analisar dois aspetos avaliados nestes estudos, e compreender se é possível chegar a dois novos modelos que poderão substituir os que são utilizados atualmente. Prevê-se então que eu consiga criar um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos e criar também um modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas. Irei começar agora com umas breves questões mais relacionadas com os dois assuntos que falei anteriormente. Peço que sempre que não perceber a

questão, que me avise, porque tenho alguns exemplos preparados para algumas das questões, que o podem ajudar a perceber melhor o que estou a tentar perguntar. Só que não os quero estar a dizer desde início para tentar não influenciar a resposta.

Entrevistado: Está bem.

Helena: Vou então iniciar. Já alguma vez interagiu com a sua câmara municipal via *internet*?

Entrevistado: Já, via *e-mail*. Não sei se isso é a mesma coisa.

Helena: É isso. É exatamente isso. É via *e-mail*. Via *internet* quer dizer por *e-mail*, ou até mesmo através do *website*, dos serviços. De alguma forma utilizando o computador ou um telemóvel. Quer dizer, o telemóvel utilizando a *internet*. O telemóvel pode dar também através de chamada telefónica, mas não é isso que eu pretendo.

Entrevistado: Sim.

Helena: Consegue identificar uma média de vezes que interage este ano com a sua câmara municipal?

Entrevistado: Três, quatro vezes.

Helena: Como procedeu a essa interação? Foi tudo através do *e-mail*?

Entrevistado: Foi via *e-mail*, sim. Foi sempre via *e-mail*.

Helena: Ok. E nas situações ou situação que utilizou o *e-mail* como meio de comunicação, que tipo de avaliação faz à resposta que a câmara municipal enviou? Vou dar-lhe as seguintes opções, responderam ao *e-mail* e realmente responderam áquilo que foi perguntado, responderam mas não responderam à pergunta ou até mesmo não responderam?

Entrevistado: Responderam e responderam à pergunta, mas foi com alguma distância de tempo porque só responderam passado um mês.

Helena: A sério? Ok. Isso aí assim é muito grave. Dependendo, claro que se for uma questão muito simples, pode ser fácil responder e respondem logo no próprio dia, agora quando são perguntas que precisa de passar por vários departamentos é normal que demore mais tempo. Mas realmente um mês é chato.

Entrevistado: Sim, é.

Helena: E considerando que pretende abrir um negócio, mas não tem conhecimentos dos procedimentos que deve seguir para registar o seu negócio, decide abordar a sua câmara municipal, para que o ajude a analisar todo o processo. Tendo em conta que prefere resolver o assunto por *e-mail*, para ser mais cómodo para si, e também para haver o registo das informações fornecidas. Como é que procede para obter o *e-mail* da sua câmara municipal? Vou lhe dar o exemplo, procura no *site*? Telefona? Que tipo de atitude é que toma?

Entrevistado: Procurava no *site*.

Helena: E envia as questões para o departamento que considera ser o mais capaz de lhe responder? Ou envia primeiro para o *e-mail* geral e aí eles fazem o reencaminhamento para a pessoa adequada?

Entrevistado: Envio para o departamento mais capaz. Caso o *e-mail* esteja disponível no *website*.

Helena: Claro, claro. E quais são os *e-mails* que considera que devem ser submetidos no *website* de todas as câmaras municipais para que o cidadão consiga encontra-los?

Entrevistado: O geral. Acho que deve ser fornecido também o *e-mail* de cada departamento. Isto claro, incluindo também dos vereadores com pelouro. Digo isto porque andei à procura de um *e-mail* de um vereador e não encontrei no *site* da câmara municipal. E acho que era essencial estar lá.

Helena: Ok. E acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por *e-mail* ou utilizando os serviços *online* presentes no *website*?

Entrevistado: Deve ser igualmente tratado, todos os assuntos. Não deve haver qualquer tipo de vantagem para alguém que vai lá pessoalmente ou por quem fale por *e-mail*. Todos os assuntos são importantes.

Helena: Exato. Sabia que existe uma lei que obriga todos os serviços e organismos da administração pública a utilizar o *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos?

Entrevistado: Sim.

Helena: E digo isto porque as próprias câmaras municipais não têm conhecimento da existência de uma lei que obriga. E nem sempre dão a mesma prioridade ao cidadão que utiliza os serviços *online*, e deviam fazê-lo. Porque realmente é obrigatório. Qual considera ser, para o cidadão, o

tempo normal de espera de uma resposta a um *e-mail* enviado para a câmara municipal, considerando que o *e-mail* que enviou perguntava o horário de abertura do balcão único?

Entrevistado: Vinte e quatro horas, no máximo.

Helena: Ok. Acha pertinente que lhe seja enviado um *e-mail* automático de confirmação da receção da sua mensagem, sempre que envia um *e-mail* para uma entidade desta natureza?

Entrevistado: Sim. É assim, é importante, dependendo dos casos. Mas sim, é sempre importante recebermos um *e-mail* de confirmação a dizer que o nosso *e-mail* foi recebido.

Helena: Claro. O que eu digo sempre é que é bom enviarem porque assim deixa-nos até a ter conhecimento que alguém está a tratar do assunto.

Entrevistado: Sim.

Helena: Mas também enviarem e depois não responderem, mais vale não enviarem um *e-mail* automático e estarem a tomar conta do assunto.

Entrevistado: Sim. Sem dúvida.

Helena: Acha que existe algum aspeto que deve ser obrigatório estar presente numa mensagem desta natureza? Na mensagem automática.

Entrevistado: Numa mensagem automática? Acho que não. Só se calhar a questão de dizerem quanto tempo é que vai demorar a responder. Mas numa mensagem automática é sempre complicado porque depende dos assuntos.

Helena: Pois, não sabem qual é o tipo de assunto.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Claro. O que podem fazer é até informar a pessoa que está encarregue do seu assunto, ou que vai reencaminhar para alguém, mas deve dizer quem é. Porque se a pessoa quiser tentar acelerar o processo, pode telefonar e dizer eu quero falar com a pessoa x que está a tomar conta do meu processo. Sempre é mais fácil agilizar as coisas.

Entrevistado: Sim, com o nome também não é uma coisa, claro que eu nem falei com a assinatura, mas todos os *e-mails* devem ser assinados. Como é óbvio. Mesmo que seja uma mensagem automática.

Helena: É um aspeto que eu estou a salientar muito. Principalmente na parte das entrevistas com as câmaras municipais. Porque ainda há gente que consideram que apenas o departamento chega e não é necessário mais nada.

Entrevistado: Não. De todo. Tanto isso como o contacto, é essencial.

Helena: Exatamente, é muito mais fácil. Porque às vezes fica alguma coisa por esclarecer e é muito mais simples a pessoa falar com aquela pessoa que lhe tratou do assunto. Mas sim, é a realidade. Ainda há pessoas que não percebem isso. Irei agora começar com as questões relacionadas com o processo de autenticação. Já alguma vez utilizou o *website* da sua câmara municipal?

Entrevistado: Já. Para autenticação não. Mas já utilizei.

Helena: Tem conhecimento se é possível autenticar-se? Sabe se realmente é possível?

Entrevistado: Sim, sim, sei.

Helena: E tem conhecimento se existe alguma funcionalidade, digo isto mais pela sua opinião pessoal. Existe alguma funcionalidade que tenha conhecimento que se destaque em relação às outras?

Entrevistado: Não.

Helena: E acha benéfica a implementação da uma área reservada nos *websites* das câmaras municipais?

Entrevistado: Sim. Dependendo daquilo que poderá ter nessa área. É sempre importante uma pessoa poder perceber o seu estado na câmara. Nem que seja fazer um pedido de um documento. Já não se justifica ter de ir à câmara, pegar no carro, para pedir um simples papel. Isso já se pode fazer *online*. Por isso, sendo um portal de acesso privado, podemos pedir esse documento até ter lá já os documentos e ser só imprimir. Ou algo assim do género. Algo mais prático.

Helena: Exatamente. É exatamente isso que eu quero que as pessoas consigam perceber. Que realmente é importante, e que existem muitas funcionalidades que às vezes nem se pensa, e que não há necessidade de sair de casa para isso. E como acha que deviam ser concedidos os dados de acesso para o processo de autenticação? Falo do *username* e *password*. Como acha que devem ser atribuídos estes dados? Se quiser posso dar-lhe alguns exemplos.

Entrevistado: Acho que a maneira mais simples é através do registo. Quem quiser ter uma autenticação, fazia um pré-registo., não é? Preenchia os seus dados. E depois esse pré-registo era confirmado pela câmara. Depois dessa confirmação, a pessoa já tinha acesso ao portal.

Helena: Considerando então que a atribuição dos dados seria imediata. Não precisava de esperar dias. Correto?

Entrevistado: Nada.

Helena: Automaticamente tinha acesso a tudo. Ok. E quais os dados que considera que devem ser fornecidos numa plataforma desta natureza?

Entrevistado: É assim, eu agora com o novo regulamento geral de proteção de dados, não sei bem as regras dos dados que pode pedir. Mas é sempre essencial o nome, a morada, o número de contribuinte, o número do cartão de cidadão. São sempre aquelas coisas que são essenciais para qualquer autenticação.

Helena: Pelo menos para ter a certeza que realmente é a pessoa que está em questão.

Entrevistado: Sim, sim, e até um possível *username* para depois ser mais fácil a autenticação. Também pode ser um dos dados.

Helena: Ok. Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou fazer alguma questão?

Entrevistado: Não, penso que não há mais nada a acrescentar.

Helena: Queria então agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter informações que serão muito benéficas para a minha investigação. Obrigada pela colaboração. E tenha um bom dia.

Entrevistado: Obrigada.

Helena: Adeus, com licença.

Tabela 38 – Resumo da entrevista: Cidadão 2

Questões	Cidadão 2
Conhece o GÁVEA?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Já interagiu mais do que uma vez com a sua câmara municipal via <i>e-mail</i> ?	Sim
Caso tenha interagido por <i>e-mail</i> , responderam ao que perguntou?	Sim, mas responderam bastante tempo depois do envio
Como procede para obter o endereço de <i>e-mail</i> da sua câmara municipal?	Pesquisava no <i>website</i>
Para onde entende que deverá enviar a sua dúvida?	Envia para o departamento, caso tenha conhecimento do departamento mais indicado a responder
Quais são os <i>e-mails</i> que considera que devem ser fornecidos no <i>website</i> de todas as câmaras municipais?	<i>E-mail</i> geral e <i>e-mail</i> de todos os departamentos, incluindo os vereadores com pelouro
Acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por <i>e-mail</i> ou utilizando os serviços <i>online</i> presentes no <i>website</i> ?	Deve dar igual atenção
Sabia que existe uma lei que obriga os serviços e organismos da Administração Pública a utilizar o <i>e-mail</i> para comunicar com os seus cidadãos?	Sim
Qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta a um <i>e-mail</i> enviado para a câmara municipal, considerando que o <i>e-mail</i> enviado perguntava o horário de abertura do balcão único?	No máximo vinte e quatro horas
Acha pertinente que lhe seja enviado um <i>e-mail</i> automático de confirmação de receção da sua mensagem?	Sim
Considera importante a identificação/assinatura da pessoa que lhe está a responder ao <i>e-mail</i> ?	Sim
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Já alguma vez utilizou o <i>website</i> da sua câmara municipal?	Sim
Alguma vez, não encontrou o que procurava?	
Já procedeu ao registo no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Não
Acha benéfica a implementação desta funcionalidade nos <i>websites</i> das câmaras municipais?	Sim

Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Como lhe foi concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal? / Como acha que devia ser concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal?	O cidadão decide no momento do registo
Caso tenha feito o registo no <i>website</i> , lembra-se quanto tempo demorou até conseguir ter acesso aos seus dados de autenticação?	-
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, morada, número de contribuinte, número do cartão de cidadão

Cidadão 3:

Entrevistado: Estou sim?

Helena: Sim, boa tarde. O meu nome é Helena Silva, estou a falar com [nome do entrevistado]?

Entrevistado: Sim.

Helena: Desde já, queria agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi anteriormente, esta entrevista será gravada, para ser mais fácil de redigir o que aqui for falado. Mas não tem qualquer outro fim. Quero também salientar que a entrevista será confidencial e apenas será referido que é um cidadão da câmara municipal de Guimarães. Irei agora fazer uma descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se quer fazer alguma questão.

Entrevistado: Não, não.

Helena: Ok. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no *website* das câmaras municipais. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA. Não sei se tem conhecimento desta entidade?

Entrevistado: Não. Nunca ouvi falar.

Helena: Ok, então vou fazer uma breve descrição para ficar contextualizado. O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação da Universidade do Minho, e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente as câmaras municipais portuguesas estão todas presentes nestes estudos, sendo que desde 2009 todas elas dispõem de um *website*. Posteriormente é desenvolvido um *ranking* final onde se irá definir a lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a sua classificação no estudo. A minha investigação consiste em analisar dois aspetos avaliados nestes estudos, e compreender se é possível chegar a dois novos modelos que poderão substituir dois dos modelos de avaliação adotados pelo GÁVEA nos seus estudos. Prevê-se que eu consiga criar um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos e criar também um modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites*. Irei agora começar com questões relacionadas com os dois assuntos que destaquei. Peço que sempre que não perceber alguma questão, que me avise, porque tenho alguns exemplos preparados. Só que não quero dizer logo desde início para não estar a influenciar a resposta. Posso então dar início?

Entrevistado: Sim, sim.

Helena: Ok. Já alguma vez interagiu com a sua câmara municipal via *internet*?

Entrevistado: Está a dizer de entrar na plataforma?

Helena: Digo tanto ao interagir, pode ser por *e-mail* ou utilizando o *website* deles.

Entrevistado: Sim, já.

Helena: Ok, e como é que procedeu a essa interação? Foi através do *e-mail* ou só utilizou os serviços *online*?

Entrevistado: Para utilizar os serviços *online*, tive de os contactar para poder aceder a eles.

Helena: Ok, então enviou o *e-mail* e utilizou depois os serviços *online*.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Ok, e nas situações que utilizou o *e-mail* como meio de comunicação, que tipo de avaliação faz da resposta enviada pela câmara municipal? Vou dar-lhe as seguintes opções, responderam ao *e-mail* e responderam ao que foi perguntado, responderam ao *e-mail* mas não responderam ao que estava a perguntar, ou não responderam?

Entrevistado: Responderam ao *e-mail* e responderam ao que estava a perguntar.

Helena: E considerando que pretende abrir um negócio, mas não tem conhecimento dos procedimentos que deve seguir para registar o seu negócio, decide abordar a sua câmara municipal, para o ajudarem a analisar todo o processo. Tendo em conta que prefere resolver o assunto por *e-mail*, para ser mais cómodo para si, e também para haver o registo das informações fornecidas. Como é que procede para obter o *e-mail* da sua câmara municipal?

Entrevistado: Como é que consigo obter o *e-mail* da câmara municipal?

Helena: Sim. Como é que faz para avançar com essa interação?

Entrevistado: Tenho que enviar um formulário.

Helena: Não, eu digo para encontrar o *e-mail*. Não se por telefone, ou procura no *website*.

Entrevistado: No *website* procuro em contactos. E lá está disponibilizado.

Helena: Ah, ok. Iria através do *website*.

Entrevistado: Existe lá uma opção para contactar por *e-mail* a câmara municipal.

Helena: Ah, ok. Tem mesmo um formulário onde se pode preencher como um *e-mail*. Ok. E nesta situação que lhe dei, sabendo que já tem as dúvidas definidas, considera que deve enviar um *e-mail* para um departamento que considera ser o mais capaz de lhe responder? Ou envia para o *e-mail* geral da câmara e deixa que internamente reencaminhamento para a pessoa mais adequada?

Entrevistado: Como está atualmente, eles depois reencaminham. Mas acho que o mais adequado era reencaminhar para certo departamento mais especializado na dúvida em questão.

Helena: Claro, ok. E quais são os *e-mails* que considera que devem ser submetidos nos *websites* de todas as câmaras municipais para que os cidadãos consigam encontrar?

Entrevistado: Os de ação social, educação, para questões relacionadas com pagamentos.

Helena: Mas está a dizer a nível de entidades externas, correto?

Entrevistado: Não. Mesmo da câmara.

Helena: Ok, e há mais algum que queira acrescentar?

Entrevistado: Talvez alguma parte mais geral, para questões mais abrangentes.

Helena: Ok. Um *e-mail* geral?

Entrevistado: Certo.

Helena: É o típico. Ok. E acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por *e-mail* ou utilizando os serviços *online* presentes no *website*?

Entrevistado: Deve dar também de igual forma, porque atualmente cada vez mais as pessoas preferem utilizar os *e-mails* para contactar seja o que for. Neste caso, as câmaras municipais, para ser mais fácil a comunicação. Deve ser dada uma atenção especial também.

Helena: Claro. Concordo perfeitamente. E já agora, existe uma lei que obriga todos os organismos da administração pública a utilizar o *e-mail* para comunicar com os cidadãos. Eu refiro isto porque já tenho feito algumas entrevistas com câmaras municipais que nem tinham conhecimento disto. O que é grave. Porque têm de interagir com o cidadão e às vezes ignoram os *e-mails* ou deixam arrastar e respondem passado muito tempo. E não o podem fazer porque realmente existe uma lei que os obriga a comunicar com o cidadão.

Entrevistado: A responder num determinado tempo.

Helena: Exato. Neste caso. Mas por isso é que estou a referir porque há pessoas que não têm conhecimento. Como é um uso tão banal, que nem dão por ela que é uma coisa que é obrigatória. E é por isso que eu também refiro, que é para ter a certeza que as pessoas estão a par do assunto.

Entrevistado: Claro.

Helena: E agora que sabe que existe uma lei que obriga a comunicar por *e-mail* da mesma forma do que pessoalmente, considera que continua com a mesma opinião? Terá de dar a mesma atenção ao assunto?

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Ok. E qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta de um *e-mail* enviado para a câmara municipal, considerando que o *e-mail* que enviou perguntava o horário de abertura do balcão único?

Entrevistado: Depende. Depende se poderia ser um *e-mail* automático. Se existisse um *e-mail* mais geral, nesse caso para saberem o horário, mas também depende um bocado das horas. Depende um bocado das horas do envio do *e-mail*. É normal que fora do horário de trabalho não respondam.

Helena: Sim, sim. Mas considerando por exemplo que a pessoa enviou um *e-mail* às dez da manhã, a perguntar o horário de abertura do balcão. Quanto tempo acha que deve demorar? Não digo isto que poderá ser um ou duas horas. Só quero ter a sua opinião quanto tempo é que acha que é normal ou não, porque eu já tenho ouvido várias respostas e não quero estar a influenciar.

Entrevistado: Dentro do próprio dia acho que fazia sentido. Não digo uma hora ou duas, porque pode haver sempre casos que pode haver mais trabalho, ou qualquer coisa. Pode não ser tão simples, mas acho que dentro do próprio dia deveria haver uma resposta.

Helena: Então pelo menos em vinte e quatro horas, ou algo do género tentarem responder. Correto?

Entrevistado: Exato.

Helena: Ok. Acha pertinente que lhe seja enviado um *e-mail* automático de confirmação da receção da sua mensagem, sempre que envia um *e-mail* para entidades desta natureza?

Entrevistado: Sim.

Helena: E acha que existe algum aspeto que deve ser obrigatório estar presente nestas mensagens?

Entrevistado: Acho que não. Não vejo assim nada.

Helena: Ah, ok. E considera importante a Identificação ou assinatura da pessoa que lhe está a responder ao *e-mail*, ou basta responder por exemplo o departamento a que pertence?

Entrevistado: Deve sempre confirmar quem está a responder para caso exista alguma reclamação a fazer, ou algo do género, saber a quem se dirigir.

Helena: Irei agora começar com as questões relacionadas com o processo de autenticação. Já alguma vez utilizou o *website* da sua câmara municipal?

Entrevistado: Já.

Helena: Acha que em alguma dessas vezes não encontrou o que procurava?

Entrevistado: É assim, encontrei sempre o que procurava.

Helena: Ok. E como já me disse, já utilizou os serviços *online* do seu *website*. Correto?

Entrevistado: Sim, sim.

Helena: Então já procedeu ao processo de autenticação.

Entrevistado: Já.

Helena: E consegue dizer-me se existe alguma funcionalidade que consiga destacar a sua relevância para si?

Entrevistado: Para mim, em casos específicos, existem alguns aspetos em termos de documentos que são inseridos nos serviços *online*. Seja de situações fiscais, pagamentos, multas que vão para lá. E é interessante que caso surja essa necessidade, de verificar o que é que há. O histórico dos documentos. O que é que eu já pedi. Existe algum problema?

Helena: Não, não. Já percebi mais ao menos que tipo de informação é que lhe é mais útil. Em geral, sim, são essas as coisas. Até mesmo, só a parte de termos uma página pessoal onde temos os dados todos guardados, e consegue ver até mesmo o estado em que estão os processos ou assim, já é muito mais fácil do que estar a ir à câmara.

Entrevistado: E mesmo para fazer pedidos, caso seja necessário, certidões ou algo do género.

Helena: E, não sei se tem conhecimento ou se ainda se lembra de quais os dados que lhe foram pedidos durante o registo?

Entrevistado: Durante o registo, sei que me foi pedido um comprovativo da morada, e depois tive que esperar pela carta com as informações.

Helena: Ok, então os dados foram enviados por carta?

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Ok. E considera que os dados que lhe foram pedidos, que foram úteis para a câmara, ou são demasiado intrusivos?

Entrevistado: Neste caso, os dados pedidos parecem bastante gerais. Eles já devem ter conhecimento dos cidadãos.

Helena: Ok. Diga-me só uma coisa, em relação aos dados como lhe foram atribuídos, considera que o envio de carta será a melhor mecanismo para proceder à atribuição dos dados? É que neste momento as câmaras municipais procedem das seguintes formas. Atribuição através do envio de carta tanto registada como normal, por *e-mail*, pessoalmente ou dão a liberdade ao cidadão para escolher uma *password*. Acha que o envio da carta será mais correto, ou acha que existe outra forma que considera que será melhor para o si ou para o cidadão comum?

Entrevistado: Nos dias de hoje, a parte de escolher a *password*. Isto seria *online*, certo?

Helena: Sim, tudo *online*.

Entrevistado: Seria mais prático nos dias de hoje.

Helena: E lembra-se quanto tempo demorou até conseguir ter acesso aos seus dados de autenticação?

Entrevistado: Acho que quando pedi foi numa sexta feira, se não me engano, mas recebi a confirmação num sábado. Já não me lembro ao certo. E depois recebi a carta.

Helena: Em menos de uma semana?

Entrevistado: Sim, sim, em menos de uma semana. Foi a partir do momento que confirmaram. Acho que no dia a seguir útil, confirmaram logo a adesão dos serviços. E no dia a seguir enviaram a carta com os dados.

Helena: Ok. Diga-me uma coisa, na sua opinião quais é que são os dados que considera que são os mais importantes a colocar no momento do registo numa plataforma desta natureza?

Entrevistado: Os dados mais importantes.

Helena: Digo o nome, entre outros. Não quero estar a dizer muito.

Entrevistado: O número de contribuinte será sempre essencial para aceder aos dados da pessoa. E também para confirmar quem é. A morada para saber, se calhar também é por isso que as câmaras usam a morada para confirmar que estão a enviar para a pessoa certa.

Helena: Principalmente a de Guimarães. Eu já fiz uma entrevista com eles, e disseram que mesmo antes de enviar a carta, têm de comparar os dados que eles têm registados na câmara e só aí é que enviam a carta e se virem que até a morada que o cidadão colocou não está igual à que eles têm no sistema, eles telefonam para o cidadão a confirmar se realmente mudou de casa, ou se é outra pessoa a tentar passar-se por ele. Realmente eles têm essa parte muito segura.

Entrevistado: E de resto o *e-mail* é sempre aquele essencial. O telemóvel. De resto não vejo nada muito. Data de nascimento é só aqueles dados mais gerais necessários. Mas nada *outside the box*. Não vejo assim nada.

Helena: Ok. Sim, em geral penso que disse mais ao menos o comum. Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou fazer alguma questão?

Entrevistado: Não, não.

Helena: Queria então agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter informações que serão muito benéficas para a minha investigação. Obrigada pela colaboração.

Entrevistado: Não há problema.

Helena: E tenha um bom dia.

Entrevistado: Igualmente.

Helena: Com licença, obrigada.

Tabela 39 – Resumo da entrevista: Cidadão 3

Questões	Cidadão 3
Conhece o GÁVEA?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Já interagi mais do que uma vez com a sua câmara municipal via <i>e-mail</i> ?	Sim

Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Caso tenha interagido por <i>e-mail</i> , responderam ao que perguntou?	Sim
Como procede para obter o endereço de <i>e-mail</i> da sua câmara municipal?	Pesquisava no <i>website</i>
Para onde entende que deverá enviar a sua dúvida?	Envia para o departamento, caso tenha conhecimento do departamento mais indicado a responder
Quais são os <i>e-mails</i> que considera que devem ser fornecidos no <i>website</i> de todas as câmaras municipais?	<i>E-mail</i> de ação social, <i>e-mail</i> de educação, <i>e-mail</i> relacionado com pagamentos e <i>e-mail</i> geral
Acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por <i>e-mail</i> ou utilizando os serviços <i>online</i> presentes no <i>website</i> ?	Deve dar igual atenção
Sabia que existe uma lei que obriga os serviços e organismos da Administração Pública a utilizar o <i>e-mail</i> para comunicar com os seus cidadãos?	
Qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta a um <i>e-mail</i> enviado para a câmara municipal, considerando que o <i>e-mail</i> enviado perguntava o horário de abertura do balcão único?	No máximo vinte e quatro horas
Acha pertinente que lhe seja enviado um <i>e-mail</i> automático de confirmação de receção da sua mensagem?	Sim
Considera importante a identificação/assinatura da pessoa que lhe está a responder ao <i>e-mail</i> ?	Sim
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Já alguma vez utilizou o <i>website</i> da sua câmara municipal?	Sim
Alguma vez, não encontrou o que procurava?	Não
Já procedeu ao registo no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Sim
Acha benéfica a implementação desta funcionalidade nos <i>websites</i> das câmaras municipais?	
Como lhe foi concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal? / Como acha que devia ser concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Foi enviada uma carta para casa

Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Caso tenha feito o registo no <i>website</i> , lembra-se quanto tempo demorou até conseguir ter acesso aos seus dados de autenticação?	Um dia
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, número de contribuinte, morada, <i>e-mail</i> , telemóvel

Cidadão 4:

Entrevistado: Estou?

Helena: Sim? Olá, boa noite. O meu nome é Helena Silva, estou a falar com [nome do entrevistado]?

Entrevistado: Boa noite, sim, sim, o próprio.

Helena: Olá, desde já, queria agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi anteriormente, esta entrevista será gravada, para ser mais fácil para mim redigir o que for aqui falado. Mas não terá qualquer outro fim. Quero também salientar que a entrevista será confidencial e apenas será referido que é um cidadão da câmara municipal de Guimarães. Irei agora iniciar com uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se tem alguma questão a colocar.

Entrevistado: Não, não.

Helena: Ok. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no *websites* das câmaras municipais. E na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade. O GÁVEA?

Entrevistado: Não, não.

Helena: Vou só fazer então uma breve descrição para ficar enquadrado no contexto, e alguma coisa que entender pode interromper e perguntar. O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação da Universidade do Minho, e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos, sendo que desde 2009 todas dispõem de um *website*. Posteriormente é desenvolvido um *ranking* final onde será definida uma lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a sua classificação no estudo. A minha investigação consiste em analisar dois aspetos avaliados nestes estudos, e compreender se é possível chegar a novos métodos que poderão substituir os dois que já estão a ser utilizados atualmente. Prevê-se então que eu consiga criar um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos e criar também um modelo de avaliação das áreas reservadas dos *websites* das câmaras municipais. Irei começar agora com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei. Peço que sempre que não perceber alguma

questão, que me avise, porque já tenho exemplos preparados em algumas das questões. Só que não os quero estar a dizer logo desde início para não estar a influenciar a sua resposta.

Entrevistado: Ok, ok.

Helena: Posso então iniciar?

Entrevistado: Sim.

Helena: Já interagiu alguma vez com a sua câmara municipal via *internet*?

Entrevistado: Já, já fiz o registo na plataforma *online*.

Helena: Ok. Conseguir identificar em média, quantas vezes interagiu com a sua câmara municipal? Diz que já fez o registo, mas já utilizou várias vezes ou apenas fez o registo?

Entrevistado: Poucas coisas. Já fui lá procurar algumas informações.

Helena: E apenas comunicou com a sua câmara municipal através da utilização dos serviços *online*, e nunca enviou um *e-mail*, certo?

Entrevistado: Certo, certo.

Helena: Sendo que nunca enviou um *e-mail*. Vou lhe dar um exemplo, que deve tentar perceber, mas se não perceber pode dizer e eu tento explicar de outra forma. É apenas um simples exemplo. Considerando que pretende abrir um negócio, mas não tem conhecimento dos processos que deve seguir para registar o seu negócio, decide abordar a sua câmara municipal, para que o ajude a analisar todo o processo. Tendo em conta que prefere resolver o assunto por *e-mail*, para ser mais cómodo para si, e também para haver o registo das informações fornecidas, como é que procede para obter o *e-mail* da sua câmara municipal? Como é que faz para conseguir obter o endereço de *e-mail*?

Entrevistado: Vou ao *site* da câmara e procuro lá nos contactos.

Helena: Ok. É exatamente isso. E envia as questões para um *e-mail* de um departamento que considera mais capaz de lhe responder? Ou envia para o *e-mail* geral da sua câmara municipal, e deixa que internamente reencaminhem para a pessoa mais adequada?

Entrevistado: Eu provavelmente iria procurar o departamento mais competente, e mandar para lá, em vez de mandar para o geral.

Helena: Ok. E quais são os *e-mails* que considera que devem ser submetidos no *website* de todas as câmaras municipais para que os cidadãos os consigam encontrar? Já disse o *e-mail* geral e falou também no *e-mail* dos departamentos. Não sei se quer acrescentar mais algum.

Entrevistado: Acho que chega. Se for um *e-mail* para cada departamento, e um geral. É suficiente.

Helena: Acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por *e-mail* ou utilizando os serviços *online* presentes no *website*?

Entrevistado: Hoje em dia, até diria que *online* deveria ser mais importante. Pelo crescimento. Mas não sei até que ponto isso é notório na câmara. Mas no mínimo igualmente.

Helena: Ok. Sim, digo-lhe que infelizmente muitas câmaras não pensam assim, não só pela população envelhecida que existe essa situação no nosso país. E infelizmente há zonas mais envelhecidas. Mas mesmo assim, isso não pode ser uma razão que os leva a definir isso como obrigatório em que devem dar mais prioridade à presencial. Porque realmente existe uma lei que obriga as câmaras municipais a comunicar via *e-mail*. Quer dizer, obriga os organismos da administração pública a utilizar o *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos. Muitos nem têm noção disto. Utilizam porque já é algo banal, mas não têm noção que existe uma lei que os obriga. Por isso, não podem dar qualquer discriminação a qualquer um dos meios. Faço esta pergunta a cidadãos porque nem as câmaras municipais têm esta noção, quanto mais o cidadão.

Entrevistado: Eu não fazia ideia.

Helena: Pois, muitas pessoas nem têm essa noção. Eu também não sabia, até começar a envolver-me neste projeto. E já agora, qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta a um *e-mail* enviado para a câmara municipal, considerando que o *e-mail* enviado perguntava o horário de abertura do balcão único?

Entrevistado: Quarenta e oito horas. Ou setenta e duas. Dependendo do assunto em questão. Se for uma coisa rápida, quarenta e oito horas. Se for mais demorada, pode ser uma semana. Não tenho bem noção também.

Helena: Claro. Tudo bem. Acha pertinente que lhe seja enviado um *e-mail* automático de confirmação da receção da sua mensagem, sempre que enviar um *e-mail* para uma entidade desta natureza?

Entrevistado: Sim. Penso que seja importante, nem que seja para as pessoas ficarem sem aquele medo de será que eles receberam o meu *e-mail* ou não. E assim fica logo confirmado que receberam e que irá ser tratado.

Helena: Claro, claro. E considera importante a identificação ou assinatura da pessoa que lhe está a responder ao *e-mail*, ou basta responder, por exemplo, o departamento a que pertence?

Entrevistado: Eu como sou novo não acho muito importante que tenha a assinatura. Mas se calhar as pessoas mais velhas dão atenção a isso. Por isso, acho que seja pertinente.

Helena: Ok. Saliento também que algo que os outros cidadãos já referiram que acho que será interessante avisar. Que dizem que realmente é interessante assinar, porque por exemplo podem ter respondido, mas pode haver a possibilidade de a pessoa não ficar esclarecida. E tem a possibilidade de ligar para a câmara municipal e dizer olhe, a pessoa tal enviou um *e-mail*.

Entrevistado: Falei com aquele colega. Claro.

Helena: Assim é mais fácil às vezes para esclarecer tudo. Mas realmente há quem não ligue muito, mas nesse aspeto ajudava bastante o cidadão. Mas realmente existem as duas realidades. Tanto assinam com o departamento como com o nome. Existem as duas situações. Irei agora começar com as questões relacionadas com o processo de autenticação. Penso que agora será mais enquadrado para si. Já algum utilizou o *website* da sua câmara municipal?

Entrevistado: Já.

Helena: Alguma vez, não conseguiu encontrar o que procurava?

Entrevistado: Não. Consegui encontrar sempre tudo.

Helena: Tem conhecimento se é possível autenticar-se no *website* da sua câmara municipal?

Entrevistado: Sim, sim, é possível.

Helena: Existe alguma funcionalidade que destaque das restantes apresentadas depois de passar por este processo de autenticação?

Entrevistado: Tem que confirmar a minha morada. Deve ser interessante.

Helena: Não, não. Estou a perguntar se existe alguma funcionalidade que para si, tenha sido mais interessante ter presente nos serviços *online*. Existe alguma que o tenha chamada mais à atenção? Ou existe alguma que o tenha forçado a criar a conta e por isso é que criou porque precisava de utilizar aquele serviço?

Entrevistado: Não, não foi por nada em especial.

Helena: E acha benéfica a implementação de uma funcionalidade destas nos *websites* das câmaras municipais? Dar a possibilidade ao cidadão de proceder aos mesmos serviços que faz presencialmente, mas no *website*?

Entrevistado: Acho que é muito importante porque vai ser benéfico, tanto para a câmara como para os cidadãos.

Helena: Claro. E tal como já me disse, já procedeu ao registo no *website* da sua câmara municipal. Consegue lembrar-se como lhe foram concedidos os dados de acesso à área reservada?

Entrevistado: Tive que fazer o registo *online*, como se fosse um *site* qualquer, mas depois pediram para confirmar a minha morada através de um comprovativo no máximo com seis meses.

Helena: Como acha que devia ser concedido o acesso aos dados de autenticação nos *websites* das câmaras municipais? Quero só salientar que atualmente as câmaras municipais procedem a esta atribuição através de várias formas. Através do envio de carta normal ou registada, por *e-mail*, pessoalmente ou dão a liberdade ao cidadão de escolher a *password*. Qual é que acha que seria o mais fácil, ou mais seguro? Qual seria o melhor?

Entrevistado: A falar de segurança se calhar é a carta registada. Mas não sei se será o melhor método ou uma junção de *e-mail* com carta registada. Não sei qual é a melhor opção, sinceramente.

Helena: Realmente não existe alguma que seja a melhor, porque existem todas as realidades em várias câmaras. Há umas que às vezes deixam o cidadão seleccionar a passe, porque é algo que lhes dá liberdade para utilizar o *website* logo de seguida. Outras que preferem optar pela segurança e demorar mais uns dias porque querem enviar por carta. Existem várias realidades. Para já, no momento em que estou na minha investigação, não lhe consigo dizer qual é que será melhor. Mas claro que gosto sempre de ouvir a opinião das pessoas, para saber qual a realidade que preferem.

Entrevistado: Eu preferia por *e-mail* para não ter que esperar. Mas de facto a segurança é cada vez mais importante, por causa da informação.

Helena: E lembra-se quanto tempo demorou a ter acesso aos seus dados de autenticação?

Entrevistado: Cerca de quarenta e oito horas a setenta e duas.

Helena: Quais é que considera ser os dados que deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza? Digo o nome.

Entrevistado: Sim, nome, morada, número de contribuinte e número de cartão de cidadão ou bi.

Helena: Ok. Quer acrescentar mais alguma?

Entrevistado: Não, não.

Helena: Penso que em geral é o que as pessoas têm apontado são estes dados. E agora com a entrada do novo regulamento de proteção de dados tem de se ter cuidado com os dados que se pede, porque às vezes podem estar a pedir dados que realmente não sejam necessários e aí já se tem de ter mais cuidado. Mas pronto, dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou fazer alguma questão?

Entrevistado: Não, não. Não tenho nada a acrescentar.

Helena: Queria então agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter mais informações que foram muito benéficas para a minha investigação. Obrigada pela colaboração. E tenha uma boa noite.

Entrevistado: De nada. Espero que tenha ajudado então. Boa noite, e boa sorte.

Helena: Boa noite, obrigada. Com licença.

Entrevistado: Adeus.

Tabela 40 – Resumo da entrevista: Cidadão 4

Questões	Cidadão 4
Conhece o GÁVEA?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Já interagiu mais do que uma vez com a sua câmara municipal via <i>e-mail</i> ?	Não
Caso tenha interagido por <i>e-mail</i> , responderam ao que perguntou?	-
Como procede para obter o endereço de <i>e-mail</i> da sua câmara municipal?	Pesquisava no <i>website</i>
Para onde entende que deverá enviar a sua dúvida?	Envia para o departamento, caso tenha conhecimento do departamento mais indicado a responder

Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Quais são os <i>e-mails</i> que considera que devem ser fornecidos no <i>Website</i> de todas as câmaras municipais?	<i>E-mail</i> geral e <i>e-mail</i> de todos os departamentos
Acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por <i>e-mail</i> ou utilizando os serviços <i>online</i> presentes no <i>website</i> ?	Deveriam dar mais atenção ao atendimento <i>online</i>
Sabia que existe uma lei que obriga os serviços e organismos da Administração Pública a utilizar o <i>e-mail</i> para comunicar com os seus cidadãos?	Não
Qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta a um <i>e-mail</i> enviado para a câmara municipal, considerando que o <i>e-mail</i> enviado perguntava o horário de abertura do balcão único?	Entre quarenta e oito horas, e setenta e duas horas
Acha pertinente que lhe seja enviado um <i>e-mail</i> automático de confirmação de receção da sua mensagem?	Sim
Considera importante a identificação/assinatura da pessoa que lhe está a responder ao <i>e-mail</i> ?	Não
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Já alguma vez utilizou o <i>website</i> da sua câmara municipal?	Sim
Alguma vez, não encontrou o que procurava?	Não
Já procedeu ao registo no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Sim
Acha benéfica a implementação desta funcionalidade nos <i>websites</i> das câmaras municipais?	Sim
Como lhe foi concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal? / Como acha que devia ser concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Foi enviada uma carta para casa
Caso tenha feito o registo no <i>website</i> , lembra-se quanto tempo demorou até conseguir ter acesso aos seus dados de autenticação?	Entre quarenta e oito e setenta e duas horas
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, morada, número de contribuinte, número do cartão de cidadão

Cidadão 5:

Entrevistado: Sim?

Helena: Olá, bom dia. O meu nome é Helena Silva, estou a falar com [nome do entrevistado], correto?

Entrevistado: Sim.

Helena: Olá, desde já, queria agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi anteriormente, esta entrevista será gravada, para ser mais fácil para eu redigir o que for aqui falado.

Entrevistado: Sim, sim.

Helena: Mas não terá qualquer outro fim.

Entrevistado: Certo.

Helena: Quero também salientar que a entrevista será confidencial e apenas será referido que é uma cidadã da câmara municipal de Guimarães.

Entrevistado: Ok.

Helena: Irei agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se tem alguma questão a colocar.

Entrevistado: Não, não. Pode começar.

Helena: Ok. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no *website* das câmaras municipais. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade, e dos estudos a que me refiro.

Entrevistado: Não, não. Por acaso não.

Helena: Eu vou só fazer então uma breve descrição para enquadrá-la no contexto. O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação da Universidade do Minho. E tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos, sendo que desde 2009 todas dispõem de um *website*. Posteriormente é desenvolvido um *ranking* final onde

se define uma lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a classificação que tiveram no estudo. O que estou a prever fazer então, é conseguir criar um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* e criar também um modelo de avaliação das áreas reservadas dos *websites* das câmaras municipais. Irei agora iniciar com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei. Peço que sempre que não perceber alguma questão, que me avise, porque já tenho exemplos preparados em algumas das questões. Só que não quero estar a dizer desde início para tentar não influenciar a sua resposta.

Entrevistado: Claro. Ok.

Helena: Vou então dar início com a parte do *e-mail*. Já interagiu alguma vez com a sua câmara municipal via *internet*?

Entrevistado: Sim.

Helena: Consegue dizer-me de que forma? Foi através do *website*? Foi através do *e-mail*?

Entrevistado: Primeiro dirigi-me ao *site* e percebi quem era a pessoa responsável pelo departamento, na altura, de educação. E a partir daí retirei o *e-mail*, e contactei sempre por *e-mail*.

Helena: Ok. E nesta situação que interagiu com a sua câmara municipal via *e-mail*. Qual é a avaliação da resposta enviada? Vou dar-lhe as seguintes opções. Responderam ao *e-mail* e responderam ao que foi perguntado. Responderam ao *e-mail*, mas não responderam ao que foi perguntado. Ou nem se quer responderam.

Entrevistado: A primeira opção.

Helena: Ok. Vou dar-lhe um simples exemplo para tentar perceber dois aspetos. Considerando que pretende abrir um negócio, mas não tem conhecimento dos processos que deve seguir para registar o seu negócio, decide abordar a sua câmara municipal, para que o ajude a analisar todo o processo. Tendo em conta que prefere resolver o assunto por *e-mail*, para ser mais cómodo para si, e também para haver o registo da informação fornecidas, como é que procede para obter o *e-mail* da sua câmara municipal? Ou seja, como é que faz para procurar o *e-mail* para entrar em contacto?

Entrevistado: Dirijo-me à *internet*. Ao *site* deles. É através daí. E procuro dentro do departamento, talvez mais indicado. Porque há sempre departamentos específicos para determinados assuntos. E procuro aí. É assim que faço.

Helena: Essa era já a minha próxima questão. É mesmo isso. Qual é que é o departamento? Porque pretendo saber se a pessoa prefere enviar para o *e-mail* geral, e deixa que internamente façam o reencaminhamento da mensagem? Ou se envia logo diretamente para o departamento.

Entrevistado: Não. Eu encaminharia logo para o departamento, nesse caso. Confesso que não sei qual é o departamento que trata desse assunto. Mas tentaria perceber. Acho que o *site* está muito bem identificado e dividido com os vários departamentos. Por isso, eu iria para o específico. Tendo em conta que a resposta será mais rápida. À partida.

Helena: Ok. Depois de fazer esta reflexão, quais é que acha que são os *e-mails* que devem ser fornecidos no *website* de todas as câmaras municipais para que o cidadão consiga encontrar?

Entrevistado: Eu acho que lá está, neste caso de Guimarães, está bem identificado. Tem o geral, e depois tem os vários departamentos. Tem a explicação e especificação de cada um deles. E tem os contactos dos mesmos. Por isso, acho que assim é a forma correta.

Helena: Acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por *e-mail* ou utilizando os serviços *online* presentes no *website*?

Entrevistado: Iguamente. Aliás, por uma questão de uniformização, talvez até criar só esse meio de contacto através do *e-mail* para que fique tudo claro. Talvez pessoalmente seja mais complicado gerir. E podia ser exposto por *e-mail*.

Helena: Eu até faço esta questão porque a maior parte das câmaras municipais não têm noção. Muto menos o cidadão. Mas na verdade existe uma lei que obriga os serviços e organismos da administração pública a utilizar o *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos.

Entrevistado: Pois.

Helena: E devem dar exatamente a mesma igualdade de serviço a um cidadão que vá presencialmente ou um cidadão que envia um *e-mail*.

Entrevistado: Claro.

Helena: Não podem deixar passar, ou demorar muito tempo. Porque realmente o cidadão tem o mesmo direito do que alguém que vai pessoalmente.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Faço esta questão, mesmo porque a maior parte das pessoas não sabe da existência desta lei. Não sei se conhecia.

Entrevistado: Não. Não tinha conhecimento.

Helena: Pois, eu também antes de pegar neste projeto não fazia ideia. Não sabia. E realmente nós temos o nosso direito de enviar por *e-mail*. Porque razão devem demorar?

Entrevistado: Claro. Exatamente.

Helena: As pessoas às vezes pensam que a pessoa por ir presencialmente deve ter outra prioridade. E não deve ser assim.

Entrevistado: Claro.

Helena: Avançando para a próxima questão. Qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta a um *e-mail* enviado para a câmara municipal, considerando.

Entrevistado: Vinte e quatro horas. Desculpe, interrompi.

Helena: Não, não faz mal. Ia perguntar considerando que foi um *e-mail* simples, por exemplo a perguntar o horário de abertura do balcão único. Nesse caso, vinte e quatro horas, acho que se enquadra perfeitamente.

Entrevistado: Sim. Acho que sim.

Helena: Acha pertinente que lhe seja enviado um *e-mail* automático de confirmação da receção da sua mensagem, sempre que envia um *e-mail* para uma entidade desta natureza?

Entrevistado: Acho que sim. Apesar de nós percebermos que aquilo é automático, dá sempre uma segurança, ainda que um pouco débil. Mas dá sempre uma segurança à pessoa de que enviou, e que o assunto está a ser tratado.

Helena: Pelo menos para saber se a mensagem foi recebida.

Entrevistado: Sim. Exatamente. Pelo menos isso.

Helena: Sim, sim. E considera importante a identificação ou assinatura da pessoa que lhe está a responder ao *e-mail*? Ou basta responder, por exemplo, o departamento a que pertence?

Entrevistado: Não. Penso que deve mesmo designar o nome e o cargo.

Helena: Ok. Concordo. Agora o que tenho visto ao falar com outros cidadãos, têm referido que por exemplo, se o cidadão tiver em contacto com alguém a falar de um assunto, se depois quiser ligar

ou ir pessoalmente para tentar esclarecer melhor a situação, não vai ter de explicar tudo de novo a alguém.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Porque se sabe a pessoa com quem falou, é mais fácil. E torna as coisas muito mais simples.

Entrevistado: Exatamente. Claro que sim.

Helena: Irei agora começar com as questões relacionadas com o processo de autenticação. Já alguma vez utilizou o *website* da sua câmara municipal?

Entrevistado: Sim.

Helena: E alguma vez, não conseguiu encontrar o que procurava?

Entrevistado: Não.

Helena: Tem conhecimento se é possível autenticar-se no *website* da sua câmara municipal?

Entrevistado: Não. Autenticar?

Helena: Autenticar, digo criar um registo com os dados pessoais, e ter acesso a uma área reservada.

Entrevistado: Não sabia.

Helena: Sim, mas realmente existe. Muitas câmaras municipais não têm. Mas a câmara municipal de Guimarães já tem. Basicamente é uma área onde as pessoas se autenticam e têm acesso aos seus dados, e até aos pedidos que já fez no passado. E fazer até download de documentos que têm de entregar. Assim facilita muito a que a pessoa não tenha de se deslocar à câmara municipal.

Entrevistado: Claro.

Helena: E acha, mesmo não tendo conhecimento desta existência, na sua opinião, acha benéfica a implementação de uma funcionalidade destas nos *websites* das câmaras municipais?

Entrevistado: Acho que sim. Sim claro que sim. Tudo o que aproxime os cidadãos, e que facilite. Acho que sim. É bom.

Helena: Ok. Diga-me uma coisa, quais são os dados que considera que devem ser pedidos no momento do registo numa plataforma desta natureza?

Entrevistado: Nome, naturalidade, o concelho onde vive, não é? Não estou a ver outra informação relevante.

Helena: Em geral, o que eu tenho visto, é que os cidadãos têm dito as coisas mais simples, por exemplo, o nome, o contribuinte, o *e-mail* para se precisar depois de contactar, o número de identificação. Mas não passa muito daí. Às vezes a morada, principalmente na câmara municipal de Guimarães. Antes de proceder ao registo do cidadão, confirmam na sua base de dados, a pessoa que se está a registar. Confirmam a sua morada, e se até estiver diferente, ligam para a pessoa para confirmar se realmente é quem se está a tentar autenticar.

Entrevistado: Sim, desde que os dados sejam apenas utilizados só para esse efeito, e que depois não recebam chamadas ou mensagens de outras campanhas. Sim. Acho que sim.

Helena: Claro. Ainda por cima agora com o novo regulamento de proteção de dados.

Entrevistado: Exatamente. Agora as coisas ficam mais apertadas. É verdade.

Helena: É sim. Eu até tentei comunicar com a câmara municipal de Guimarães a pedir ajuda para contactar com os cidadãos. E eles disseram logo que era impossível. E que teria de ser eu a entrar em contacto porque eles não poderiam fazer esse tipo de atribuição.

Entrevistado: Exato. Claro, claro.

Helena: Agora, as câmaras municipais para atribuir um dado tão sensível como a *password*, fazem-no através de vários métodos. Tanto pode ser o cidadão a escolher a *password* no momento do registo, como enviam uma *password* aleatória para o *e-mail* do cidadão, ou enviam por carta ou fazem com que a pessoa vá lá pessoalmente para ir buscar a *password*. Na sua opinião, qual será o melhor método para fazer a atribuição deste dado? Considerando tanto a parte que o cidadão se tem de deslocar, se calhar é mais incomodo, mas pode ser mais seguro. Não sei, na sua opinião. Em geral, qual será o melhor método?

Entrevistado: Eu acho que o melhor método é sempre eles gerarem uma *password* e depois as pessoas poderem alterar. Ou então, dar indicação de determinados dígitos, se é minúsculas ou se deve ter números. Porque normalmente as pessoas optam por escolher uma *password* demasiado simples. E com essa indicação facilita um bocadinho a reserva das suas informações.

Helena: Claro, claro que sim. Atualmente, quando deixam o cidadão registar, há câmaras que não o fazem, mas a maior parte das câmaras fazem por exemplo, mínimo de nove caracteres, tem de ter números, tem de ter letras e ter caracteres especiais.

Entrevistado: Exato.

Helena: Coisas assim, para tentar ter uma *password* ainda mais segura.

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Realmente é importante.

Entrevistado: Sim.

Helena: Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou fazer alguma questão?

Entrevistado: Não. Obrigada.

Helena: Obrigada eu.

Entrevistado: De nada.

Helena: Queria agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter informações que serão muito benéficas para a minha investigação. Obrigada pela colaboração.

Entrevistado: Claro. Boa sorte.

Helena: Obrigada. Tenha um bom dia.

Entrevistado: Adeus. Bom dia.

Helena: Adeus. Com licença.

Tabela 41 – Resumo da entrevista: Cidadão 5

Questões	Cidadão 5
Conhece o GÁVEA?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Já interagiu mais do que uma vez com a sua câmara municipal via <i>e-mail</i> ?	Sim
Caso tenha interagido por <i>e-mail</i> , responderam ao que perguntou?	Sim
Como procede para obter o endereço de <i>e-mail</i> da sua câmara municipal?	Pesquisava no <i>website</i>

Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Para onde entende que deverá enviar a sua dúvida?	Envia para o departamento, caso tenha conhecimento do departamento mais indicado a responder
Quais são os <i>e-mails</i> que considera que devem ser fornecidos no <i>website</i> de todas as câmaras municipais?	<i>E-mail</i> geral e <i>e-mail</i> de todos os departamentos
Acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por <i>e-mail</i> ou utilizando os serviços <i>online</i> presentes no <i>website</i> ?	Deve dar igual atenção
Sabia que existe uma lei que obriga os serviços e organismos da Administração Pública a utilizar o <i>e-mail</i> para comunicar com os seus cidadãos?	Não
Qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta a um <i>e-mail</i> enviado para a câmara municipal, considerando que o <i>e-mail</i> enviado perguntava o horário de abertura do balcão único?	No máximo vinte e quatro horas
Acha pertinente que lhe seja enviado um <i>e-mail</i> automático de confirmação de receção da sua mensagem?	Sim
Considera importante a identificação/assinatura da pessoa que lhe está a responder ao <i>e-mail</i> ?	Sim
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Já alguma vez utilizou o <i>website</i> da sua câmara municipal?	Sim
Alguma vez, não encontrou o que procurava?	Não
Já procedeu ao registo no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Não
Acha benéfica a implementação desta funcionalidade nos <i>websites</i> das câmaras municipais?	Sim
Como lhe foi concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal? / Como acha que devia ser concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Enviado por <i>e-mail</i>
Caso tenha feito o registo no <i>website</i> , lembra-se quanto tempo demorou até conseguir ter acesso aos seus dados de autenticação?	-
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	Nome, naturalidade, o concelho

Cidadão 6:

Entrevistado: Estou?

Helena: Sim. Olá, boa tarde. O meu nome é Helena Silva, estou a falar com [nome do entrevistado], correto?

Entrevistado: Corretíssimo.

Helena: Desde já, queria agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi anteriormente, esta entrevista será gravada, para ser mais fácil para eu redigir o que for aqui falado. Mas não tem qualquer outro fim. Quero também salientar que a entrevista será confidencial e será apenas referido que é um cidadão da câmara municipal de Guimarães. Irei agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista, mas antes disso não sei se tem alguma questão a colocar.

Entrevistado: Não, não.

Helena: Ok. Vou então iniciar. Com esta entrevista pretendo conseguir abordar vários assuntos relacionados com o uso do *e-mail* e da implementação de um processo de autenticação no *website* das câmaras municipais. Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade, e dos estudos a que me refiro.

Entrevistado: Não.

Helena: Eu vou fazer só uma breve descrição para enquadrá-lo. O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação da Universidade do Minho. E tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos, sendo que desde 2009 todas têm de um *website*. Posteriormente é desenvolvido um *ranking* final onde se irá definir uma lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a sua classificação no estudo. A minha investigação consiste na análise de dois aspetos. O *e-mail* e a área reservada dos *websites*. Prevê-se então que eu consiga criar um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos e criar também um modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas. Irei agora começar com as questões mais relacionadas com os dois assuntos que lhe falei. Mas peço que sempre que não perceber alguma

questão, que me avise, porque tenho alguns exemplos preparados em algumas das questões. Só que não quero estar a dizer desde início para não influenciar a sua resposta.

Entrevistado: Ok.

Helena: Já interagi mais do que uma vez com a sua câmara municipal via *internet*?

Entrevistado: Sim.

Helena: Ok. Consegue dizer-me de que maneira interagi? Se foi através do *e-mail*? Ou se também utilizou o *website*?

Entrevistado: *E-mail*.

Helena: E como procedeu para adquirir este *e-mail*?

Entrevistado: O *e-mail*? Acedi ao *website*, e tirei de lá o *e-mail*.

Helena: Ok. E nesta situação que interagi através *e-mail*. Qual é a sua avaliação da resposta enviada? Vou lhe dar as seguintes opções. Responderam ao *e-mail* e responderam ao que foi perguntado. Responderam ao *e-mail*, mas não responderam ao que foi perguntado. Ou nem se quer responderam.

Entrevistado: Responderam ao *e-mail* e responderam ao que foi perguntado.

Helena: Considerando que pretende abrir um negócio, mas não tem conhecimento do procedimento que deve seguir para registar o seu negócio, decide abordar a sua câmara municipal, para que o ajude a analisar todo o processo. Tendo em conta que prefere resolver o assunto via *e-mail*, por ser mais cómodo para si, e também para haver o registo da informação fornecida, como é que procede para obter o *e-mail* da sua câmara municipal? Faz então como disse anteriormente? Vai então ao *website*? E procura lá, correto?

Entrevistado: Exatamente.

Helena: Tendo já conhecimento então da lista dos *e-mails* que estão disponibilizados. Considera que deverá enviar as suas questões para um departamento que considera ser mais capaz de lhe responder? Ou envia para o *e-mail* geral da camara, e deixa que internamente encaminhem para a pessoa responsável?

Entrevistado: Eles só disponibilizam o geral. Por isso, será para o geral.

Helena: Ok. Quais são os *e-mails* que considera que devem ser fornecidos nos *websites* de todas as câmaras municipais? Já disse que na sua câmara tem o geral. Mas para além desse, acha que deve haver mais algum que deve ser disponibilizado.

Entrevistado: Acho que não. Podiam disponibilizar um *chat online* direto.

Helena: Ok. Sim. Realmente seria muito útil. E então, acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por *e-mail* ou utilizando os serviços *online* presentes nos *websites* das câmaras municipais?

Entrevistado: Igual.

Helena: Ok. Eu faço esta questão também porque, não sei se tem conhecimento, mas existe uma lei que obriga os serviços e organismos da administração pública a utilizar o *e-mail* para comunicar com os seus cidadãos. Não sei se tinha conhecimento.

Entrevistado: Não.

Helena: Realmente eu tenho falado com várias pessoas tanto nas entrevistas com cidadãos como nas entrevistas com as câmaras municipais, e em geral a maioria das pessoas não tem conhecimento desta lei. E realmente é muito grave. Porque há câmaras que mesmo depois de abordar o assunto, e dizer que existe, continuam a dizer que devem dar prioridade às pessoas que vão presencialmente. E isso é mesmo errado. Porque existe uma lei que os obrigue a fazê-lo, eles não podem dar essa prioridade. Mas falo disto porque nem eu sabia antes de pegar neste projeto. E agora que já sei, acho que realmente é importante as pessoas terem noção dos seus direitos.

Entrevistado: Claro.

Helena: E agora que já sabe que existe uma obrigatoriedade legislativa na utilização do *e-mail* como meio de comunicação com o cidadão, mantém a sua resposta? Deve dar igual atenção?

Entrevistado: Sim.

Helena: Ok. Qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta a um *e-mail* enviado para a câmara municipal, considerando que o *e-mail* enviado, perguntava o horário de abertura do balcão único?

Entrevistado: Isso do tempo de resposta dependerá da gravidade da resposta, mas normalmente uma meia horita. Não poderá ser mais do que isso.

Helena: Numa questão destas?

Entrevistado: Sim.

Helena: Ok. Acha pertinente que lhe seja enviado um *e-mail*/automático de confirmação da receção da sua mensagem?

Entrevistado: Sim.

Helena: E considera importante a identificação ou assinatura da pessoa que lhe está a responder ao *e-mail*? Ou basta responder, por exemplo, o departamento a que pertence?

Entrevistado: O departamento chega.

Helena: Irei agora começar com as questões relacionadas com o processo de autenticação. Tal como já disse, já utilizou o *website* da sua câmara municipal para ir buscar os contactos apenas. Mas não sei se tem uma área reservada no *website* da sua câmara municipal.

Entrevistado: Não sei. Não conheço.

Helena: Sim, mas realmente existe. Existe uma área reservada onde o cidadão se pode registar e a partir de aí ter acesso a algumas funcionalidades dentro da área reservada. Até mesmo imprimir formulários ou consultar os seus processos dentro da câmara. Acha benéfica a implementação desta funcionalidade nos *websites* das câmaras municipais?

Entrevistado: Sim. Ajuda o cidadão.

Helena: Sim. Tanto o cidadão como até mesmo a câmara. Porque o cidadão não tem de se deslocar para ir fazer as suas questões lá, e também poupa tempo à câmara municipal em ter que atender as pessoas. Diga-me uma coisa, nas pesquisas que fez no *website*, alguma vez não conseguiu encontrar o que procurava?

Entrevistado: Não. Mas também não fiz muitas pesquisas. Não foi nada intensivo. Mas sempre que precisei, encontrei o que quis.

Helena: E como é que acha que deve ser concedido o acesso aos dados de autenticação no *website* das câmaras municipais. Quero só salientar que atualmente as câmaras municipais procedem a esta atribuição através de várias formas. tanto é através do envio de carta registada ou normal, como o enviam por *e-mail*, ou até fazem mesmo a pessoa ir pessoalmente para receber estes dados, e também no momento do registo, podem proceder à seleção de uma *password* ao seu gosto. Para si, qual será o melhor método.

Entrevistado: Aquele que seja automático. Talvez a geração automática de uma *password*.

Helena: E quanto tempo acha que deve demorar até conseguir este acesso? É automático, correto? Ou seja, imediato.

Entrevistado: Após uma confirmação, é sempre importante. Tem que ser quase instantâneo após uma verificação.

Helena: Ok. Então uma pessoa regista-se. Recebe no *e-mail*, e após confirmar.

Entrevistado: Confirma e é instantâneo.

Helena: Na sua opinião, quais é que são os dados que considera que deve fornecer no registo numa plataforma desta natureza?

Entrevistado: Agora com a nova lei dos dados, mas terá de andar à volta de um *e-mail* e de uma *password*. Ou então terá que se pedir ao utilizador que se está a registar, o acesso aos dados.

Helena: Aqui, pelo menos, digo o nome e o contribuinte. Pelo menos para ter a certeza que realmente é quem está a fazer o registo. E mesmo na câmara municipal de Guimarães. O funcionamento antes do dia vinte e cinco de maio, o que faziam era pedirem inúmeros dados, e entre eles pedem a morada. E assim que a pessoa se regista, vão confirmar a morada à base de dados que eles têm. E se coincidir com a pessoa, eles procedem à atribuição dos dados. Se não coincidir, ainda têm de telefonar para confirmar se realmente é quem se está a registar. Para tentar ser mais seguro.

Entrevistado: Sim.

Helena: A nível geral, sim, é mais o nome, contribuinte, *e-mail*, até contacto. Mas em geral, acho que é isto que toda a gente tem dito. Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou fazer alguma questão?

Entrevistado: Não, não.

Helena: Queria então agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter informações que serão muito benéficas para a minha investigação. Obrigada pela colaboração. E tenha um bom dia.

Entrevistado: Obrigado.

Helena: Obrigada. Com licença.

Tabela 42 – Resumo da entrevista: Cidadão 6

Questões	Cidadão 6
Conhece o GÁVEA?	Não
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Já interagiu mais do que uma vez com a sua câmara municipal via <i>e-mail</i> ?	Sim
Caso tenha interagido por <i>e-mail</i> , responderam ao que perguntou?	Sim
Como procede para obter o endereço de <i>e-mail</i> da sua câmara municipal?	Pesquisava no <i>website</i>
Para onde entende que deverá enviar a sua dúvida?	Envia para o <i>e-mail</i> geral
Quais são os <i>e-mails</i> que considera que devem ser fornecidos no <i>website</i> de todas as câmaras municipais?	Apenas o <i>e-mail</i> geral
Acha que as câmaras municipais devem dar mais atenção às questões apontadas pessoalmente, ou devem dar igual atenção às questões apontadas por <i>e-mail</i> ou utilizando os serviços <i>online</i> presentes no <i>website</i> ?	Deve dar igual atenção
Sabia que existe uma lei que obriga os serviços e organismos da Administração Pública a utilizar o <i>e-mail</i> para comunicar com os seus cidadãos?	Não
Qual considera ser, para o cidadão, o tempo normal de espera por uma resposta a um <i>e-mail</i> enviado para a câmara municipal, considerando que o <i>e-mail</i> enviado perguntava o horário de abertura do balcão único?	Trinta minutos
Acha pertinente que lhe seja enviado um <i>e-mail</i> automático de confirmação de receção da sua mensagem?	Sim
Considera importante a identificação/assinatura da pessoa que lhe está a responder ao <i>e-mail</i> ?	Sim
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Já alguma vez utilizou o <i>website</i> da sua câmara municipal?	Sim
Alguma vez, não encontrou o que procurava?	Não
Já procedeu ao registo no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Não

Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Acha benéfica a implementação desta funcionalidade nos <i>websites</i> das câmaras municipais?	Sim
Como lhe foi concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal? / Como acha que devia ser concedido o acesso aos dados de autenticação no <i>website</i> da sua câmara municipal?	Enviado por <i>e-mail</i>
Caso tenha feito o registo no <i>website</i> , lembra-se quanto tempo demorou até conseguir ter acesso aos seus dados de autenticação?	-
Quais os dados que considera que se deve fornecer durante o registo numa plataforma desta natureza?	<i>E-mail</i>

Apêndice C

No apêndice C estão presentes as transcrições e análises feitas nas entrevistas a profissionais da área da segurança.

Foi enviada a mensagem seguinte para todos os selecionados para a possível colaboração.

“Ex.mo professor x,

Na minha dissertação de mestrado estou a tentar perceber se é possível criar dois novos modelos de avaliação que serão utilizados pelo GÁVEA (Observatório da Sociedade da Informação da Universidade do Minho) nos seus estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Sendo que estou a abordar aspetos que são mais delicados no que toca à segurança dos dados do utilizador, gostaria de saber se o professor estaria disposto a realizar uma entrevista comigo, para me ajudar a compreender quais serão, na sua opinião, as melhores práticas segurança ou até mesmo cruzando a sua opinião com o RGPD.

Deixo já um simples exemplo retirado do guião da entrevista, para poder compreender o tipo de questão que pretendo fazer.

“Para o cidadão se poder autenticar, terá de ter uma *password* e um *username*. O *username* pode ser associado a algum dos dados fornecidos no momento do registo, como por exemplo o número de contribuinte, o número de identificação ou o *e-mail*. Na sua opinião, qual é a melhor forma de se atribuir um dado tão sensível como a *password*? Neste momento, as câmaras municipais atribuem este dado de várias formas diferentes. Tanto através de o envio de carta normal, carta registada ou de um *e-mail*, como também obrigam o cidadão a deslocar-se presencialmente à câmara, ou permitem que o cidadão decida qual a *password* que quer durante o registo.”

Caso esteja disponível para participar neste estudo, agradeço que o indiquem através deste *e-mail*. Após receber a sua resposta, que espero positiva, entrarei em contacto para agendarmos a entrevista. Peço, se possível, que a entrevista seja no final de junho ou início de julho, de forma a conseguir ter mais informação preparada para falarmos na entrevista.

Agradeço desde já a preciosa colaboração que poderá prestar, sem a qual não conseguirei prosseguir o estudo.

Com os melhores cumprimentos

Maria Helena Silva, MiEGSI”

Na Tabela 43 estão apresentadas as datas e horas das entrevistas realizadas com profissionais da área da segurança e proteção de dados.

Tabela 43 – Detalhes das entrevistas: cidadãos

Entrevista	Data	Hora	Duração
1	22/06	11:00h	64 minutos
2	22/06	16:00h	32 minutos

Para a realização das entrevistas, foi necessário haver uma estrutura a seguir, de forma a ser consistente de uma entrevista para a seguinte. Para que isto se verificasse, foi criado o seguinte guião que acompanhou as duas entrevistas. Neste guião estão presentes as questões que devem ser feitas, tendo estas uma sequência lógica consoante o tipo de resposta dada. Ao longo do guião estão presentes alguns exemplos ou ajudas para o entrevistador salientar caso seja necessário. Previam-se que estes apenas fossem expostos no caso de o entrevistado não estar a compreender a pergunta feita. O guião está dividido por quatro fases de forma a facilitar o desencadear da entrevista.

Secção 1

Objetivo: Introdução e contextualização da investigação.

Bom dia/Boa tarde [adequar]

O meu nome é Helena Silva, e antes de mais, queria agradecer o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi anteriormente, esta entrevista será gravada para ser mais fácil de redigir o que for aqui falado. Mas não terá qualquer outro fim. Quero também salientar que a entrevista será confidencial, e apenas será referido que é um profissional entendido na área da segurança e proteção de dados. Peço que não me leve a mal, mas irei olhar muito para o computador, mas será apenas para conseguir acompanhar o guião que criei para não me esquecer de nada.

Irei agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista. Mas antes disso, não sei se tem alguma questão a colocar.

Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade e dos seus estudos?

O GÁVEA é o Observatório da Sociedade da Informação, da Universidade do Minho – e tem vindo a desenvolver estudos que se focam na análise da presença das câmaras municipais portuguesas na *internet*. Atualmente todas as câmaras municipais portuguesas estão presentes nestes estudos, sendo que desde 2009, todas elas dispõem de um *website*. Posteriormente é desenvolvido um *ranking* final onde se irá definir uma lista das melhores câmaras municipais portuguesas consoante a sua classificação no estudo. A minha investigação consiste em analisar dois aspetos avaliados nestes estudos, e compreender se é possível chegar a dois novos modelos que poderão substituir dois dos procedimentos de avaliação adotados pelo GÁVEA nos seus estudos. Prevê-se então que eu consiga a criar um modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos e criar também um modelo de avaliação das áreas reservadas presentes nos *websites* das câmaras municipais portuguesas.

A sua ajuda será extremamente benéfica para a minha investigação, sendo que poderá ajudar a compreender algumas das melhores práticas na análise dos *websites*. Já elaborei entrevistas com diversas câmaras municipais e cidadãos da câmara municipal de Guimarães para tentar perceber a opinião deles. Mas neste momento sinto a necessidade de cruzar estas opiniões com a opinião de alguém que realmente percebe do assunto e consegue ajudar-me a perceber o que poderá estar mais certo ou errado. Também é importante falar com alguém que neste momento poderá até estar mais informado sobre o RGPD do que eu. Aviso também que em algumas das questões será questionado, de certa forma, sobre a sua opinião pessoal e não estará tão relacionado com a área da segurança. Na entrevista não irei fazer muitas questões, mas as que irei fazer são bastantes importantes para a fase em que me encontro agora.

Secção 2

Objetivo: Compreender assuntos mais relacionados com o envio de *e-mails* para as câmaras municipais.

Irei começar agora com as questões mais relacionadas com a investigação, dando início com as questões focadas no envio de *e-mails* para as câmaras municipais.

As câmaras municipais apresentam nos seus *websites* uma lista de *e-mails* que os cidadãos podem utilizar para entrarem em contacto com a câmara.

Na sua opinião, quais são os *e-mails* que devem ser disponibilizados nos *websites*? Pergunto isto para tentar saber se considera que será necessário apenas um *e-mail* geral, ou se realmente há a necessidade de apresentarem mais *e-mails*. Será que existe essa necessidade de expor um número maior de dados da câmara municipal? Se quiser, posso dizer-lhe em geral quais os *e-mails* que atualmente se pode encontrar nos *websites* das câmaras municipais. [*E-mails* dos vereadores, do vice presidente, do presidente, de determinados departamentos e até um *e-mail* geral]

Após entrevistar funcionários de câmaras municipais, e também cidadãos, cheguei à conclusão que a opinião geral se centra na utilização do *e-mail* geral como meio de comunicação para se iniciar o contacto com a câmara. O procedimento mais normal foca-se no envio das dúvidas para o *e-mail* geral, e internamente, um ou mais funcionários, estão responsáveis por analisar a natureza do *e-mail* e a dúvida é encaminhada para o departamento ou funcionário mais competente para responder. Acha este procedimento correto?

Não será abusivo devido ao possível envio de informações do cidadão? Por exemplo, se o cidadão enviar um *e-mail* a dizer o seu nome e a sua morada e explicar que existe um buraco na sua rua, não acha incorreto deixarem circular estes dados por vários funcionários até que chegue ao funcionário competente?

Existe uma lei que obriga os serviços e organismos de administração pública a disponibilizar um endereço de correio eletrónico para comunicar com os munícipes. Ou seja, a importância das questões feitas pessoalmente é igual à das questões feitas via *e-mail*. Considerando que um cidadão questiona, via *e-mail*, a sua câmara municipal sobre o horário de abertura do balcão de atendimento da câmara municipal, qual é o tempo máximo que acha que este deve aguardar por uma resposta?

[No Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, artigo 26, refere que “Os serviços e organismos da Administração Pública devem disponibilizar um endereço de correio eletrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz”]

E se for numa situação que requeira passar por vários serviços, o que leva a envolver mais funcionários, podendo assim levar mais tempo. Por exemplo, se um cidadão pretender reservar

um parque pertencente à câmara, é necessário que o responsável por esta reservas, veja se o espaço está livre, e terá de encaminhar para o presidente para aprovar a reserva e terá de aguardar pela resposta final do presidente. Pode levar mais tempo do que a primeira situação. Isto é um simples exemplo para compreender a transição da informação de serviço para serviço. Na sua opinião qual é o tempo máximo que acha que este deve aguardar por uma resposta que tenha de passar por vários serviços?

Quando os funcionários das câmaras municipais respondem aos *e-mails* dos cidadãos, considera que deve assinar com o seu nome ou só com o departamento a que pertence?

[Se responder só o departamento] Em geral os entrevistados das entrevistas dos cidadãos e das câmaras municipais têm referido a importância do nome, sendo assim mais fácil de comunicar, no caso de querer voltar a comunicar com este funcionário, por exemplo, se quiser telefonar para ser mais fácil esclarecer as suas dúvidas, será mais simples continuar a conversa com a pessoa que lhe respondeu ao *e-mail*. Apesar deste aspeto ser importante, considera então que será mais importante proteger a identidade do funcionário?

[Se responder só o nome/tudo] Será que deve haver mais proteção da identidade do funcionário?

Secção 3

Objetivo: Compreender assuntos mais relacionados com o processo de autenticação nos *websites* das câmaras municipais.

Vou iniciar agora as questões mais relacionadas com o processo de autenticação nos *websites* das câmaras municipais.

Quando um cidadão se regista numa plataforma desta natureza, quais os dados que considera que devem ser pedidos? Pergunto isto porque neste momento existem câmaras que pedem dados que considero que são desnecessários e não vão de encontro com o novo regulamento de proteção de dados, sendo que este defende que se deve pedir apenas os dados que são necessários para o desempenho da atividade.

E se os dados forem pedidos, mas não seja obrigatório preencher esses campos. Acha que mesmo assim é abusivo? Considera que é correto fazer isto?

Para o cidadão se poder autenticar, terá de ter uma *password* e um *username*. O *username* pode ser associado a algum dos dados fornecidos no momento do registo, como por exemplo o número de contribuinte, o número de identificação ou o *e-mail*. Na sua opinião, qual é a melhor forma de se atribuir um dado tão sensível como a *password*? Neste momento, as câmaras municipais atribuem este dado de várias formas diferentes. Tanto através de o envio de carta normal, carta registada ou de um *e-mail*, como também obrigam o cidadão a deslocar-se presencialmente à câmara, ou permitem que o cidadão decida qual a *password* que quer durante o registo.

Considerando que os *websites* são *websites* de uso pontual, é normal que o cidadão não decore com facilidade a *password* de acesso à área reservada. Acha que deve haver um sistema de memorização de *password*? É útil para o cidadão, mas será que é seguro?

Qual é a sua opinião sobre a possibilidade de os cidadãos poderem autenticar-se através do *Facebook* ou conta *Google*?

O que acha de se autenticarem utilizando o cartão de cidadão? Acha seguro os cidadãos fornecerem o seu cartão de cidadão para serem lidos por este tipo de leitores?

Secção 4

Objetivo: conclusão da entrevista e agradecimento pela participação.

Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais algum aspeto, ou fazer alguma questão.

Gostava só de saber se está disposto a continuar a ajudar na minha investigação, no caso de futuramente eu ter alguma dúvida a colocar. Sendo que é um trabalho de bastante reflexão, existe a possibilidade de me lembrar de algum aspeto que não foi aqui falado. É possível enviar-lhe por *e-mail* com alguma dúvida que surja entretanto?

Queria então agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter informações que serão muito benéficas para a minha investigação. Irei proceder à transcrição da entrevista, e envio-lhe o documento assim que estiver pronto.

Obrigada pela colaboração.

Bom dia.

De forma a permitir que o leitor compreenda o formato das entrevistas, nesta secção apresentam-se transcritas as entrevistas realizadas com os profissionais da área da segurança. Sendo esta entrevista anónima, os entrevistados foram identificados por números.

Os guiões narrados na presente secção dos apêndices, foram enviados e autorizados pelos respetivos entrevistados.

Profissional da área da segurança 1:

Helena: Antes de mais nada, bom dia. Queria agradecer-lhe o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como já referi anteriormente, esta entrevista será gravada para ser mais fácil de redigir o que for aqui falado. Mas não terá qualquer outro fim. Quero também salientar que a entrevista será confidencial, e apenas será referido que é um profissional entendido na área da segurança e proteção de dados. Peço que não me leve a mal que eu esteja a olhar muito para o computador, porque estou aqui a seguir um guião para tentar não me esquecer de nada.

Entrevistado: Estás à vontade.

Helena: Obrigada. Irei agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo abordar na entrevista. Mas antes disso, não sei se tem alguma questão a fazer.

Entrevistado: Não, não.

Helena: Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade, o GÁVEA?

Entrevistado: Conheço. Não conheço em detalhe. Sei o suficiente para perceber qual é o objetivo.

Helena: Eles fazem vários estudos. O estudo que eu me estou a focar é da presença das câmaras municipais na *Internet*. E vou tentar ajudar a melhorar a metodologia que eles estão a utilizar neste momento. Vou focar-me na parte do *e-mail* e dos processos de autenticação, a forma como utilizam o *e-mail* para comunicar com o cidadão e se tem ou não uma área reservada, e perceber o processo todo para dar início e utilizarem essa área. A sua ajuda será extremamente benéfica para a minha investigação, sendo que poderá ajudar a compreender algumas das melhores práticas na análise dos *websites*. Já elaborei entrevistas com diversas câmaras municipais e cidadãos da câmara municipal de Guimarães para tentar perceber a opinião deles. Mas neste momento sinto a necessidade de cruzar estas opiniões com a opinião de alguém que realmente perceba do assunto.

Entrevistado: Com outra visão.

Helena: Claro que uma pessoa que percebe mais do assunto, consegue ajudar mais do que uma simples opinião.

Entrevistado: Vamos tentar.

Helena: Não fala só pela sua opinião, mas também conforme o que percebe.

Entrevistado: Vamos tentar. Vamos tentar.

Helena: Sim. Também falar com alguém que neste momento poderá estar mais informado sobre o RGPD, do que eu. Neste momento já estive a ler o documento e já fiz uma formação de quatro horas. Mas claro, que nada se compara ao que o professor sabe.

Entrevistado: Também já estás bem informada.

Helena: Sim. Tenho que tentar pelo menos saber o básico, para tentar falar um bocado disto. Na entrevista não irei fazer muitas questões, mas as que irei fazer são mesmo importantes, porque algumas realmente preciso de ajuda a perceber quais serão as melhores práticas.

Entrevistado: Claro.

Helena: Vou começar agora com as questões mais relacionadas com a investigação. Dando início com as questões relacionadas com o *e-mail*. As câmaras municipais apresentam nos seus *websites* uma lista de *e-mails* que os cidadãos podem utilizar para entrarem em contacto com a câmara municipal. Na sua opinião, quais são os *e-mails* que devem disponibilizar nos *websites*? Pergunto isto para tentar perceber se considera que será necessário apenas um *e-mail* geral, ou se realmente há a necessidade de apresentarem mais *e-mails*. Será que existe a necessidade de expor um número de dados que talvez não sejam necessários?

Entrevistado: Isso é assim, vamos separar as coisas. Uma coisa é eficiência do processo, independentemente do regulamento. Outra coisa são eventuais limitações que o regulamento pode colocar. Tendo o ponto de vista de segurança, colocar o *e-mail* geral nos contactos que salvaguarda quem está por trás, tem duas vantagens. Primeiro, nunca vai violar a privacidade de ninguém. Segundo, se a pessoa que atende mudar, rapidamente se reconfigura sem ter que andar a fazer nenhuma alteração na página. Portanto, acho que é de boa prática, por tudo isso, só vejo vantagens em colocar um *e-mail* de contacto geral. E depois internamente se fará a triagem e responde quem deve.

Helena: Eu a seguir, também falo um bocado dessa parte. Atualmente existe essa realidade. Eu já fiz dois tipos de entrevistas. Com cidadãos e com câmaras municipais. E em geral a opinião foi utilizar o *e-mail* geral. Depois internamente encaminham para a pessoa adequada. Mas também, uma questão que surgiu é, será que deve haver a assinatura da pessoa que está a responder? Existem pessoas que concordam que apenas se deve colocar o departamento e outros o nome, para poder futuramente tentar perceber alguma coisa.

Entrevistado: Mas isso vai depender do assunto que está a ser tratado. Se for uma mera informação. Se for uma coisa sem carácter vinculativo, não é preciso ter nenhuma assinatura. Mas obviamente, se é uma informação mais vinculada à instituição, deverá estar devidamente identificado quem faz isso. Mais uma vez, convém aqui separar as coisas. Até porque do lado do cidadão, por exemplo, nós estamos aqui a falar de privacidade no sentido usual do termo, portanto, estamos muito mais preocupados com a privacidade dos funcionários.

Helena: Sim, neste caso, sim.

Entrevistado: Não se podem expor. Têm de ter alguns cuidados em relação a essa dimensão. Não é? Portanto, não vejo que seja necessário que esteja a vincular toda a informação da mesma forma. Pois claro, aquela que for respondida por um departamento ou uma área onde os processos são obrigatoriamente identificados, faço questão de ter alguma identificação. Uma assinatura ou outra coisa qualquer, que a instituição entenda que seja necessário e suficiente para autenticar a mensagem.

Helena: Eu faço esta questão mesmo para saber se será abusivo estar a expor a identidade do funcionário.

Entrevistado: Quando é necessário, tem de ser. Não é? Mas não tendo que ser, não vejo porque é que se está a fazer-lo. Depende muito da natureza da informação que se está a postar.

Helena: Sim, sim. Claro.

Entrevistado: Isso é essencial.

Helena: Existe uma lei que obriga os serviços e organismos da administração pública a disponibilizar um endereço de correio eletrónico para comunicar com os munícipes. Ou seja, a importância das questões feitas pessoalmente é igual às questões feitas por *e-mail*.

Entrevistado: Sim.

Helena: Considerando que um cidadão questiona, via *e-mail*, a sua câmara municipal sobre o horário de abertura do balcão de atendimento da câmara, qual é que considera ser o tempo máximo de espera por uma resposta? Sabe-se que realmente é obrigatório que o façam.

Entrevistado: Sim, sim. Mas não há limites a essa dimensão. Tirando eventualmente algum caso que obrigue. Agora, eu diria mais que será uma questão de boa prática, atendendo àquilo que é a perceção. Hoje nós temos na utilidade do *e-mail*, e aqui é uma questão muito mais até diria

quase política da própria câmara, a câmara tem muito a ganhar em ter um serviço eletrónico em detrimento do presencial. Porque não está a ocupar recursos.

Helena: Claro.

Entrevistado: Portanto, a câmara tem toda a vantagem em dar mais credibilidade ao serviço eletrónico. Se a pessoa coloca uma questão, e recebe uma resposta em minutos, e quando digo minutos, digo dez ou quinze minutos, com certeza que vai ter muito mais credibilidade, e vai tendo mais confiança e a seguir quando precisar outra vez vai ali. Se não receber reposta, ou se receber a resposta no dia seguinte ou uma coisa qualquer desse género, um dia que tenha de ter alguma informação não vai usar isso. Vai à câmara.

Helena: Exato.

Entrevistado: Portanto, agora a câmara é que tem de avaliar o que é que prefere. Não é?

Helena: Existe muitas divergências.

Entrevistado: Imagino que sim.

Helena: Eu pelo menos fiz esta questão a algumas pessoas, e em geral as pessoas dizem no máximo vinte e quatro horas. Mas também há pessoas que dizem dois ou três dias, e isso já tira o propósito da funcionalidade.

Entrevistado: Eu nem diria dois ou três dias. Acho que o uso do *e-mail* nem foi inventado para isso. Começa logo por aí. Ponto número um. E depois tem muito a ver com a expectativa das pessoas. E com a vontade que a câmara tem. Se a câmara realmente tem lá um serviço de *e-mail* porque é obrigada, e mas nada, e não quer saber daquilo para nada, tudo bem. Para dois ou três dias, tudo bem. Também ninguém vai usar aquilo. Se realmente quer implementar um mecanismo de comunicação via *e-mail*, mesmo um dia acho que é um exagero. Não é?

Helena: E se for uma situação que requeira passar por vários serviços, o que leva a envolver mais funcionários, e poderá levar mais tempo. Por exemplo, se um cidadão pretende reservar um parque pertencente à câmara municipal? Um parque ou espaço, e o responsável terá ainda de comunicar com o presidente para avaliar a situação. Ver a disponibilidade, e isto acaba por levar mais tempo. Para este tipo de casos, claro que varia muito do tipo de assunto que se está a falar. Mas qual considera ser mais ao menos o tempo que poderá demorar?

Entrevistado: Pois. Voltamos à mesma questão. Eu aí, posso te dar uma resposta, mais do ponto de vista pessoal.

Helena: Sim. É esse o objetivo.

Entrevistado: Eu quando digo pessoal, digo eu cidadão.

Helena: Exatamente.

Entrevistado: Se eu fosse pedir à câmara, não sou eu como profissional, sou eu como cidadão. Se eu fosse pedir à câmara por via eletrónica, a requisição de um serviço desse género, se isso estiver padronizado de alguma forma, pois, eu esperaria no máximo um dia até ter uma resposta. Esperaria o tratamento razoável. É que depois também o próprio cidadão não percebe se isso demora mais tempo, porque raio de razão é que pode estar por trás de isso demorar mais tempo.

Helena: Exatamente.

Entrevistado: A não ser o desinteresse que a câmara pode ter, mais uma vez, a sustentar esse processo. Está bem? Porque isto tudo encaixa um bocadinho na lógica do que é a nossa perceção para que serve o *e-mail*.

Helena: Sim. E se eles realmente quiserem usar só porque está na moda, ou se querem usar porque querem implementar o seu funcionamento.

Entrevistado: Mas eu diria que uma resposta desse género, mais demorada que exija o conhecimento, ou até a aceitação por vários serviços, no máximo um dia, acho que é razoável. Até porque a pessoa sabe que se for lá e fizer o pedido em papel, vai demorar o mesmo tempo ou até mais um bocadinho. Não é? Portanto, espera-se que a opção eletrónica do processo seja mais celebre. Senão não está lá a fazer nada.

Helena: Exatamente. Para isso vão na mesma à câmara.

Entrevistado: Para isso vai à câmara, põe o papel, e recebe o pedido passado duas horas ou três, seja lá o que for. Isso não faz sentido nenhum.

Helena: Eu agora vou passar para as questões que lhe falava sobre assinar. Mas também já abordamos este assunto. Lá está, considera que deve assinar sempre, mas só assina com o nome se realmente for necessário.

Entrevistado: Se for necessário, claro que sim. E depois tens aí vários tipos de assinaturas que se devem considerar. Está bem? Aquilo que é chamada assinatura qualificada, que normalmente é

feita com o cartão de cidadão, onde está certificado que é reconhecido, é uma assinatura que é importante quando, para efeitos legais, vai fazer um parecer ou uma declaração. Sendo isto uma informação institucional e que carece de uma autenticação de quem passou, a própria lei obriga a que a assinatura seja qualificada. E aí não há forma de fugir. Se é apenas para estar a identificação, eu sou da opinião que não se deve usar. Há uma tendência atual que é, eu uso cartão para tudo. Bom, mas isso estamos a comunicar uma informação que é desonesta e há claramente perda de eficiência. Se eu por exemplo, pensar assim, se eu estou a passar uma informação, e eu rubrico aquilo só para dizer que fui eu, mas até é do meu interesse a minha rúbrica ou a minha assinatura digitalizada com o nome em formato digital, vai lá porque eu a quero pôr. Porque acho que é importante.

Helena: Vai da opinião da pessoa.

Entrevistado: Claro. Para que é que eu ponho a minha assinatura num papel desses? Ponho uma assinatura para quem receber poder ver que foi ele que fez. O único interesse que há aqui a redimir é se mais tarde eu vou dizer, não fui eu que fiz isso. Para isso é que a assinatura serve como autenticador.

Helena: Para confirmar.

Entrevistado: Se é do meu interesse, eu estou a assinar. Nem sequer vai questionar, porque eu nunca vou dizer que não fui eu que assinei.

Helena: Claro. Está lá.

Entrevistado: Não é uma questão de estar lá, é uma questão de eu colocar lá a minha identificação porque me interessa que lá esteja a minha identificação.

Helena: Claro.

Entrevistado: Portanto, se amanhã alguém disser, foi o x. Claro que fui eu, quem é que devia de ser? Nessa situação não é preciso assinaturas qualificadas. E são muitas as situações em que a gente pode imaginar isso. Outras são informações de serviços, estados de coisas, que não têm nenhum valor vinculativo e, portanto, também não precisam de uma rúbrica ou qualquer coisa. Uma assinatura digitalizada parece-me ser muito mais adequado. Claro que quando falamos de assinaturas digitalizadas, é muito fácil duplicá-la.

Helena: Sim.

Entrevistado: E qualquer um pode pegar naquilo. E aí voltamos. Não vamos usar assinaturas digitalizadas em tipos de documentos que não os devem aceitar.

Helena: Sim. E neste caso são coisas muito simples. E só para perguntar a que horas abre o estabelecimento, não há necessidade de a pessoa assinar.

Entrevistado: Assinar o quê?

Helena: Neste caso então, agora que se tem de proteger muito os dados das pessoas acho que não há essa necessidade.

Entrevistado: Não faz sentido nenhum.

Helena: Claro que no caso de alguém que seja o responsável por algum assunto mais delicado, poderá ter, dependendo dos casos, que assinar.

Entrevistado: Pois.

Helena: Normalmente assinam com o departamento e o nome.

Entrevistado: Sim.

Helena: Se assinar com o departamento já será suficiente.

Entrevistado: Há aí uma nuancezinha que nas câmaras é muito crítico. E na minha opinião, que é uma mera opinião pessoal e não tem nada a ver com os estudos, é que é assim, se formos ver o correio eletrónico, em última análise ele foi desenvolvido para substituir o correio normal. Portanto, quando eu vou mandar uma mensagem escrita a alguém, há muitas vezes que eu preciso de tirar uma dúvida, tradicionalmente eu pegava num telefone.

Helena: Sim.

Entrevistado: E estamos a deixar de o fazer por causa dos recursos. Basicamente. Mas a versão eletrónica disto, que são os *chats*, existem também.

Helena: Sim. Já se tem falado também disso.

Entrevistado: E os *chats* servem muito mais para esse tipo de função. De esclarecer a que horas é que isto abre.

Helena: É muito mais rápido.

Entrevistado: É muito mais rápido do que uma mensagem de correio eletrónico.

Helena: É verdade. Por acaso as câmaras municipais ninguém falou disso, mas tive um cidadão que falou.

Entrevistado: Não falam porque não têm pessoas especializadas para isso. E essa é uma opção muito sensível. Porque tu sabes tão bem quanto eu, que estas tecnologias vão evoluir muito rapidamente e para elas serem interiorizadas nas câmaras, a própria estrutura humana, os recursos humanos, têm de acompanhar esse desenvolvimento. Ora, não fazem isso porque não há remuneração.

Helena: É verdade. Devia ter uma pessoa a tempo inteiro, responsável por isso. Se não tiverem, é difícil. Mas pelo menos pelo que falei, normalmente, há câmaras que até têm três pessoas que estão responsáveis pelo *e-mail* geral, e encaminham os *e-mails* recebidos. Essas pessoas poderiam também estar responsáveis pelo *chat*.

Entrevistado: Perfeitamente. Até porque hoje qualquer empresa disponibiliza esse meio de comunicação para tirar dúvidas rápidas. Que é o equivalente ao telefone. Se disseres, isso é a mesma coisa. É a mesma coisa do telefone, exatamente a mesma coisa. Só é mais expedito.

Helena: E há pessoas que às vezes ao ligar gastam dinheiro. Com a net não é preciso.

Entrevistado: Mas hoje em dia também quase ninguém paga.

Helena: Pois os tarifários agora cobrem tudo.

Entrevistado: São quase todos assim. Mas muitas pessoas estão muito mais habituadas, e olha, o que estás a fazer? Ninguém telefona.

Helena: Pois, a sociedade já está habituada a isso.

Entrevistado: Está muito habituada. Portanto, é a mesma história. A que horas é que isso abre? Pegar num telefone. Escolher um número. Depois, estou olhe, bom dia, daqui fala o Zé, do outro fala o não sei quem.

Helena: E depois ainda dizem aguarde que vamos encaminhar a chamada.

Entrevistado: Qualquer coisa desse género. Realmente o *chat* é muito mais eficiente para este tipo de informação. Mas claro que é preciso educar e sensibilizar para que isso possa ser feito.

Helena: Concordo perfeitamente. E são essas coisas que quero abordar no estudo. Tenciono pôr isso ao analisar os *websites*. Ver se têm ou não esse mecanismo. Acho que é muito útil.

Entrevistado: Expedito. E o *mail* não foi feito para dar esse tipo de informação. A que horas fecham? A que horas abrem? O *e-mail* não foi feito para isso.

Helena: Isso são perguntas muito rápidas e não há necessidade de estar a enviar um *e-mail* para esse efeito. E às vezes esperar demasiado tempo.

Entrevistado: E entope as caixas de correio. Repara, quando me sento aqui de manhã, eu vou gastar uma hora a despachar os *mails*. São mensagens, não é? E eu depois vou fechar o *mail* e não vou olhar para o *mail* o resto do dia todo. Senão não faço outra coisa.

Helena: Pois. Está sempre a receber mensagens.

Entrevistado: Ou só à noite. E quando deixo o *mail* aberto é um desassossego. Estão sempre a aparecer uns *pop ups*. Mais um. Mais outro. Não é necessário. É uma distração enorme.

Helena: É verdade.

Entrevistado: O *e-mail* não foi feito para esse tipo de utilização.

Helena: E há respostas que não há necessidade de demorar tanto tempo. Eu falo isto porque eu enviei *e-mails* para várias câmaras para fazer entrevistas. E acho piada quando há câmaras que me dizem no máximo uma pergunta difícil, cinco dias. E demoraram noventa dias para me responder a mim.

Entrevistado: Pois, lá está.

Helena: Não é muito coerente. Mas pronto. Infelizmente acontece.

Entrevistado: É ter só por ter. É porque é a moda.

Helena: Mas lá está. Eles são obrigados. Mas é uma realidade que realmente fiquei um bocado chocada porque quando eu falava às pessoas que existia uma lei que obrigava as câmaras municipais a usar o *e-mail*, diziam que não sabiam. Cerca de cinquenta por cento das pessoas que entrevistei que representavam as câmaras, não faziam ideia.

Entrevistado: Sim. Porque isso também é uma coisa que lhe fica bem lá na assembleia. Quando a gente diz que não tem, o que me acontece? Nada.

Helena: Pois. É um problema. É como o RGPD agora entrar e só daqui a dois anos.

Entrevistado: O RGPD só levantou este problema todo, por causa das multas. Se não fosse as multas ninguém tinha ligado.

Helena: Mas o problema é que as entidades públicas só daqui a dois anos é que têm multas. Não é algo assim?

Entrevistado: Não. Não é bem assim. Isso nós temos de ter algum cuidado. A comunicação social aí podia estar um bocadinho mais bem preparada. Porque é assim, essas multas que o RGPD estabelece para incumprimento do regulamento, a própria multa é estruturada. Não te esqueças quem é que aplica aquela multa. É o estado.

Helena: Sim.

Entrevistado: Quem aplica a multa é o estado. E quem beneficia da multa, é o estado. A multa é o próprio estado. E a multa, se a lei vier aprovada, que tudo indica que sim, setenta ou sessenta por cento da multa é para o estado, e quarenta é para a CNPD. A CNPD é o estado. Portanto, a multa neste caso na realidade é o estado a pagar ao estado.

Helena: Pois. É por isso que não lhes faz diferença ser daqui a dois anos ou agora.

Entrevistado: Eu não vejo nisso grande problema. Agora vejo sim no caso do setor privado. É diferente. Se houver uma quebra, vamos supor que há uma quebra de dados, olha na repartição de finanças, e os meus dados foram divulgados indevidamente. Ok, mas a repartição não vai pagar multa a ela própria. Não é? E descontando trinta por cento para a CNPD. Mas se eu achar que os meus dados foram violados, e eu tiver consequências, eu vou pedir indemnização. E o estado não está isento. Não é? E além disso, na minha opinião o estado está muito mais exposto. Muito mais. Porquê? Por um lado, porque a ausência de multas vai obrigar a envolver advogados e etcetera. E vão muito mais pela indemnização do que pela multa. E, portanto, isso vai pressionar muito mais ainda o estado. Por outro lado, porque na realidade os problemas com administração pública são muito mais graves do que são com o setor privado. Porque a administração pública é uma manta de retalho de sistemas de informação que nunca foram planeados com estas preocupações. E que agora tem que ser revisto. Já devia ter começado há dois anos.

Helena: Pois. Era o que eu ia dizer. Como bom português, deixamos passar dois anos.

Entrevistado: Não é só Portugal. É geral. Agora nós deixamos para a última, e pronto. Isso é a nossa maneira de ser. Mas, portanto, isto tudo para te dizer que eu não vejo esse argumento da multa como sendo uma coisa grave. Relativizam bastante. Acho que há uma pressão enorme sobre o estado. E se não fosse assim, repara, as ações de formações que nós andávamos por aí

a fazer, essas divulgações, e essas coisas todas, quem é que lá estava? Agentes do estado. Muito mais do que privados.

Helena: Eu não tinha essa noção.

Entrevistado: Muito mais do que privados. O que significa que a preocupação do estado é muito grande. A questão da multa eu relativizo-a bastante.

Helena: Não pagam multas, mas pagam as indemnizações.

Entrevistado: Não pagam multas, e estão muito mais expostos às indemnizações por um lado. Por outro lado, também tenho sempre duas formas de ler as multas. E quando falamos em grandes multas, uma multa pode ser vista como uma licença para prevaricar. E eu já ouvi alguém dizer assim, eu paguei cinquenta euros por ter o carro parado em cima do passeio. Como tu sabes, uma pessoa que seja multada por ter o carro em cima do passeio, não pode voltar a ser multada. Uma empresa avalia o risco, e diz assim, se eu tenho um lucro de vinte milhões, pago bem o risco de pagar uma multa de quatro milhões. Se for apanhado.

Helena: Exatamente.

Entrevistado: Não é? E, portanto, eu acho que é mau passar isto para o estado. O estado não deve ter esta visão. Portanto, no fim do dia, se calhar até vou dizer que provavelmente até é melhor que o estado nem pague multa. Ele é o cobrador da multa. Está exposto ao pedido da indemnização e é um risco para ele muito maior. Não é? Agora, que não deve haver isenção, nem deve haver o tal capotamento que tipicamente existe. Se há um serviço que tem que fazer uma análise de risco de privacidade, tem que fazer todas essas coisas. Tem que ter a consciência disso. Se a organização falhou, há responsáveis. E não vamos encapotar o responsável pela organização. Isso eu detesto. Frequentemente nós temos pessoas tipicamente até mais da área política metidos na gestão de coisas que eles não sabem gerir, nem querem gerir. Porque a perspectiva deles é outra. Não é? E claro que depois sai asneira. Eles saem calmos, porquê? Porque estão protegidos pela própria organização. Isso é que eu acho que é um erro.

Helena: Claro. Claro que sim.

Entrevistado: Mais grave do que a multa, é esse encobrimento autorizado. Isso é que eu acho que é grave.

Helena: Sim, claro que sim. Sem dúvida. Vou agora avançar para as questões mais relacionadas com o processo de autenticação. Quando um cidadão se regista numa plataforma desta natureza,

quais são os dados que considera que devem ser pedidos? Pergunto isto porque neste momento existem câmaras que pedem dados que considero que são desnecessários, como por exemplo o nome do pai e o nome da mãe.

Entrevistado: Sim.

Helena: E não vão de encontra com o que o novo regulamento diz, que é tentar pedir apenas os dados que necessitam.

Entrevistado: Pedir o mínimo. O essencial. Olha, eu diria que o mínimo dos mínimos.

Helena: Mais ao menos em geral.

Entrevistado: Não. Nem precisas de dizer isso. No mínimo dos mínimos, vamos lá ver. O registo é apenas o registo da plataforma.

Helena: Sim. Na plataforma, fazer o registo, e ter acesso a determinadas funcionalidades.

Entrevistado: Certo. Depois nessas funcionalidades, ele vai ter de se autenticar e identificar de acordo com os requisitos de cada uma dessas funções.

Helena: Eles normalmente o que fazem é, autentica-se e tem direito a todas as funcionalidades.

Entrevistado: Mas isso é que está mal.

Helena: Pois, porque para umas funcionalidades é preciso uns dados e para outras funcionalidades são necessários outros.

Entrevistado: Exatamente. Eu não vou dar o número de contribuinte, por exemplo, para me autenticar ou registar numa plataforma, se isso não for obviamente necessário. Eu estava a dizer que a única coisa que eu vejo que seja necessário é um número de identificação único para te registares. Mais nada. Fecha aí. Tens um número, e estás registada com o número de identificação. Há um registo interno. Se depois a partir desse registo vais fazer um processo e vais precisar do teu número de contribuinte, do teu nome ou da tua morada, pões lá.

Helena: Concordo.

Entrevistado: Tu quando te registas numa plataforma é só para ficares registada. Só para quem administra a plataforma poder fazer, ou disponibilizar, ou pensar, ou engenhar um conjunto de soluções necessárias para que, não quero que chegue um tipo qualquer à plataforma, e diz, agora vou por aqui uma pergunta. Não. Agora se eu quero, por exemplo, ter só munícipes registados, se eu quero isso, então na fase de registo, eu vou garantir que ele é munícipe.

Helena: Sim. A câmara municipal de Guimarães, tem acesso à morada. Pede à pessoa a morada, e vai ao sistema ver se está igual.

Entrevistado: Confere. Elimina.

Helena: Se não estiver, ligam para a pessoa a confirmar.

Entrevistado: Elimina. Liga para lá. Mas elimina, e fica só um ID. Fica só um registo. Fica só um identificador, e tudo o resto tira fora.

Helena: Já cheguei a ver uma ou duas que têm esse sistema, e são poucas as que realmente têm vários tipos de funcionalidades. E as pessoas têm de se registar em cada um. Mas a maioria das câmaras, quase todas, fazem um registo e a pessoa entra numa área como se fosse um *Facebook*. Entram e depois têm acesso às funcionalidades. Tendo em conta este tipo de forma de trabalhar, quais acha que são os dados que se deve aceitar?

Entrevistado: Pois, tu aí estás a dizer que são necessários os dados que em excesso são necessários na mais exigente das funcionalidades. Se tens uma funcionalidade que precisa de contribuinte, número da entidade, o nome, a morada, o pai. Tu vais ter que por aquilo, porque aquela porcaria daquela funcionalidade precisa disso. Mas isso é uma estupidez. Eu volto a dizer, aliás, pensa bem, o registo é uma base de dados de autenticação que existe à entrada de um sistema, e é o mais exposto de todos. É o mais exposto. É um serviço web. Um HTTP, ou qualquer coisa. É o que está mais exposto porque é o ponto de contacto, ou ponto de entrada. Portanto, é o que está mais vulnerável por natureza. Se eu for a uma base de dados destas. Se eu conseguir de alguma forma internamente ter um acesso à base de dados, o que é que eu vou lá encontrar? Trezentos mil IDs. Não têm nem nome, nem morada. Não têm nada. Para que é que aquilo serve? Para nada? Não tem utilidade absolutamente nenhuma.

Helena: Sim.

Entrevistado: Estás a ver?

Helena: Sim, sim.

Entrevistado: No entanto, internamente, o sistema quando recebe um novo registo e depois reconhece alguém, autentica-se alguém com esse registo. O processo normal. A pessoa quando lá está dentro, pergunta o que quer fazer. E tem essas várias opções. E sempre que tem uma opção, vai.

Helena: Colocar os dados que são necessários.

Entrevistado: Exato. A tecnologia que nós temos hoje, permite que a pessoa guarde os seus dados que são necessários naquela interface, no seu computador. Não no computador da entidade.

Helena: Claro.

Entrevistado: Claro, precisas de um bocadinho de educação. Mais tarde ou mais cedo, alguém vais perceber que estas coisas têm de começar a ser discutidas na escola. Porque hoje em dia os sistemas de informação acompanham-nos desde tenra idade. E mais vale meter isto na escola. Mas claro, na escola também precisa de se formatar os professores, e uma série de coisas. Claro, com o tempo isso vai lá, não é? Mas é muito melhor deixar estes dados de lado. Eu preferia, se tivesse uma câmara, ok, tenho de fazer um pedido de um certificado, ou preciso de uma série de dados, então ele vai aceder a isso e vai meter os dados. E diz, mas eu já meti os dados. Então se já os meteu, tem do seu lado os dados no seu computador guardados.

Helena: Exatamente.

Entrevistado: É só clicar no primeiro e os outros aparecem. Aparecem todos. Isso está do lado do cliente. Não está do lado da entidade.

Helena: Realmente. É uma forma bem pensada. Por exemplo, ao fazer o registo pedia só o número de identificação do cartão de cidadão, por exemplo, para fazer o ID. Assim são diferentes.

Entrevistado: Só. Mais nada.

Helena: E depois, cada funcionalidade pede. Assim não tinham acesso e realmente o que fosse preciso eles davam no momento. Ok. E se os dados forem pedidos, mas não forem obrigatórios, por exemplo, o que tenho visto é pedir o nome, o *e-mail*, a morada, esse tipo de dados. Mas pedir os dados do pai e da mãe, o nome, e não tiver como obrigatório. Será que é correto fazer isso?

Entrevistado: Não. Claro que não é correto. A não ser que seja necessário para alguma coisa. E nesse caso o regulamento é bem claro. Tem que dizer para que é que vão ser usados. Durante quanto tempo. E de que forma.

Helena: Exatamente. Para o cidadão se poder autenticar terá de ter uma *password* e um *username*.

Entrevistado: Não tem que ter. É uma das formas.

Helena: Sim, uma das formas. Pode ser até através do cartão de cidadão.

Entrevistado: Poderia ser até através do cartão de cidadão, sim.

Helena: Existem muitas câmaras que fazem das duas formas.

Entrevistado: Sim. E pode ser até uma impressão digital.

Helena: Sim, sim.

Entrevistado: Uma biometria qualquer.

Helena: Sim. Eu estou a dizer esta por ser a funcionalidade mais normal nos *websites* das câmaras.

Entrevistado: *Username e password.*

Helena: Só que o *username* pode ser associado a algum dado fornecido no registo. O contribuinte, o número de identificação ou o *e-mail*.

Entrevistado: Mas não devia ser. Era o ID gerado pelo próprio que o identificava, e ponto final. No registo, e mais nada.

Helena: Sim. Porque ao dar o *e-mail* já tem logo acesso a mais uns dados.

Entrevistado: Claro. Evidentemente.

Helena: Mas terá um *username* que poderá ficar ao critério da câmara.

Entrevistado: Sim.

Helena: Mas na sua opinião, como é que se pode fazer a atribuição de um dado tão sensível como a *password*? Pergunto isto porque atualmente as câmaras municipais fazem de maneiras diferentes. Tanto fazem o cidadão ir pessoalmente para a ir buscar, como enviam por *e-mail*, deixam a pessoa escolher no momento do registo, enviam por carta.

Entrevistado: Eu punha a questão de outra forma. Punha-te a questão assim, qual é o risco que tu corres se a tua *password* for apanhada por alguém? Diz-me sinceramente, supõem que tu tens um registo numa câmara municipal.

Helena: Sim. Qual é que é o risco.

Entrevistado: A tua *password* foi apanhada. E tu sabes que foi apanhada. Ficas preocupada?

Helena: Depende do tipo de funcionalidades que tenho.

Entrevistado: Que funcionalidades é que tens? Tu sabes melhor do que ninguém. Que funcionalidades é que tu lá tens e que sejam assim tão graves se partilhar as informações que lá estão?

Helena: Pode ter lá o meu histórico. Eu posso, por exemplo, se tiver um vizinho que fez um buraco na minha rua, e eu estiver a fazer queixa do buraco, e o meu vizinho tem acesso ao meu processo. Ele vai saber que eu é que fiz queixa. Por exemplo. Acho que isso aí é um bocado *chato*. Ninguém precisa de saber o meu histórico, os meus dados. E mesmo a nível de dados pessoas que atualmente há câmaras que realmente pedem muita coisa.

Entrevistado: Ficarias mais preocupada com isso, ou se te apanhassem o número do cartão de crédito? Dá-me assim uma relação de criticidade. Quanto mais preocupada ficavas?

Helena: Se calhar no outro ficava seis, e esse ficava um nove ou dez.

Entrevistado: Ora aí está. Ou seja, estás a dizer que a tua precessão do risco sobre a perigosidade de uma coisa de uma *password* ser apanhada, no caso é metade da outra. É o que me estás a dizer.

Helena: Sim.

Entrevistado: Como é que o banco te atribui o pin de acesso à conta?

Helena: Eles dão sempre uma carta registada.

Entrevistado: Carta registada. Justifica-se que tu tenhas um processo semelhante cujo risco é metade?

Helena: E para além disso, ainda o tempo que demoram a enviar a carta. E não vai de encontra ao objetivo do *site*.

Entrevistado: Ou seja, antes de fazer, tu deste um exemplo, que ainda por cima rebuscado.

Helena: Dei-lhe as várias formas.

Entrevistado: Não, não. Não é isso. Estou a dizer que me deste um exemplo. Não estou preocupado com as formas. Eu estou preocupado com a precessão que nós temos do risco. Eu se tiver um registo na câmara, estou me lixando, desculpa o termo, se alguém me apanhar aquilo. Não tenho lá informação nenhuma que seja critica. Nem percebo porque é que preciso de uma *password* forte, ou uma *password* de qualquer natureza. Agora se eu vou à câmara, autentico-me, depois lá preciso de ir a um registo de incidentes, ou qualquer coisa que exija privacidade.

Helena: Aí sim, deve ser mais protegido.

Entrevistado: Aí sim.

Helena: Ok.

Entrevistado: Agora, o teu ponto de entrada não consigo perceber qual é o risco. Se o risco é maior do que se pegares numa conta na zara, na loja, não sei se tens ou não.

Helena: Não, não.

Entrevistado: Mas pronto, se fores lá à zara, vais ver, tens de por lá o teu *e-mail*, *password* e está feito.

Helena: Sim.

Entrevistado: Eu não consigo perceber como é que na câmara tens um risco muito maior do que aí.

Helena: Sim. É verdade.

Entrevistado: Não consigo perceber. Não consigo entender.

Helena: E aí, acho que nesse tipo de *websites* é a própria pessoa que define uma *password*.

Entrevistado: Claro. É obvio.

Helena: Eu considero que essa será a maneira mais fácil. Porque a pessoa consegue escolher alguma coisa que se vá recordar.

Entrevistado: Agora repara uma coisa. Porque é que as *passwords* são consideradas ineficientes hoje em dia? A *password* é um segredo. E a tendência é nós usarmos, por definição, cada vez que usamos esse segredo ele torna-se menos segredo. Pode ser uma coisinha pequeninha. Mas cada vez que usas, é menos segredo. Se fores como eu, e como toda a gente normal neste mundo, tu usas a mesma *password*, um, dois, três, quatro, cinco, seis, ou qualquer coisa desse género, milhões de vezes para *sites* em que te obrigam a por a *password* e tu nem percebes para que tens lá uma *password*.

Helena: É verdade.

Entrevistado: Nem há necessidade nenhuma. Põem lá aquilo e nem sabem para quê.

Helena: Lá está. O exemplo da zara.

Entrevistado: Se calhar, mais valia não ter. Quer dizer, a não ser que eu tenha lá uma conta com acesso a alguma informação mais sensível. Mas a maior parte das vezes a própria engenharia dos sistemas de informação tem feito um trabalho muito mau a obrigar-nos em coisas onde a gente nem precisa de *passwords*, a usar *passwords*, ponto número um. Depois nem percebe porque é que tem de mudar de *password* todos os meses. Ter que mudar. Sítios como estes onde a gente não percebe porque é que tem que esperar um mês que venha uma *password*. E não tem lá informação nenhuma.

Helena: E o pior é que as pessoas se inscrevem neste tipo de *sites* para ser mais prático falarem com a câmara, e chegam ao fim e têm de esperar.

Entrevistado: Têm essa burocracia toda. A única coisa que eu vejo aí é uma falta de preparação enorme que o corpo técnico da câmara tem. Não acredito que não haja lá pessoas com inteligência e capacidade para ver isto que eu te estou a dizer. Não é preciso nenhum iluminado.

Helena: Eles têm até pessoas que frequentaram o MIEGSI. Eu já entrevistei pessoas do curso.

Entrevistado: Pronto. Portanto, não é nada de fantástico, agora, há todo um peso burocrático administrativo em cima daquilo que levam muitas vezes a pensar quem é que está a prestar o serviço a quem. Será que é a câmara que está a prestar um serviço aos munícipes, ou os munícipes é que estão a prestar um serviço à câmara?

Helena: Pois.

Entrevistado: Quando começamos a falar de registos com *passwords*, eu acho que aí é o munícipe que está a prestar um serviço à câmara. Não é a câmara que está a prestar um serviço aos munícipes.

Helena: É verdade. Considerando que os *websites* são *websites* de uso pontual, é normal que o cidadão não decore a sua *password* com facilidade. Acha que deve haver um sistema de memorização de *password*? É útil para o cidadão, mas será que é seguro?

Entrevistado: Voltamos à mesma questão. Isto é sempre uma questão de risco. Benefício e risco.

Helena: Exato. Tem as duas vertentes.

Entrevistado: Oh Helena, eu vou-te dizer, se fores como eu não deve ser muito diferente. Eu tenho quatro *password*.

Helena: À volta disso.

Entrevistado: Todos nós devemos ser mais ao menos assim. Tenho uma *password* para as minhas coisas pessoais e críticas. E essa eu tenho bem guardada. É um segredo que eu tenho muito bem guardado. Depois tenho uma *password* aqui no trabalho, e nas minhas coisas na função do trabalho. Que tenho que ter também. Só o uso para isso. Não uso para mais nada. Depois tenho uma *password* para aquelas coisas enfim, menos críticas, que eu uso em vários *sites*, que eu uso frequentemente, onde eu lá vou. Portanto, a *password* para aqueles onde eu nem percebo porque tenho lá *password*, não é? Se calhar até temos a mesma. Nós e mais uns milhões largos. Não é?

Helena: Exatamente.

Entrevistado: Portanto, antes de entrarmos em discussões de se é seguro ou não é, temos primeiro de perceber para que é que é seguro. Portanto, essa análise de risco tem de ser feita previamente. E nós só podemos colocar a segurança onde o cidadão ou a organização entenda que há riscos de segurança. Senão, não vale a pena estarmos a complicar. Estamos a passar uma mensagem errada. Repara, se tu por exemplo, me obrigas a fazer o registo na câmara e diz que vai ter que escolher uma *password* com dez caracteres. Cinco para aqui e cinco para acolá, pequeninas, grandes. Vai ter que fazer isto tudo. Eu começo a pensar, porra os tipos devem usar a minha informação de uma forma complicada. Quando no fim do dia não tem valor nenhum.

Helena: É verdade. Existem muitas câmaras com esses requisitos. Com o mínimo, letras maiúsculas.

Entrevistado: São paranoias administrativas de quem não percebe o que se está a fazer. Basicamente. Portanto, nós devemos usar *passwords*, biometrias ou outra forma para fazer autenticação na medida que se me disseres que se eu vou a um *site* da câmara, escolho um processo para emitir um certificado ou uma coisa qualquer. Onde eu tenho que me autenticar e aí tenho uma segunda autenticação baseada no cartão de cidadão, porque os dados que eu vou usar são necessários para essa função, estou inteiramente de acordo.

Helena: Tem que se ver as situações.

Entrevistado: Análise de risco é sempre preciso de fazer antes de tomar medidas de segurança. Porque senão vamos cair sempre nestes casos. Ou exagero, ou vamos esquecer de alguma coisa que até é importante e fundamental.

Helena: Claro que sim. Qual é a sua opinião sobre a possibilidade de o cidadão poder autenticar-se através do *Facebook* ou conta *Google*?

Entrevistado: Depende do que é que vai fazer.

Helena: Nesta situação assim. Mas considerando os *websites* como estão agora. Essas funcionalidades que o professor estava a falar.

Entrevistado: É assim, isso tem um nome. Não é crime. Isso é reconhecido e tem valor. É a autenticação federada. Ou seja, tens uma entidade central que tem mecanismos de autenticação fortes implementados e que usa esses mecanismos para o serviço de outras. O *Facebook* ou o *Google*, ou seja quem for, tem mecanismos de autenticação que serão pelo menos fortes. Quando tu dizes que vais usar a tua autenticação no *Google*, o que é que vai acontecer? Tu vais ao portal da *Google*, autenticaste lá e o portal da *Google*, desde que a aplicação web tenha sido feita nesse sentido, vai receber um *token* com a confirmação da autenticação, e tu vais assumir que estás a herdar do *Google* o mesmo nível de segurança que a *Google* está a por na autenticação.

Helena: Sim.

Entrevistado: Voltamos à mesma história. Se o nível de segurança do *Google* for idêntico ou se for maior ao que tu queres atingir, perfeitamente possível. Se o teu nível de segurança for superior, impossível.

Helena: Então neste caso seria justificável.

Entrevistado: Eu diria, para entrar, só, para fazer aquelas funções é perfeitamente justificável. Não vejo porque não. Até porque é um mecanismo que a pessoa conhece e está habituada a usar, e é uma *password*, por exemplo, as pessoas já estão a lutar para a necessidade de manter as suas *passwords* do *Facebook* cuidadas. Se houver uma quebra de violação de *passwords* no *Facebook* as pessoas sabem logo.

Helena: Claro.

Entrevistado: Tu por enquanto fazes a autenticação, o *Facebook* ou o *Google* não vêm perguntar nada ao portal que não seja obrigatório. Só dá informação se eles quiserem dar.

Helena: Sim.

Entrevistado: Portanto, eu não vejo nenhuma razão nessas perspetivas da autenticação. Ainda há funções e operações internas que essas precisam, mas isso chama-se controlo de acesso. É uma disciplina que é preciso aprender, porque fazer o controlo de acesso passa por autenticar, autorizar e auditar. Se não fizeres estas três coisas não estás a fazer o controlo de acesso. Estás a fazer

outra coisa qualquer. É preciso que os engenheiros que estão a planear o sistema, tenham consciência disso. O sistema não consegue estar só na funcionalidade. Se estão concentrados na forma funcional, vai dar asneira.

Helena: Claro que sim. Se passar por tudo. Porque realmente não basta deixar a pessoa só registar-se. Neste caso de confirmarem, por exemplo, na câmara municipal de Guimarães confirmam se é ou não a pessoa utilizando por exemplo a morada.

Entrevistado: Sim, tudo bem.

Helena: É uma forma de confirmar. Porque não faz sentido nenhum às vezes porque é isso, quando falo da parte do *Facebook* e penso a pessoa se calhar está a registar-se e nem tem a certeza se será ou não.

Entrevistado: Primeiro, pronto, as perguntas que me estás a fazer de natureza mais até eu diria quase estratégica, pronto, eu estou a dar-te as respostas colocando cenários. Mas são respostas que têm de ser dadas por quem está a conduzir os processos. Não é? Porque chegamos ao ponto em que temos de decidir ao fim do dia que tipo de funcionalidades, que tipo de operação é que vão permitir que a pessoa faça através do portal. E isso está indexado previamente à necessidade de ter mais ao menos cuidado na autenticação. Poderes fazer uma autenticação geral e passas num *link* só, mais nada. Como fosses pelo *Facebook*. A informação de carácter geral como funciona a câmara não é nada de exposto. Se alguém te apanhar a *password*, não morreu ninguém por isso. Não aconteceu nada. Se quando vais pedir o tal certificado ou vais fazer a reclamação qualquer coisa, se não te pedirem uma autenticação suplementar, aí é grave.

Helena: Sim. Eu vou tentar fazer algumas dicas, e realmente é algo que posso fazer, focar-me nisso. As câmaras deviam começar a mudar as coisas.

Entrevistado: Mas Helena, isso nunca pode ser feito porque o grande defeito que tem esta malta hoje em dia, sem a tal análise primeiro perceber que riscos estamos a correr e depois implementar as medidas que são necessárias. E depois não esquecer a auditoria. No controlo de acessos a auditoria é fundamental. Costuma-se dizer, o controlo de acesso são os três A. Autenticação, autorização e auditoria. Autenticação temos estado a falar muito. Autorização é outra conversa, porque é definir o que é que é a pessoa pode fazer em determinadas circunstâncias. E a auditoria é o que é que ela fez. Porque é que a auditoria é *chata*? Porque obriga a monitorizar sistemas. Vai ter de se dizer ao administrador de sistemas para ir todos os dias, ou duas vezes por dia aos

loges para ver se não está a haver utilização indevida. Vais ter de ter alguma ferramenta automática. E isto, ninguém gosta de fazer. Porque dá trabalho.

Helena: É verdade. Mas sim, é importante.

Entrevistado: Claro que é.

Helena: Mas lá está, se derem autorização devida, também se tudo correr bem, a pessoa não terá acesso ao que não deve.

Entrevistado: Seja como for, há o controlo de acesso e não sou eu que estou a dizer, controlo de acesso é uma medida de controlo de segurança que protege todas as propriedades de segurança, compõe-se por estas três operações e todas as normas, todos os *standards*, e todas as recomendações passam exatamente por dizer a mesma coisa. Pronto, é mesmo só por falta de vontade que não se obriga. Eu por exemplo, se eu mandasse nesta coisa, eu criava algum tipo de regulamente para estas coisas. E nesse regulamento, que é o RGPD, basicamente é assim, já sai para aí uma lei, uma estupidez, que obriga *passwords* em que toda a administração pública agora vai ter que ter *passwords* assim e assado. Mas é uma estupidez. Não passa pela cabeça do idiota mais idiota à face da terra. O regulamento que eu punha era muito simples. A câmara pode ser auditada em qualquer altura. A câmara ou qualquer instituição que pode ser auditada, tem que ter feito a sua análise de risco e tem que justificar as medidas que implementa em função à análise de risco. Mais nada. Chego lá e pergunto qual é o vosso risco? E dizem é este, este e este. Que medidas é que escolheram? Estão a funcionar? Estão a fazer tudo direitinho? Evidências, há? Há. Então está ótimo. Agora eu não quero saber se eles estão a usar *passwords* com caracteres pequenos, gregos ou americanos.

Helena: Não há necessidade.

Entrevistado: É um problema deles. O que interessa é fizeram análise de risco. Fizeram? Escolheram assim? Está justificado? Está a funcionar? Então está tudo bem. Para mim, está bem.

Helena: Exato. Vou passar para a última questão, que já falamos um bocadinho. O que acha de autenticar um cidadão através do cartão de cidadão? Acha seguro os cidadãos fornecerem o seu cartão de cidadão para serem lidos neste este tipo de leitores? Uma pessoa dá o cartão e nem consegue perceber ao que é que eles têm acesso ao ligar o leitor.

Entrevistado: Usar o cartão de cidadão para autenticação pode, na minha opinião, e deve ser uma opção dada ao cidadão.

Helena: Sim.

Entrevistado: E não uma obrigação.

Helena: Porque existem muitas câmaras que fazem os dois processos. Tanto se pode registar por um como pelo outro.

Entrevistado: Vamos lá ver, acompanha-me no raciocínio. Provavelmente nunca mais vais ouvir isto na tua vida. O cartão de cidadão é do cidadão. Não é da instituição. Vejo aí muitas instituições que estão a obrigar os funcionários a assinar documento com o cartão de cidadão. O que até é contra a lei. Porque a lei do cartão de cidadão diz que tu não és obrigada a ativar a tua chave de assinatura no cartão. Paradoxalmente há instituições que obrigam a assinar com o cartão de cidadão.

Helena: Eu já passei isso em algumas situações como utente no hospital. Pedem e nem dizem que vão colocar no leitor. Pegam e não dizem nada. Quando me apercebi disso fiquei um bocado chocada.

Entrevistado: O cartão de cidadão, quando me dizem que tem que por o cartão de cidadão, eu normalmente, agora já não digo tanto, mas costumava dizer, olha eu ponho, mas note uma coisa, esse registo que vai aí guardado pode ser alterado pelo meu filho. E diziam que não pode. Mas pode sim. Porque o cartão é meu, é do cidadão. E eu como cidadão faço com ele o que bem entendo. E eu como cidadão entendo que o meu filho deve ter acesso ao meu cartão. Porque eu sou assim como cidadão, e não me vou cingir às vossas regras porque vocês estão a usar o meu cartão de cidadão.

Helena: Claro.

Entrevistado: Não é? Portanto, quando eu vou fazer autenticação em qualquer lado, é preciso autenticação e existe a tal perspectiva do risco que eu até acho que deveria estar indicada de uma forma simples. Atenção, o seu registo neste portal tem esta finalidade e o risco que corre é este. Uma coisa muito simples. Antes de o fazer, está feito. Quando a pessoa vai aceder e se vai autenticar, deve ser dado a opção, se quiser pode usar o seu cartão de cidadão, nós aceitamos. Mas nunca como forma obrigatória. Até diria sugerir à pessoa usar o cartão de cidadão quando acha que deve usar.

Helena: Claro que sim. E concordo perfeitamente. E em geral, pelo que vejo, sendo que há possibilidade de se autenticar através do cartão de cidadão, também há a possibilidade de o fazer através de outra via.

Entrevistado: De outra forma, claro. Pronto. E isso é o que está correto. A pessoa se quer usar o seu cartão de cidadão por comodidade ou porque confia e porque está mais à vontade, usa.

Helena: Mas aqui no caso que lhe falei por exemplo no hospital, chegaram a pedir o cartão e pegaram nele.

Entrevistado: Não é uma opção.

Helena: Colocaram no leitor, mas nem me disseram nada.

Entrevistado: Não te dão opção nenhuma. Nem te pedem a *password* nem te pede um *pin*. Não te pede nada.

Helena: Sim, sim.

Entrevistado: Acontece que quando estão a ler o teu cartão de cidadão, é apenas o teu número de saúde. Estão apenas a ver o teu número de saúde, e estão a ter um conjunto de acessos. Portanto, o que é que publicamente é acedível por esses *softwares*? Para além do número de saúde, o número de segurança social, que é um exagero, mas pode, o número de identificação, o teu nome, a tua data de nascimento e pouco mais. São os dados que podem ver. Agora quando tu me perguntas se é possível que esses dados sejam de alguma forma lidos ou de forma ilegal, é possível. Porque muitos destes leitores de cartões não estão certificados. Portanto, no limite, se me perguntas assim, acredita que no hospital de Braga há um *hacker* que meteu lá no computador um vírus e tem acesso aos dados do cartão de cidadão. Não, acho que não. Ninguém vai fazer uma coisa dessas no hospital de Braga.

Helena: Uma entidade destas tem sempre auditorias.

Entrevistado: Olha que não é assim tanto como tu dizes.

Helena: Não?

Entrevistado: Não. Isso é que era bom. Agora, se for um hospital privado onde até vão jogadores de futebol. Ai eu já teria muito mais cuidado.

Helena: É que eu neste caso, foi no hospital privado de Braga.

Entrevistado: Pronto, eu aí, se fosse administrador do hospital já teria muito mais cuidado ao fazer isso. Estão a correr um risco muito grande. Não é? Agora, no hospital de Braga fazerem isso, não. Agora que se está a violar um dos princípios do RGPD, está. Porque tu não estás a saber para que é que os teus dados estão a ser usados, e de que forma.

Helena: E nem sequer foi pedido. Que é a primeira regra, em que é pedido ao cidadão a sua autorização.

Entrevistado: Sim, sim.

Helena: Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais alguma coisa ou aspeto.

Entrevistado: Não. Nada que tu já não saibas. Mas só talvez realçar que do ponto de vista do RGPD, o que foi feito não é, e o que é feito no RGPD não é basicamente estar a proibir coisa nenhuma. As empresas que trabalham dados podem continuar a trabalhar os dados. O RGPD não diz nada disso, por amor de deus. O RGPD tem essa virtude, vamos chamar-lhe isso, passa a responsabilidade da gestão dos dados para o próprio dono dos dados.

Helena: Sim. Ele é que dá autorização.

Entrevistado: Só dás ou não autorização. O do outro lado só tem é que ter a autorização bem informada. Tu tens que saber antes de dar autorização de uma forma expedita para que é que dás autorização.

Helena: Exatamente.

Entrevistado: Mas isso acho que é das mais elementares regras da cidadania, diria eu.

Helena: Claro.

Entrevistado: E a outra coisa, que aconteceu com o RGPD, que é na nossa lei da privacidade nós tínhamos um órgão que é a CNPD que era fiscalizadora. Quando uma instituição queria fazer uma base de dados de clientes, tinha de pedir autorização à CNPD. Ou seja, por cada base de dados que alguém tinha que fazer, lá ia uma autorização. Conclusão, o número de pedidos explodiu. A CNPD não tinha capacidade de responder a tudo. E estava tudo entupido. Isto não aconteceu só aqui, aconteceu em toda a Europa. Na prática, o processo da gestão da privacidade estava num vazio completo por incapacidade dos estados, de poderem aplicar na própria lei da privacidade.

Este regulamente tem passado essa responsabilidade para o dono dos dados. Se ninguém se queixar, está tudo bem.

Helena: Pois, ninguém pede indenizações, está tudo bem.

Entrevistado: Está tudo bem. Se ninguém se queixar, está tudo bem. Não vais ter aí nenhuma ASAE, nem vais ter aí nenhuma polícia a perguntar e a ver. Nada disso. Passou essa responsabilidade, e desresponsabilizou o estado da sua função de policiamento.

Helena: Claro.

Entrevistado: O que é um aspeto, que eu diria, se calhar não tão positivo. Porque tu só podes ter pessoas conscientes, enfim, eu não gostaria de pensar no espaço de dados num bom sentido. E se não houver este tipo de decisão nunca as pessoas vão assumir a sua responsabilidade. E neste momento têm que assumir.

Helena: Claro.

Entrevistado: São responsáveis. E não venham depois dizer que não. Não é? Não vale a pena, vou chamar a polícia. Meu caro, autorizou, autorizou, não precisa de chamar a polícia. Ai, mas eu não queria. Então, olhe, tinha pensado antes. Não há polícia que o valha. Essa mudança é fundamental. Nós estamos sempre habituados a ter uma polícia que nos protege e seja lá o que isso for. Mas estamos habituados a isso, e neste caso deixamos de ter. Portanto, é uma mudança muito grande. De atitude de responsabilização, e de responsabilização do próprio estado.

Helena: Sim.

Entrevistado: Eu acho que isso é algo que, pronto, deve ser entendido o mais possível. Está bem?

Helena: Concordo perfeitamente. E gostaria de saber se está disposto a continuar a ajudar a investigação, no caso de futuramente surgir alguma questão. Posso até enviar por *e-mail*.

Entrevistado: Claro que sim. Sim, sim.

Helena: Porque lá está, é um trabalho de muita reflexão. E se me lembrar de alguma coisa importante.

Entrevistado: Posso, desde que esteja por cá.

Helena: Até se for uma questão simples, envio por *e-mail*. Nem precisamos de reunir.

Entrevistado: Ou por telefone ou por Skype. Por Skype, às vezes até é mais simples.

Helena: Sim, sim. Queria agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter informações que serão muito benéficas para a minha investigação. Irei proceder à transcrição da entrevista, e depois envio-lhe o documento que estará futuramente em anexo na minha dissertação.

Entrevistado: Está bem.

Helena: Muito obrigada.

Tabela 44 – Resumo da entrevista: profissional da área da segurança 1

Questões	Entrevistado 1
Conhece o GÁVEA?	Sim
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Quais são os <i>e-mails</i> que devem ser disponibilizados nos <i>websites</i> ?	<i>E-mail</i> geral
O procedimento mais normal foca-se no envio das dúvidas para o <i>e-mail</i> geral, e internamente, um ou mais funcionários, estão responsáveis por analisar a natureza do <i>e-mail</i> e a dúvida é encaminhada para o departamento ou funcionário mais competente para responder. Acha este procedimento correto?	Sim
Qual é o tempo máximo que acha que este deve aguardar por uma resposta?	Menos de vinte e quatro horas
Na sua opinião qual é o tempo máximo que acha que este deve aguardar por uma resposta que tenha de passar por vários serviços?	Um dia
Quando os funcionários das câmaras municipais respondem aos <i>e-mails</i> dos cidadãos, considera que deve assinar com o seu nome ou só com o departamento a que pertence?	Não devem assinar com o nome. Apenas deve ser feito, caso seja extremamente necessário
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Quando um cidadão se regista numa plataforma desta natureza, quais os dados que considera que devem ser pedidos?	Número de identificação único
E se os dados forem pedidos, mas não seja obrigatório preencher esses campos. Acha que mesmo assim é abusivo? Considera que é correto fazer isto?	Não
Qual é a melhor forma de se atribuir um dado tão sensível como a <i>password</i> ?	Considera que o envio da <i>password</i> por carta é desnecessário

Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Acha que deve haver um sistema de memorização de <i>password</i> ? É útil para o cidadão, mas será que é seguro?	Defende que o risco de violação do acesso não é grave, podendo então existir memorização da <i>password</i>
Qual é a sua opinião sobre a possibilidade de os cidadãos poderem autenticar-se através do <i>Facebook</i> ou conta <i>Google</i> ?	Considerou que o grau de segurança da <i>Google</i> ou do <i>Facebook</i> são superiores ao do <i>website</i> de qualquer uma câmara municipal, podendo então fazer a autenticação através dos seus mecanismos, sendo que assim se encontra seguro
O que acha de se autenticarem utilizando o cartão de cidadão? Acha seguro os cidadãos fornecerem o seu cartão de cidadão para serem lidos por este tipo de leitores?	Considera correto, mas não deve ser obrigatório, mas sim uma opção dada ao cidadão

Profissional da área da segurança 2:

Helena: Antes de mais nada, queria agradecer-lhe o tempo que irá dispor para falar comigo. Tal como referi anteriormente, esta chamada será gravada. Oh, esta chamada. Peço desculpa. Normalmente digo chamada.

Entrevistado: Tens feito por chamada?

Helena: Sim. Já tenho feito em muitas entrevistas por chamada. Será gravado para depois conseguir redigir o que for aqui falado. Para fazer a transcrição e colocar em anexos.

Entrevistado: Ok.

Helena: Mas não terá qualquer outro fim. Quero também salientar que a entrevista será confidencial. Será referido apenas que é um profissional entendido na área da segurança e que percebe do assunto e da proteção de dados. Peço que não me leve a mal que eu esteja a guia-me pelo computador, porque tenho aqui o guião da entrevista, e não quero esquecer-me de nada. Irei agora fazer uma breve descrição daquilo que pretendo realizar na entrevista. Mas antes disso, não sei se quer colocar alguma questão.

Entrevistado: Não.

Helena: Na minha investigação pretendo ver se é possível alterar os métodos de avaliação utilizados pelo GÁVEA nos seus estudos. Não sei se tem conhecimento desta entidade, o GÁVEA?

Entrevistado: Sim.

Helena: Estou a focar-me na parte da investigação que se foca na análise dos *websites* das câmaras municipais e da sua presença na *internet*.

Entrevistado: Ok.

Helena: A sua ajuda será extremamente benéfica para a minha investigação. Sendo que poderá ajudar a compreender algumas das melhores práticas na análise dos dados que estão presentes nos *websites* e não só. Porque eu na minha dissertação estou a analisar tanto os *e-mails* enviados pelos cidadãos, a resposta, e o tempo que demora a responder. E também a parte da autenticação nos *websites*. Já realizei entrevistas com diversas câmaras municipais e cidadãos da câmara municipal de Guimarães para perceber melhor a opinião deles. Mas neste momento sinto a necessidade de cruzar estas opiniões com a opinião de alguém que realmente percebe do assunto e consegue ajudar mais do que uma simples opinião. As pessoas dão a sua opinião pessoal e por

vezes não sabem o que é mais correto e o que não é. Também é importante falar com alguém que neste momento poderá estar mais informado sobre o RGPD do que eu. Aviso também que algumas das questões não são tanto a nível profissional da parte da segurança, mas também a nível pessoal, na sua opinião o que é que acha que será o melhor comportamento. Na entrevista não irei fazer muitas questões, mas as que irei fazer realmente são importantes para esta fase em que me encontro agora.

Entrevistado: Muito bem.

Helena: Vou começar agora com as questões mais relacionadas com a investigação, dando início com a parte do *e-mail*. As câmaras municipais apresentam nos seus *websites* uma lista de *e-mails* que o cidadão pode utilizar para entrar em contacto com a câmara. Na sua opinião, quais são os *e-mails* que devem ser disponibilizados nos *websites*? Pergunto isto para tentar saber se considera que será necessário apenas um *e-mail* geral, ou se realmente há a necessidade de apresentar mais *e-mails*.

Entrevistado: Certo. É assim, no limite, deveria ser possível consultar os contactos de todos os funcionários. Ou conseguir chegar ao contacto de todos os funcionários, os contactos de *e-mail*. Portanto, se eu quiser contactar uma pessoa que falei pessoalmente com ela, mas que não tenho agora aqui o *e-mail*, e se esse for um protocolo de comunicação que a câmara admite, portanto, contactos diretos, eu gostava de aceder ao *site* da câmara e procurar porque eu sei que a pessoa se chama fulano, e aparece lá o *e-mail* dessa forma. Agora, entendo que num primeiro contacto, ou aquilo que o munícipe que vai tentar resolver um problema qualquer, ou apresentar uma qualquer reclamação, ou um elogio ou o que for, não interessa aqui. Eu penso que deveria existir no *site* da câmara duas coisas. Primeiro vamos colocar os contactos institucionais daquilo que é o executivo camarário. Esses têm que estar lá claros e rapidamente acessíveis. Agora, eu provavelmente não me vou dirigir diretamente ao presidente da câmara, ou a um vereador. Interessa-me colocar um problema, uma questão que eu tenha de colocar. E aí acho muito pouco prático, e eu enquanto munícipe, tenha que saber para que *e-mail* contactar. Eu preferia muito mais que existisse no *site* da câmara uma interface, por exemplo.

Helena: Tipo um *chat*.

Entrevistado: Ou um *chat*. Se eu quiser conversar, mas posso não querer conversar. O *chat* é uma possibilidade. Com certeza que sim. Mas outra possibilidade, aquilo que estávamos a falar do contacto *e-mail*. Por natureza, era eu provavelmente ter um acesso para contacto e depois ser fácil

apontar aquilo que eu queria, o assunto que eu queria visar. E automaticamente, o *site* deveria enviar informando para quem foi, mas deveria enviar para a secção ou para o responsável da secção da divisão da câmara correto. Não tem de saber se aquilo é obras e urbanismo, se é financeiro, ou o que é. Uma tipificação daquilo que são os contactos mais habituais, mais frequentes, eu dizia olhe o meu problema tem a ver com a autorização para fazer uma obra. Eu quero saber se o requerimento que eu fiz já foi ou não diferido. E a partir daí encaminha e avisa-me, olhe a sua mensagem foi encaminhada para fulano tal, com este *e-mail*, no dia tantos e esta era a sua mensagem. Ponto final. Portanto, o eu ter que saber para quem enviar, penso que é colocar sobre o munícipe demasiada carga. Depende das organizações de câmara, depende para onde se manda aquilo. Eventualmente, ter um para assuntos que não se encontram ali. Os assuntos gerais, e depois ter alguém que criasse, e isso, pronto, este vai para ali. E se aparecerem muitos desses, se calhar temos de acrescentar mais um com isso.

Helena: Sim.

Entrevistado: Em termos de contacto por *e-mail*, esse era o figurino ideal.

Helena: Nas entrevistas com os cidadãos e nas entrevistas com as câmaras municipais, falei um bocado deste assunto porque neste momento existem inúmeros *e-mails*. O *e-mail* geral, o *e-mail* do presidente, do vice-presidente, entre outros. E perguntei às pessoas, por exemplo, se tivesse uma dúvida onde queria saber a que horas abria o estabelecimento do balcão único da câmara, para onde enviava. E as pessoas normalmente diziam que, em geral, toda a gente disse era enviar mesmo para o *e-mail* geral, e aí internamente tentavam encaminhar para a pessoa mais adequada a responder. Tanto, há câmaras que dizem que respondem logo pelo *e-mail* geral como há outras que não utilizam o *e-mail* geral para responder. Envia mesmo para alguém, e a pessoa responde. Mas em geral, vão dizendo isso. Não será abusivo devido ao possível envio de informações do cidadão? Por exemplo, falo neste caso na parte de encaminhar a mensagem, porque se uma pessoa tem um problema na sua rua e tem um buraco na estrada. Diz, olhe, eu sou esta pessoa, o meu cartão de cidadão é este, e esta é a minha morada, e tenho um buraco na estrada. O que é que eu devo fazer para que a câmara consiga resolver o problema? E depois andam a encaminhar de serviços para serviços, e os dados do cidadão andam a circular por várias pessoas. Será que este é o melhor mecanismo? A melhor forma de atuar?

Entrevistado: Daí eu ter sugerido aquela interface, não é inteligente, mas é mais esperta, não é? E repara que estamos a falar de um contacto via *website*, e não a partir do meu cliente de *e-mail*.

Helena: Sim, sim. Eu percebi qual é que era o objetivo.

Entrevistado: Portanto, nessa situação, eu penso que isto obviava um bocadinho essa dificuldade, não é? Porque aquilo em princípio, se eu classifiquei bem, e reconheço, olhe é um caso de problemas da minha rua. Há muitas câmaras que têm isso. Na minha rua ou coisas do género. Aquilo deve ir logo para o sítio certo. Imediatamente. Se não for, o erro em princípio será do munícipe.

Helena: Sim. Mas aí a culpa é da pessoa.

Entrevistado: Na outra situação, que vai parar a um lado e depois anda de um lado para o outro. Não é conveniente. Mas, do outro lado temos um conjunto de profissionais que estão obrigados ao sigilo profissional. E isso não lhes permite utilizar aquela informação, se não lhes foi dirigida de outra forma que não seja encaminhar, eventualmente se essa for a política da câmara. Encaminhar para quem eles acham que é o destinatário correto. Portanto, acho que não será o cenário mais conveniente, mas também não lhe coloco grande problema em termos de proteção de dados. Estamos a falar apenas de *e-mails* institucionais.

Helena: Sim, sim.

Entrevistado: Tudo isso é institucional. Não estou a mandar para o meu amigo que tenho na câmara.

Helena: Claro.

Entrevistado: Eu estou a mandar para o contacto que a própria câmara aponta como sendo um contacto correto. Não sei quantos, fulano, arroba, qualquer coisa na câmara.

Helena: Sim, sim. Eles também o que falam, é o *e-mail* institucional. É uma das questões que faço logo no início, se tem ou não *e-mail* institucional. Se tem ou não.

Entrevistado: E poderia preocupar-me um bocadinho mais se eu eventualmente estou a enviar um *e-mail* a partir, por exemplo, do meu cliente e entre o envio e a receção pelos servidores da câmara para onde é que o meu *e-mail* passa. A partir do momento em que o meu *e-mail* está na câmara, a câmara tem de assumir a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais do mesmo. Certo?

Helena: Claro que sim. Existe uma lei que obriga os serviços e organismos da administração pública a utilizar o *e-mail* como forma de comunicação com o seu cidadão. Ou seja, a importância das questões feitas pessoalmente é igual às questões feitas por *e-mail*. Apesar de mesmo havendo

esta lei, eu até fiquei um bocado preocupada ao fazer entrevistas. Nem digo do cidadão porque o cidadão não está habituado a lidar com isto diariamente. Mas as câmaras municipais estão, e realmente perto de cinquenta por cento das pessoas não sabia da existência desta lei que obriga a este contacto. Acho que acaba por ser um bocado grave. Às vezes perguntar quanto tempo acham que deve demorar a responder a uma pergunta e dizerem uma semana ou uma semana e meia, sendo que é algo obrigatório e as pessoas não vão estar á espera tanto tempo. Apesar de eu ter enviado *e-mails* e haver câmaras a demorar noventa dias. Realmente é grave perceber que as pessoas não têm esta ideia de que existe uma lei. Mas considerando que um cidadão questiona via *e-mail* a sua câmara municipal sobre o horário de abertura do balcão único, quanto tempo considera ser o máximo de espera por uma resposta a obter? Sendo que é uma questão simples e se responde num minuto ou nem tanto.

Entrevistado: Pois, para essas questões simples, a resposta devia ser muito rápida, eu diria no espaço de, sei lá, apontaria meio dia. Meio dia, em média, não é? Compreendo que essa informação deveria estar algures no *site*. E a pessoa deveria ser capaz de a procurar.

Helena: Sim, têm me respondido com eu envio o *link* onde diz isso no *site*.

Entrevistado: Exatamente. Portanto, se nós estivermos do lado de quem recebe e dissermos mais uma vez esta questão que eu já respondi uma data de vezes. E que se calhar está lá muito fácil de encontrar. Mas é o que é. Havendo o expediente e o expediente por *e-mail*, é preciso dar as respostas. E para essas questões tão simples, é como se fosse um telefonista. A receção por um ou uma telefonista. Portanto, eu diria meio dia. Daí a três ou quatro horas ter a resposta. Estamos a falar do máximo.

Helena: Sim. E se for uma situação que requeira passar por vários serviços, o que leva a envolver mais funcionários, podendo assim demorar mais tempo. Por exemplo, se um cidadão pretende reservar um espaço que pertence à câmara municipal, e necessita de passar pelo responsável pelas reservas, e depois tem de enviar para o presidente para dar autorização e assinar, voltar para o responsável e este encaminha para o cidadão. Só um simples exemplo para tentar perceber que passa por vários serviços.

Entrevistado: Mas eu aí tenho dificuldade pelo seguinte facto. Eu desconheço, agora estive a clarificar esse circuito, mas eu desconheço os circuitos que um determinado pedido desencadeia. Tenho mais dificuldade do que na questão anterior.

Helena: Aqui depende muito.

Entrevistado: Aí depende muito. E sei que por exemplo, determinados pedidos e determinados contactos não só têm de passar por diversos serviços, ou poderão passar por diversos serviços, recebendo diversas autorizações, para que essas autorizações sejam dadas, são necessárias algumas consultas e algumas verificações. Eventualmente, algumas das quais que obriguem à deslocação de um técnico da câmara ao local para verificação da situação. Ou consultar acessória jurídica para verificação se podemos ou não dar uma resposta positiva, negativa ou o que for. Portanto, eu neste pedido tenho mais dificuldade. Eu diria que em termos médios, digamos assim, ao fim de três ou quatro dias eu devia ter a resposta. Mas vou por aqui algumas considerações.

Helena: Sim, sim.

Entrevistado: Para além disto, ou mais do que isto, era importante por causa da tal lei que obriga, era importante, eu enquanto cidadão ter no próprio *site* da câmara uma informação que me dá o tempo médio para a resolução de determinados processos. Nós temos aqui que distinguir uma coisa muito importante, que é, uma coisa é eu enviar um *e-mail*, e a instituição confirmar a sua receção que está a dar andamento ao processo. Outra coisa é eu ter o *e-mail* de resposta ao meu pedido. Que é uma coisa completamente diferente. Portanto, se eu sei que o tempo médio para a resolução na câmara para um pedido, seja ele qual for, via *e-mail* não pode ser diferente nessa perspetiva do contacto pessoal. Se soubesse que perguntas daquele género são quinze dias em média, eu sei que o *e-mail* de resposta final não vai aparecer antes de quinze dias. Mas também não deve aparecer muito depois de quinze dias. Portanto, eu fiquei com a expectativa. É tudo uma questão de gestão de expectativas. Porque acho que não é possível tipificar ou definir um valor que dê para tudo. Há coisas e coisas. Há pedidos mais complicados e pedidos menos complicados.

Helena: Exato. Daí se tentar ver um tempo máximo.

Entrevistado: Pronto, mas eu sei que estes três ou quatro dias não é para coisas complicadas que impliquem deslocações, verificações, vistorias, e por aí fora. Porque eu posso querer abrir um estabelecimento. E sei que é preciso verificar as situações de higiene e segurança. Se pode funcionar ali, se não pode funcionar ali. Nem sempre isso é muito simples, não é?

Helena: Claro.

Entrevistado: Já agora, não sei se vai focar isso ou não, mas complementaria isto, porque é uma coisa que me preocupa mais do que a última resposta. É eu ir percebendo como vai o meu pedido em termos de resolução. Porque se eu vir que ele está a avançar, eu provavelmente nem preciso

de comunicar. Se eu conseguir com o acesso ao *site* perceber onde é que a coisa vai. Se está atrasado ou não. E se tiver lá tempos de comparação, digamos assim. Ou se em momentos importantes disser olhe isto agora já está aqui. Passou esta etapa e informamos que este processo são cinco etapas e já passou a primeira etapa. Digo ok, já passou a primeira etapa e demorou dois dias, por isso agora vamos ver quanto demora. Vamos ver se aquilo começa a patinar ou se calhar entro em contacto. E era mais relevante isso do que termos essa ideia. E às vezes depende do fluxo da altura do ano. Sei lá, se calhar, as sazonalidades podem entrar em jogo. E pode ser difícil esse número de três ou quatro dias, de ser bom ou mau. Se calhar para umas coisas é muito bom, mas para outras é praticamente impossível.

Helena: Claro. Sim, sim. Quando um funcionário da câmara municipal responde a um *e-mail* do cidadão, considera que deve assinar com o seu nome ou só o departamento a que pertence?

Entrevistado: Não, não, não. Isso é muito simples. Nome e pertence a uma divisão. É sempre assinado por um indivíduo que tem um nome que eu possa eventualmente se quiser contactar e dirigir para um contacto físico, eu saber quem foi. Não há aqui respostas institucionais de departamentos, ou a câmara, ou a divisão de obras. Não. O senhor fulano da divisão de obras. Perfeitamente.

Helena: E ao partilhar os eu nome, não estará a ser abusivo de partilhar assim informações. Por exemplo, na situação de perguntar a que horas abre o estabelecimento. Será que há a necessidade de assinar?

Entrevistado: Sempre.

Helena: Ok.

Entrevistado: Sempre. Porque eu também assinei a minha mensagem. Se chegar lá uma mensagem que não está assinada nem nada, eu acho que do outro lado não são obrigados a responder a ninguém. Quem é esta pessoa? Um anónimo? Do outro lado também não há anónimos. Há pessoas de carne e osso. Se o sistema já estiver de tal forma sofisticado, se for uma resposta automática, é lá indicado que é uma resposta automática e que foi um computador que a deu. Mas isto é claro.

Helena: E existem muitas câmaras que já enviam os *e-mails* automáticos. Nem que seja a dizer a sua mensagem foi recebida, com o número tal. E vão dizendo muitas vezes isso.

Entrevistado: Sim, sim.

Helena: Vou iniciar agora as questões mais relacionadas com o processo de autenticação nos *websites* das câmaras municipais. Quando um cidadão se regista numa plataforma desta natureza, quais são os dados que considera que devem ser pedidos? Pergunto isto porque atualmente existem câmaras que pedem dados que considero que são completamente desnecessários do meu ponto de vista. Por exemplo o nome do pai e o nome da mãe.

Entrevistado: Certo. De acordo com o RGPD, o regulamento geral de proteção de dados, e agora estamos enquadrados por ele, dados pessoais num qualquer contacto que haja entre o particular ou uma instituição, que neste caso estamos a falar de uma instituição, o pedido tem que ser um pedido necessário e suficiente. No sentido de só peço o que preciso para a prestação de um serviço ou sou obrigado por via do serviço que está a ser contratado. Numa primeira fase, eu diria que o nome da pessoa e o endereço de correio eletrónico era o necessário e suficiente.

Helena: Sim, mas também existe a possibilidade de haver pessoas, por exemplo, com o mesmo nome.

Entrevistado: Mas não com o mesmo endereço de correio eletrónico.

Helena: Sim, é verdade. Mas digo isto porque há câmaras que só aceitam o registo de munícipes, e não aceitam o registo de pessoas de outros sítios.

Entrevistado: Pois, mas imagine que eu estou a pensar ir viver para o Porto e quero fazer uma pergunta à câmara do Porto. Já não posso. Por essa ordem de ideias.

Helena: Sim, sim. Mas aí será por *e-mail*, mas neste caso é a parte de autenticação.

Entrevistado: Mesmo assim.

Helena: Mas eu concordo perfeitamente. Eu inscrevi-me em montes de câmaras e sou de Braga. Sendo assim, não poderia inscrever-me.

Entrevistado: É o *e-mail*, não é? E o nome.

Helena: Ok.

Entrevistado: O mínimo. Agora vamos lá ver uma coisa. Estamos a falar apenas de aquilo que são as credenciais ou os dados necessários para a produção de credenciais de autenticação e para o acesso à área mais reservada. Se eu depois fizer outras coisas que impliquem mais dados pessoais, eu vou ter que os dar. Mas nessa altura que me peçam.

Helena: Claro.

Entrevistado: Certo? Quando for necessário.

Helena: Sim, sim. Se precisar de uma faturação de alguma coisa que pediu, precisa de dar o contribuinte.

Entrevistado: Perfeitamente.

Helena: Mas sim, aí depois do processo iniciar têm de dar os dados que precisem. Para o cidadão se poder autenticar, terá de utilizar uma *password* e um *username*. O *username* pode até mesmo ser o *e-mail* que forneceu no registo. Mas para um dado tão sensível como a *password*, qual é que considera ser o melhor mecanismo de atribuição deste dado? Pergunto isto porque atualmente as câmaras municipais fazem de formas diferentes. Tanto fazem a pessoa ir pessoalmente buscar, ou a pessoa decide no momento do registo, ou enviam por carta. Têm vários mecanismos. Qual considera ser o melhor, tendo em conta a segurança dos dados, mas também a facilidade para o cidadão?

Entrevistado: Pois, a pergunta é difícil. Eu se calhar faço considerações. Fazer deslocar lá o cidadão, não me parece de todo bom.

Helena: Não vai de encontra ao objetivo de o cidadão usar esta funcionalidade.

Entrevistado: Exatamente. Na altura em que eu estou a fazer o registo, por exemplo, ainda que seja possível haver alguma verificação, não é? Eu penso que é uma boa solução. Imediatamente a *password* fica definida e isso permite logo que de uma forma muito dinâmica no *site* da câmara sinalize se a *password* tem a robustez suficiente ou não. Desde que seja feita, por exemplo, através de uma ligação segura. Estamos minimamente protegidos. Certo?

Helena: Sim.

Entrevistado: Portanto, aí também acho que é uma boa solução. Por carta, também é uma boa solução atendendo a um aspeto, mas é uma má solução sobre o ponto de vista do custo que isso tem para a câmara. É uma boa solução porquê? Pela constituição. A correspondência por postal é inviolável. Logo, é segura por definição.

Helena: Sim. E para além de ser caro também existe tanto normal como carta registada, que ainda é mais seguro.

Entrevistado: Exato. A questão é os custos disso tudo. Acho que não se justifica neste momento.

Helena: Sim.

Entrevistado: Se a pessoa tem a capacidade de ir e registar-se, se fizer no momento do cadastro, digamos assim, é suficiente. Não precisa depois de carta ou coisas do género. Não precisa disso.

Helena: Sim.

Entrevistado: Essa é uma boa forma. Depois, uma outra maneira de resolver isto se calhar era para lá que devíamos caminhar, é por chave móvel digital.

Helena: E atualmente muitas das câmaras pedem para escolher uma das duas formas. O registo normal ou através do cartão de cidadão.

Entrevistado: Com chave móvel digital. Sem obrigar a que o cartão de cidadão tenha de ser colocado num leitor de cartões e por aí fora. A chave móvel digital, CMD.

Helena: Pois, isso é uma das minhas questões a parte de darmos o cartão para colocarem nos leitores.

Entrevistado: Não, não dá. Não com a chave móvel digital não dá. Tem é que se registar na autenticacao.gov.pt e a partir daí recebe no telemóvel o pin para fazer a ligação.

Helena: Sim.

Entrevistado: Eu acho que sim. Essa é uma forma ágil. Eventualmente é segura, tanto como sei. Quer dizer, se o estado não nos garante essa segurança, estará muito mal. Não é?

Helena: Sim, sim.

Entrevistado: Estaremos todos muito mal. Eventualmente poderemos alegar que precisa que o cidadão ou o munícipe primeiro vão à autenticacao.gov.pt registar-se e tem o seu *login* de chave móvel digital. Tem o seu telemóvel à mão, e por aí fora. Mas pensando as coisas, eu diria que é uma solução interessante e eventualmente precisará de alguma sofisticação da parte do cidadão. A simples introdução da *password* num *site*.

Helena: Sim, para alguém que não está habituado a tecnologias não é uma coisa tão fácil.

Entrevistado: Não é tão fácil quanto isso. Mas para a juventude toda.

Helena: Pelo menos dar as duas hipóteses.

Entrevistado: Sim, sim.

Helena: Se quiser faz assim, se quiser faz da outra forma.

Entrevistado: Carta, fora de questão. Nem recuperar a *password* de outra maneira.

Helena: Sim. Uma coisa é alterar, outra coisa é recuperar.

Entrevistado: Sim, sim. Isso não faz sentido.

Helena: Se a recuperam, é porque realmente a guardam.

Entrevistado: Agora também podemos acrescentar aqui uma coisa. Eu acredito que haja um conjunto de processos internos às câmaras que tenham maior sensibilidade. Certo?

Helena: Sim.

Entrevistado: E admito, reconheço e até aceito que os responsáveis das câmaras possam colocar algumas dificuldades e alguns entraves pura e simplesmente uma *password* para essas situações. Havendo processos com essa sensibilidade e essa criticidade, eu não opunha que a câmaras obrigue, por exemplo, a uma dupla autenticação. Se a pessoa fez o *login*, mas depois é lhe pedido mais qualquer coisa, e que faça mais qualquer coisa para aquele processo. Por exemplo, imagina que são pedidos mais dados pessoais sensíveis com mais alta sensibilidade ou que têm pacto na própria forma como a câmara funciona e protege a sua informação, e quer ter efetivamente a certeza que aquela pessoa é quem diz ser. Aí acredito que uma dupla autenticação possa fazer todo o sentido. Portanto, fazer essa separação entre aquilo do acesso para consulta ou saber como vai o meu processo. Essas coisas. Para atualizar o meu perfil, eventualmente. E depois outras coisas mais críticas que a câmara tende a proteger de uma forma mais cuidadosa.

Helena: Claro. Pode ter, de certa forma, dois tipos de autenticação. Entro e já tenho acesso a alguma coisa, mas depois é que estão as coisas mais sensíveis terem outro tipo de autenticação. Ok. E considerando que os *websites* são *websites* de uso pontual, é normal que o cidadão não decore facilmente a *password* de acesso à área reservada. Acha que deve haver um sistema de memorização de *password*? É útil para o cidadão, mas será que é seguro?

Entrevistado: Não. Mas isto é por formação, está bem? E por profissão.

Helena: Sim, por isso é que faço esta questão.

Entrevistado: Vamos lá ver. Eu não tenho uma única *password*. Eu uso muitas. Mas não tenho uma única *password* memorizada pelo *browser*. Agora, reconheço e acho que efetivamente para a esmagadora maioria dos munícipes ou cidadãos o acesso ao *site* da câmara poderá mesmo ser pontual. Mas nesse caso não sabendo.

Helena: Altera.

Entrevistado: Recuperação da *password*. Haver lá um mecanismo de fácil recuperação da *password*. E resolve-se dessa maneira.

Helena: Claro.

Entrevistado: Portanto, há aqui, é preciso ter aqui um compromisso entre aquilo que é o nível de segurança que nós pretendemos e a facilidade que damos ao utilizador. Nesse caso recupera. E recupera de uma forma segura. Há formas de resolver isto de uma maneira simples.

Helena: Consegue-se continuar a utilizar. Não é por causa disso que deixam de utilizar o *website*.

Entrevistado: Sim.

Helena: Faço esta pergunta porque, lá está, é normal os *browsers* fazerem isto automaticamente.

Entrevistado: Pois, por omissão os *browsers* não o deveriam fazer. Por omissão fazem. Quer memorizar isto? Eu acho que não deveria. Há teorias sobre isso. Deveria ser um ato afirmativo do utilizador o facto de memorizar aquela credencial. Ser ao contrário do que está. Mas ok.

Helena: Exato. Na sua opinião sobre a possibilidade de o cidadão poder autenticar-se através do *Facebook* ou conta *Google*, o que é acha em relação a este assunto? Acha que realmente é útil ou se calhar é mais intrusivo ou nem se tem tanta segurança se é realmente a pessoa ou não?

Entrevistado: Eu compreendo que para uma parte substancial dos utilizadores, ou de potenciais utilizadores seja uma forma muito expedita de o fazer. Neste momento vamos ver como as coisas vão evoluir. Essa é a minha opinião neste momento. Neste momento eu Não admitia.

Helena: Mas porquê?

Entrevistado: Porque a câmara está a introduzir mais um agente na segurança da câmara e a câmara não o controla. Certo? Eu recomendaria, digamos assim, ou veria com melhores olhos a câmara desde que saiba o que está a fazer, ter o controlo completo de todo o processo de autenticação do seu lado. Não depender de terceiros. Eu compreendo que é muito apelativo. Rapidamente, já nem preciso de pedir recuperação de *passwords* ou não. Mas acho que isso é antes de mais é também uma decisão política da câmara. Política em termos de proteção dos sistemas. E daquilo que é a imagem que querem projetar. Certo? Eu acredito que a câmara tenha uma presença no *Facebook* até.

Helena: Sim, têm.

Entrevistado: Mas eu separaria as coisas. E termos de autenticação é a nossa autenticação. É através da nossa autenticação, com todas as facilidades e todos os recursos para o utilizador. Sem nunca lhes complicar demasiado a vida.

Helena: Sim. Eu concordo perfeitamente. Mas que há coisas com que se deve ter mais cuidado.

Entrevistado: Mas isto pode ser também da minha atitude mais desconfiada destas coisas.

Helena: Sim, sim. Mas é esse o objetivo. Uma pessoa que está mais envolvida na área de segurança, pensa sempre mais duas vezes do que um cidadão normal.

Entrevistado: Certo.

Helena: É normal. Dou assim por concluída a entrevista. Não sei se gostaria de acrescentar mais alguma coisa.

Entrevistado: Não.

Helena: Gostaria só de saber se futuramente está disposto a responder a alguma questão que surja. Porque é um trabalho de muita reflexão.

Entrevistado: Está à vontade.

Helena: Se poder até mesmo enviar por *e-mail* ou algo assim.

Entrevistado: Ou até aí no corredor, assim é mais fácil.

Helena: Sim. Obrigada.

Entrevistado: Ok?

Helena: Queria então só agradecer a sua disponibilidade, conseguindo assim obter mais informações que serão benéficas para a minha investigação. Irei proceder à transcrição e depois envio-lhe por *e-mail* a transcrição finalizada.

Entrevistado: Ok.

Helena: Muito obrigada pela colaboração.

Entrevistado: Muito bem.

Tabela 45 – Resumo da entrevista: profissional da área da segurança 2

Questões	Entrevistado 2
Conhece o GÁVEA?	Sim
Questões relacionadas com o <i>e-mail</i>	
Quais são os <i>e-mails</i> que devem ser disponibilizados nos <i>websites</i> ?	Deviam ser disponibilizados todos os <i>e-mails</i> dos funcionários e também deveria ser apresentado no <i>website</i> um interface onde o cidadão conseguisse selecionar ao assunto e este interface fazia o encaminhamento para o departamento adequado a responder-lhe
O procedimento mais normal foca-se no envio das dúvidas para o <i>e-mail</i> geral, e internamente, um ou mais funcionários, estão responsáveis por analisar a natureza do <i>e-mail</i> e a dúvida é encaminhada para o departamento ou funcionário mais competente para responder. Acha este procedimento correto?	Deveria criar-se um interface onde fosse possível encaminhar a mensagem para a pessoa responsável por um determinado assunto, evitando assim que a mensagem seja encaminhada para inúmeros funcionários
Qual é o tempo máximo que acha que este deve aguardar por uma resposta?	Meio dia
Na sua opinião qual é o tempo máximo que acha que este deve aguardar por uma resposta que tenha de passar por vários serviços?	Entre três e quatro dias
Quando os funcionários das câmaras municipais respondem aos <i>e-mails</i> dos cidadãos, considera que deve assinar com o seu nome ou só com o departamento a que pertence?	Deve assinar com o nome e o seu departamento
Questões relacionadas com o processo de autenticação	
Quando um cidadão se regista numa plataforma desta natureza, quais os dados que considera que devem ser pedidos?	Nome e <i>e-mail</i>
E se os dados forem pedidos, mas não seja obrigatório preencher esses campos. Acha que mesmo assim é abusivo? Considera que é correto fazer isto?	
Qual é a melhor forma de se atribuir um dado tão sensível como a <i>password</i> ?	Defende que no momento da autenticação é uma boa prática, assim como carta, mas esta terá despesas para a câmara
Acha que deve haver um sistema de memorização de <i>password</i> ? É útil para o cidadão, mas será que é seguro?	Não devia existir esta possibilidade
Qual é a sua opinião sobre a possibilidade de os cidadãos poderem autenticar-se através do <i>Facebook</i> ou conta <i>Google</i> ?	Não concorda

Questões relacionadas com o processo de autenticação	
O que acha de se autenticarem utilizando o cartão de cidadão? Acha seguro os cidadãos fornecerem o seu cartão de cidadão para serem lidos por este tipo de leitores?	Concorda que deve ser utilizado, mas nunca como obrigação, mas sim como opção

Apêndice D

No apêndice D estão presentes todos os conteúdos criados para auxiliar a análise dos *websites* das câmaras municipais, e também para auxiliar o leitor na compreensão do estudo feito.

Na Tabela 46 está apresentada a análise feita aos *websites* das câmaras municipais que não estão presentes na análise geral.

Tabela 46 – Análise geral dos *websites* sem área reservada

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
Calheta (Açores)	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Corvo	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Lagoa (Açores)	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Lajes das Flores	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Lajes do Pico	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Madalena	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Povoação	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Praia da Vitória	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Nordeste	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Santa Cruz das Flores	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Santa Cruz da Graciosa	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
São Roque do Pico	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Velas	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
Vila Franca do Campo	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Vila do Porto	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Calheta (Madeira)	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Câmara de Lobos	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Funchal	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Machico	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Ponta do Sol	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Porto Moniz	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Porto Santo	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Ribeira Brava	Não existia	Em alteração	Apresentam sinais de alteração
Santa Cruz	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Santana	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
São Vicente	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Anadia	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Arouca	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Castelo de Paiva	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Espinho	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Ílhavo	Existia	Em alteração	Apresentam sinais de alteração

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
Mealhada	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Oliveira de Azeméis	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Oliveira do Bairro	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Almodôvar	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Barrancos	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Castro Verde	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Cuba	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Ferreira do Alentejo	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Moura	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Ourique	Não existia	Em alteração	Apresentam sinais de alteração
Vidigueira	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Braga	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Cabeceiras de Basto	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Celorico de Basto	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Guimarães	Existia	Existe	Se o utilizador proceder ao registo normal os seus dados para proceder à autenticação serão enviados por carta
Póvoa de Lanhoso	Existia	Existe	Procedeu-se ao preenchimento de um formulário, mas não se obteve qualquer resposta via <i>e-mail</i> , esperando-se receber via carta

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
Terras de Bouro	Existia	Existe	Se o utilizador proceder ao registo normal, é pedido que se desloque pessoalmente à câmara municipal para que lhe sejam atribuídos os seus dados de acesso à área reservada
Vieira do Minho	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Vila Nova de Famalicão	Existia	Existe	Procedeu-se ao preenchimento de um formulário, mas não se obteve qualquer resposta via <i>e-mail</i> , esperando-se receber via carta
Vila Verde	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Vizela	Existia	Em alteração	Apresentam sinais de alteração
Bragança	Existia	Existe	Se o utilizador proceder ao registo normal, é pedido que se desloque pessoalmente à câmara municipal para que lhe sejam atribuídos os seus dados de acesso à área reservada
Freixo de Espada à Cinta	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Torre de Moncorvo	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Vimioso	Existia	Existe	Procedeu-se ao preenchimento de um formulário, mas não se obteve qualquer resposta via <i>e-mail</i> , esperando-se receber via carta
Belmonte	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Castelo Branco	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Covilhã	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Oleiros	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Penamacor	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Proença-a-Nova	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
Vila Velha de Rodão	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Arganil	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Cantanhede	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Coimbra	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Condeixa-a-Nova	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Figueira da Foz	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Góis	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Lousã	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Montemor-o-Velho	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Penela	Existia	Existe	Procedeu-se ao preenchimento de um formulário, mas não se obteve qualquer resposta via <i>e-mail</i> , esperando-se receber via carta
Soure	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Vila Nova de Poiares	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Estremoz	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Albufeira	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Castro Marim	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Lagos	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Loulé	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
Monchique	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Portimão	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
São Brás de Alportel	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Silves	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Vila Real de S. António	Não existia	Em alteração	Apresentam sinais de alteração
Aguiar da Beira	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Almeida	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Celorico da Beira	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Figueira de Castelo Rodrigo	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Gouveia	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Guarda	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Meda	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Pinhel	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Sabugal	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Seia	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Trancoso	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Vila Nova de Foz Côa	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Alcobaça	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
Alvaiázere	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Ansião	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Bombarral	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Caldas da Rainha	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Castanheira de Pera	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Figueiró dos Vinhos	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Marinha Grande	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Nazaré	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Pedrogão Grande	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Peniche	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Alenquer	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Amadora	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Arruda dos Vinhos	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Azambuja	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Cadaval	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Lourinhã	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Mafra	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Odivelas	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
Sobral de Monte Agraço	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Torres Vedras	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Campo Maior	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Castelo de Vide	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Crato	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Monforte	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Nisa	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Portalegre	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Amarante	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Felgueiras	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Lousada	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Matosinhos	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Para ter acesso aos dados, o cidadão terá de se deslocar pessoalmente à câmara municipal
Penafiel	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Póvoa de Varzim	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Trofa	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Vila Nova de Gaia	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Abrantes	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
Almeirim	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Alpiarça	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Benavente	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Chamusca	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Ferreira do Zêzere	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Golegã	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Rio Maior	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Salvaterra de Magos	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Santarém	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Tomar	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Torres Novas	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Alcácer do Sal	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Santiago do Cacém	Não existia	Em alteração	Apresentam sinais de alteração
Setúbal	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Sines	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Caminha	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Monção	Não existia	Em alteração	Apresentam sinais de alteração
Paredes de Coura	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
Ponte de Lima	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Valença	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Alijó	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível visitar o <i>website</i>
Boticas	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Chaves	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Mesão Frio	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Mondim de Basto	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Montalegre	Não existia	Em alteração	Apresentam sinais de alteração
Peso da Régua	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Ribeira de Pena	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Sabrosa	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Castro Daire	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Cinfães	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Lamego	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Moimenta da Beira	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Mortágua	Existia	Deixou de existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Penedono	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Resende	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação

Nome	Estado da área reservada antes	Estado da área reservada agora	Observações
São João da Pesqueira	Existia, mas não era possível registar	Existe, mas continua a não ser possível registar	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Sernancelhe	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Tabuaço	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível proceder a um processo de autenticação
Tarouca	Não existia	Continua sem existir	Não foi possível visitar o <i>website</i>
Viseu	Existia	Existe	Procedeu-se ao preenchimento de um formulário, mas não se obteve qualquer resposta via <i>e-mail</i> , esperando-se receber via carta

As seguintes tabelas apresentam os resultados da Análise detalhada, estando lá apresentados as duas primeiras análises.

Tabela 47 – Análise detalhada

Aspetos em análise	Câmara municipal de Ponta Delgada	Câmara municipal de Ribeira Grande	Câmara municipal de Águeda	Câmara municipal de Estarreja	Câmara municipal de Carrazeda de Ansiães
O <i>website</i> é considerado inseguro?	Sim	Sim	Não	Sim	Não
No momento do processo de autenticação, existe é apresentada alguma página em pop-up?	Não	Não	Não	Sim	Não
Quais os dados pedidos durante o registo do utilizador?	Nome Completo, <i>E-mail</i> , <i>Password</i> , Data de Nascimento, Número de Documento de Identificação, Número de Identificação Fiscal, Morada, Código Postal, Localidade, Telefone, Telemóvel	Primeiro nome, Último nome, Utilizador, Palavra Passe, <i>E-mail</i> , Telemóvel,	Nome completo, <i>E-mail</i> , <i>password</i> , Data de nascimento, Número de documento de identificação, Número de identificação fiscal, Morada, Código postal, Localidade, Telefone, Telemóvel	Dados pessoais do munícipe (Nº de contribuinte singular, Nº de contribuinte coletivo, nome, Morada, Código postal, Localidade, <i>E-mail</i> , Telefone, Telemóvel, Profissão), Bilhete de Identidade (Número, Arquivo, Estado civil, Data de nascimento, Data do bilhete de identidade, Validade do bilhete de identidade, Filiação pai, Filiação mãe), Residência (Freguesia, Concelho, Distrito), Naturalidade (Freguesia, Concelho, Distrito)	Nome Completo, <i>E-mail</i> , <i>Password</i> , Confirmação da <i>Password</i> , Data de Nascimento, Número de Documento de Identificação, Número de Identificação Fiscal, Morada, Código Postal, Localidade, Telefone, Telemóvel

Aspetos em análise	Câmara municipal de Ponta Delgada	Câmara municipal de Ribeira Grande	Câmara municipal de Águeda	Câmara municipal de Estarreja	Câmara municipal de Carrazeda de Ansiães
Como avalia o número de dados pedidos?	Normal	Pouca informação	Normal	Intrusivo	Normal
É enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo?	Sim	Sim	Não	Não	Não
Como são atribuídos os dados para proceder à autenticação?	E-imediate	E-imediate	E-imediate	Envio de carta normal	E-imediate
Quanto tempo demorou para se ter acesso aos dados para proceder à autenticação?	Imediato	Imediato	Imediato	Mais de dois dias	Imediato
A <i>password</i> tem alguma restrição?	Tem de ter no mínimo oito caracteres, tem de ter pelo menos uma letra minúscula, uma letra maiúscula, um carácter especial, e um número	Não	Tem de ter no mínimo oito caracteres, tem de ter pelo menos uma letra minúscula, uma letra maiúscula, um carácter especial, e um número	Não	sim
É possível recuperar a <i>password</i> ?	Sim	Sim, mas deu erro	Sim	Sim	Sim
Se for permitida a recuperação da <i>password</i> , é enviada a <i>password</i> antiga, uma nova ou é permitida a alteração para uma nova <i>password</i> ?	É enviada uma nova <i>password</i>	É permitida a alteração para uma nova <i>password</i>	É enviada uma nova <i>password</i>	É enviada uma nova <i>password</i>	É enviada uma nova

Aspetos em análise	Câmara municipal de Ponta Delgada	Câmara municipal de Ribeira Grande	Câmara municipal de Águeda	Câmara municipal de Estarreja	Câmara municipal de Carrazeda de Ansiães
Se for permitida a alteração da <i>password</i> , é possível alterar apenas tendo acesso ao <i>website</i> , ou é necessário interagir com o <i>e-mail</i> , ou com a câmara municipal pessoalmente ou através de carta?	É necessário interagir com o <i>e-mail</i>	É necessário interagir com o <i>e-mail</i>	Tendo acesso ao <i>e-mail</i> do cidadão	-	Tendo acesso ao <i>e-mail</i> do cidadão
É permitida a autenticação através do cartão de cidadão?	Não	Não	Sim	Sim	Sim
É possível autenticar-se com a conta do <i>Facebook</i> , <i>Google</i> ou outra?	Não	Não	Não	Não	Não
É possível proceder à autenticação do mesmo cidadão no <i>website</i> ?	Não	Não	Não	Não	Não
Na secção do registo, existe alguma preocupação com as diferenças dos seus utilizadores?	Não	Não	Sim	Não	Sim
Quais as funcionalidades que o <i>Website</i> apresenta após o processo de autenticação?	Os meus serviços, As minhas preferências, Ocorrências e sugestões, As minhas empresas	Leituras de Água, MyNet, Newsletter	Editar dados pessoais, Os meus serviços (Serviços <i>Online</i> , Submissão de evento, Caixa de sugestões, orçamento participativo), Ocorrências, Empresas registadas	Contra Ordenações, Execuções Fiscais, Dados Pessoais, Feiras e Mercados, Habitação, Máquinas de Diversão, Publicidade, Urbanismo	Serviços, Preferências, Dados Pessoais

Tabela 48 – Análise detalhada

Aspetos em análise	Câmara municipal de Santa Maria da Feira	Câmara municipal de Sintra	Câmara municipal de Valpaços	Câmara municipal de Nelas
O <i>website</i> é considerado inseguro?	Não	Sim	Não	Sim
No momento do processo de autenticação, existe é apresentada alguma página em pop-up?	Não	Sim	Não	Não
Quais os dados pedidos durante o registo do utilizador?	Nome completo, <i>E-mail</i> , Sexo, Tipo de morada (Morada, Código postal, Freguesia, Concelho, Distrito, N° apartado, país), N° contribuinte, N° BI, Telefone, Telemóvel, Fax, Áreas de interesse	Tipo de utilizador, Nome completo, Contribuinte, Data de nascimento, Morada, Número/lote, Andar, Cód. postal, Localidade, Concelho, Freguesia, N° de telemóvel, N° de telefone fixo, Fax, <i>E-mail</i> , Meio comunicação, Doc. Identificação, Num. doc. identificação, Local de emissão, Data de emissão, Documentos	Nome completo, <i>E-mail</i> , <i>Password</i> , Data de nascimento, Número de documento de identificação, Número de identificação fiscal, Morada, Código Postal, Localidade, Telefone, Telemóvel	Identificação (Nome, <i>E-mail</i> , Contribuinte, Telefone), Morada ou sede social (Rua, Número, Andar, Lugar, Freguesia, Cód. postal, Localidade), Palavra chave, Anexos
Como avalia o número de dados pedidos?	Normal	Intrusivo	Normal	Normal
É enviado um <i>e-mail</i> de confirmação do registo?	Sim	Sim	Sim	Não
Como são atribuídos os dados para proceder à autenticação?	E-posterior	E-posterior	E-imediata	E-imediata
Quanto tempo demorou para se ter acesso aos dados para proceder à autenticação?	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato

Aspetos em análise	Câmara municipal de Santa Maria da Feira	Câmara municipal de Sintra	Câmara municipal de Valpaços	Câmara municipal de Nelas
A <i>password</i> tem alguma restrição?	Não	-	Tem de ter no mínimo oito caracteres, tem de ter pelo menos uma letra minúscula, uma letra maiúscula, um carácter especial, e um número	Tem de ter no mínimo nove caracteres
É possível recuperar a <i>password</i> ?	Sim	Sim	Sim	Não
Se for permitida a recuperação da <i>password</i> , é enviada a <i>password</i> antiga, uma nova ou é permitida a alteração para uma nova <i>password</i> ?	É enviada uma nova <i>password</i>	É enviada uma nova <i>password</i>	É enviada uma nova <i>password</i>	-
Se for permitida a alteração da <i>password</i> , é possível alterar apenas tendo acesso ao <i>website</i> , ou é necessário interagir com o <i>e-mail</i> , ou com a câmara municipal pessoalmente ou através de carta?	É necessário interagir com o <i>e-mail</i>	-	É necessário interagir com o <i>e-mail</i>	-
É permitida a autenticação através do cartão de cidadão?	Não	Sim	Não	Sim
É possível autenticar-se com a conta do <i>Facebook</i> , <i>Google</i> ou outra?	Não	Não	Não	Não
É possível proceder à autenticação do mesmo cidadão no <i>website</i> ?	Não	Não	Não	Não

Aspetos em análise	Câmara municipal de Santa Maria da Feira	Câmara municipal de Sintra	Câmara municipal de Valpaços	Câmara municipal de Nelas
Na secção do registo, existe alguma preocupação com as diferenças dos seus utilizadores?	Não	Sim	Não	Não
Quais as funcionalidades que o <i>website</i> apresenta após o processo de autenticação?	Mapas interativos, Mapas temáticos, Construções e loteamentos (Introdução, Nova constr. ou loteam., Minhas constr. e loteam., Outros pedidos, Consultar, Boas práticas, Guia de atendimento, Requerimentos, Emissão de plantas, Simuladores de taxas)	Realizar pedido <i>Online</i> , Processos, Área pessoal, Atendimento <i>Online - chat</i> , Reclamações e petições, Consultar/simular, Perguntas frequentes, Inquéritos, Urbanismos	Transferência bancária, Área do munícipe (Editar dados pessoais, Os meus serviços (As minhas preferências, As minhas empresas), Ocorrências (Participação de ocorrências, Formulário de registo de ocorrências, Mapa de ocorrências), Taxas municipais, Requerimentos, Emissão de plantas de localização, Sistema de informação ao munícipe, Regulamentos municipais	Gestão documental, Atividades económicas, ambiente / águas e saneamento, Caça, Cópias e certidões, Cultura, Desporto, Inspeções e certificações, Toponímia e número de polícia, Urbanismo, Trânsito, Transporte e mobilidade, Pedidos diversos, Contactos

Apêndice E

A seguinte tabela serve para suportar a avaliação da qualidade das respostas institucionais dadas aos *e-mails* dos cidadãos.

Tabela 49 – *E-mails* a utilizar no modelo de avaliação da qualidade de resposta institucional aos *e-mails* dos cidadãos

Nome	<i>Website</i>
Angra do Heroísmo	angra@cmah.pt
Calheta (Açores)	camara@cmcalheta.pt
Corvo	geral@cm-corvo.pt
Horta	geral@cmhorta.pt
Lagoa (Açores)	geral@lagoa-acoeres.pt
Lajes das Flores	geral@cmlajesdasflores.pt
Lajes do Pico	cmfpico@mail.telepac.pt
Madalena	geral@cm-madalena.pt
Nordeste	geral@cmnordeste.pt
Ponta Delgada	geral@mpdelgada.pt
Povoação	geral@cm-povoacao.pt
Praia da Vitória	geral@cmpv.pt
Ribeira Grande	geralcmsg@cm-ribeiragrande.pt
Santa Cruz das Flores	geral@cmsgflores.pt
Santa Cruz da Graciosa	geral@cm-graciosa.pt
São Roque do Pico	geral@cm-saoroquedopico.pt
Velas	geral@cmvelas.pt
Vila Franca do Campo	geral@cmvfc.pt
Vila do Porto	geral@cm-viladoporto.pt
Calheta (Madeira)	camara@cmcalheta.pt
Câmara de Lobos	geral@cm-camaradelobos.pt
Funchal	cmf@cm-funchal.pt
Machico	secretariageral@cm-machico.pt
Ponta do Sol	atendimentogeral@cm-pontadosol.pt
Porto Moniz	geral@portomoniz.pt
Porto Santo	info@cm-portosanto.pt
Ribeira Brava	geral@cm-ribeirabrava.pt
Santa Cruz	geral@cm-santacruz.pt
Santana	gabinetedomunicepe@cm-santana.com
São Vicente	geral@cm-saovicente.pt

Nome	<i>Website</i>
Águeda	geral@cm-agueda.pt
Albergaria-a-Velha	info@cm-albergaria.pt
Anadia	geral@cm-anadia.pt
Arouca	geral@cm-arouca.pt
Aveiro	geral@cm-aveiro.pt
Castelo de Paiva	geral@cm-castelo-paiva.pt
Espinho	geral@cm-espinho.pt
Estarreja	geral@cm-estarreja.pt
Ílhavo	geralcmi@cm-ilhavo.pt
Mealhada	gabpresidencia@cm-mealhada.pt
Murtosa	geral@cm-murtosa.pt
Oliveira de Azeméis	geral@cm-oaz.pt
Oliveira do Bairro	cmolb@cm-olb.pt
Ovar	gapresidencia@cm-ovar.pt
Santa Maria da Feira	santamariadafeira@cm-feira.pt
São João da Madeira	geral@cm-sjm.pt
Sever do Vouga	cm.sever@cm-sever.pt
Vagos	geral@cm-vagos.pt
Vale de Cambra	geral@cm-valedecambra.pt
Aljustrel	geral@mun-aljustrel.pt
Almodôvar	geral@cm-almodovar.pt
Alvito	geral@cm-alvito.pt
Barrancos	geral@cm-barrancos.pt
Beja	geral@cm-beja.pt
Castro Verde	geral@cm-castroverde.pt
Cuba	geral@cm-cuba.pt
Ferreira do Alentejo	geral@cm-ferreira-alentejo.pt
Mértola	geral@cm-mertola.pt
Moura	cmmoura@cm-moura.pt
Odemira	geral@cm-odemira.pt
Ourique	geral@cm-ourique.pt
Serpa	geral@cm-serpa.pt
Vidigueira	geral@cm-vidigueira.pt
Amares	geral@cm-amares.pt
Barcelos	geral@cm-barcelos.pt
Braga	municipe@cm-braga.pt

Nome	<i>Website</i>
Cabeceiras de Basto	servicoatendimentounico@cabeceirasdebasto.pt
Celorico de Basto	geral@mun-celoricodebasto.pt
Esposende	assembleia.municipal@cm-esposende.pt
Fafe	geral@cm-fafe.pt
Guimarães	geral@cm-guimaraes.pt
Póvoa de Lanhoso	geral@mun-planhoso.pt
Terras de Bouro	geral@cm-terrasdebouro.pt
Vieira do Minho	geral@cm-vminho.pt
Vila Nova de Famalicão	camaramunicipal@vilanovadefamalicao.org
Vila Verde	geral@cm-vilaverde.pt
Vizela	geral@cm-vizela.pt
Alfândega da Fé	gabinetepresidencia.cmaf@gmail.com
Bragança	cmb@cm-braganca.pt
Carraceda de Ansiães	geral@cmca.pt
Freixo de Espada à Cinta	geral@cm-fec.pt
Macedo de Cavaleiros	geral@cm-macedodecavaleiros.pt
Miranda do Douro	geral@cm-mdouro.pt
Mirandela	geral@cm-mirandela.pt
Mogadouro	geral@mogadouro.pt
Torre de Moncorvo	geral@torredemoncorvo.pt
Vila Flôr	geral@cm-vilafior.pt
Vimioso	gi.cmv@cm-vimioso.pt
Vinhais	geral@cm-vinhais.pt
Belmonte	cmbelmonte@mail.telepac.pt
Castelo Branco	camara@cm-castelobranco.pt
Covilhã	info@cm-covilha.pt
Fundão	geral@cm-fundao.pt
Idanha-a-Nova	geral@cm-idanhanova.pt
Oleiros	geral@cm-oleiros.pt
Penamacor	secretaria.gap@cm-penamacor.pt
Proença-a-Nova	geral@cm-proencanova.pt
Sertã	geral@cm-serta.pt
Vila de Rei	geral@cm-viladerei.pt
Vila Velha de Rodão	geral@cm-vvrodao.pt
Arganil	geral@cm-arganil.pt
Cantanhede	geral@cm-cantanhede.pt

Nome	<i>Website</i>
Coimbra	geral@cm-coimbra.pt
Condeixa-a-Nova	geral@cm-condeixa.pt
Figueira da Foz	municipe@cm-figfoz.pt
Góis	correio@cm-gois.pt
Lousã	geral@cm-lousa.pt
Mira	geral@cm-mira.pt
Miranda do Corvo	camara@cm-mirandadorcorvo.pt
Montemor-o-Velho	geral@cm-montemorvelho.pt
Oliveira do Hospital	geral@cm-oliveiradohospital.pt
Pampilhosa da Serra	municipio@cm-pampilhosadaserra.pt
Penacova	geral@cm-penacova.pt
Penela	cmpenela@cm-penela.pt
Soure	geral@cm-soure.pt
Tábua	geral@cm-tabua.pt
Vila Nova de Poiares	geral@cm-vilanovadepoiares.pt
Alandroal	cm-alandroal@ <i>mail</i> .telepac.pt
Arraiolos	geral@cm-arraiolos.pt
Borba	geral@cm-borba.pt
Estremoz	geral@cm-estremoz.pt
Évora	cmevora@cm-evora.pt
Montemor-o-Novo	cmmontemor@cm-montemornovo.pt
Mora	geral@cm-mora.pt
Mourão	gap@cm-mourao.pt
Portel	geral@ <i>mail</i> .cm-portel.pt
Redondo	geral@cm-redondo.pt
Reguengos de Monsaraz	geral@cm-reguengos-monsaraz.pt
Vendas Novas	geral@cm-vendasnovas.pt
Viana do Alentejo	camara@cm-vianadoalentejo.pt
Vila Viçosa	geral@cm-vilavicosa.pt
Albufeira	geral@cm-albufeira.pt
Alcoutim	geral@cm-alcoutim.pt
Aljezur	geral@cm-aljezur.pt
Castro Marim	expediente@cm-castromarim.pt
Faro	geral@cm-faro.pt
Lagoa (Faro)	expediente@cm-lagoa.pt
Lagos	expediente.geral@cm-lagos.pt

Nome	<i>Website</i>
Loulé	cmloule@cm-loule.pt
Monchique	geral@cm-monchique.pt
Olhão	geral@cm-olhao.pt
Portimão	https://www.cm-portimao.pt/contacte-nos preencher formulário
São Brás de Alportel	camara@cm-sbras.pt
Silves	expediente@cm-silves.pt
Tavira	camara@cm-tavira.pt
Vila do Bispo	geral@cm-viladobispo.pt
Vila Real de S. António	geral@cm-vrsa.pt
Aguiar da Beira	geral@cm-aguiardabeira.pt
Almeida	camara@cm-almeida.pt
Celorico da Beira	geral@cm-celoricodabeira.pt
Figueira de Castelo Rodrigo	cm-fcr@cm-fcr.pt
Fornos de Algodres	geral@cm-fornosdealgodres.pt
Gouveia	geral@cm-gouveia.pt
Guarda	geral@mun-guarda.pt
Manteigas	geral@cm-manteigas.pt
Meda	cmeda@cm-meda.pt
Pinhel	cm-pinhel@cm-pinhel.pt
Sabugal	geral@cm-sabugal.pt
Seia	cm-seia@cm-seia.pt
Trancoso	geral@cm-trancoso.pt
Vila Nova de Foz Côa	correio@cm-fozcoa.pt
Alcobaca	cmalcobaca@cm-alcobaca.pt
Alvaiázere	geral@cm-alvaiazere.pt
Ansião	geral@cm-ansiao.pt
Batalha	geral@cm-batalha.pt
Bombarral	geral@cm-bombarral.pt
Caldas da Rainha	geral@cm-caldas-rainha.pt
Castanheira de Pera	camara@cm-castanheiradepera.pt
Figueiró dos Vinhos	secretaria@cm-figueirodosvinhos.pt
Leiria	cmleiria@cm-leiria.pt
Marinha Grande	geral@cm-mgrande.pt
Nazaré	geral@cm-nazare.pt
Óbidos	geral@cm-obidos.pt
Pedrogão Grande	geral@cm-pedrogaogrande.pt

Nome	<i>Website</i>
Peniche	cmpeniche@cm-peniche.pt
Pombal	geral@cm-pombal.pt
Porto de Mós	geral@municipio-portodemos.pt
Alenquer	geral@cm-alenquer.pt
Amadora	geral@cm-amadora.pt
Arruda dos Vinhos	cm-arruda@cm-arruda.pt
Azambuja	geral@cm-azambuja.pt
Cadaval	geral@cm-cadaval.pt
Cascais	atendimento.municipal@cm-cascais.pt
Lisboa	sg.dmc@cm-lisboa.pt
Loures	geral@cm-loures.pt
Lourinhã	geral@cm-lourinha.pt
Mafra	geral@cm-mafra.pt
Odivelas	geral@cm-odivelas.pt
Oeiras	geral@cm-oeiras.pt
Sintra	municipe@cm-sintra.pt
Sobral de Monte Agraço	geral@cm-sobral.pt
Torres Vedras	geral@cm-tvedras.pt
Vila Franca de Xira	presidencia@cm-vfxira.pt
Alter do Chão	geral@cm-alter-chao.pt
Arronches	geral@cm-arronches.pt
Avis	geral@cm-avis.pt
Campo Maior	geral@cm-campo-maior.pt
Castelo de Vide	cm.castvide@ <i>mail</i> .telepac.pt
Crato	geral@cm-crato.pt
Elvas	geral@cm-elvas.pt
Fronteira	municipio@cm-fronteira.pt
Gavião	geral@cm-gaviao.pt
Marvão	geral@cm-marvao.pt
Monforte	cmmonforte@ <i>mail</i> .telepac.pt
Nisa	geral@cm-nisa.pt
Ponte de Sor	geral@cm-pontedesor.pt
Portalegre	municipio@cm-portalegre.pt
Sousel	geral@cm-sousel.pt
Amarante	geral@cm-amarante.pt
Baião	geral@cm-baiao.pt

Nome	<i>Website</i>
Felgueiras	geral@cm-felgueiras.pt
Gondomar	geral@cm-gondomar.pt
Lousada	cm-lousada@cm-lousada.pt
Maia	geral@cm-maia.pt
Marco de Canaveses	info@cm-marco-canaveses.pt
Matosinhos	mail@cm-matosinhos.pt
Paços de Ferreira	geral@cm-pacosdeferreira.pt
Paredes	cmparedes@cm-paredes.pt
Penafiel	penafiel@cm-penafiel.pt
Porto	geral@cm-porto.pt
Póvoa de Varzim	geral@cm-pvarzim.pt
Santo Tirso	santotirso@cm-stirso.pt
Trofa	geral@mun-trofa.pt
Valongo	gabmunicipe@cm-valongo.pt
Vila do Conde	geral@cm-viladoconde.pt
Vila Nova de Gaia	geral@cm-gaia.pt
Abrantes	geral@cm-abrantes.pt
Alcanena	geral@cm-alcanena.pt
Almeirim	http://www.cm-almeirim.pt/ preencher formulário
Alpiarça	http://www.cm-alpiarca.pt/component/mailto/?tmpl=component&template=cimlt&link=f3822366aa0f19c1efbf8b492bf7d6db4e90ebdc preencher formulário
Benavente	cmb@cm-benavente.pt
Cartaxo	correio@cm-cartaxo.pt
Chamusca	geral@cm-chamusca.pt
Constância	geral@cm-constancia.pt
Coruche	geral@cm-coruche.pt
Entroncamento	geral@cm-entroncamento.pt
Ferreira do Zêzere	geral@cm-ferreiradozezere.pt
Golegã	geral@cm-golega.pt
Mação	geral@cm-macao.pt
Ourém	geral@mail.cm-ourem.pt
Rio Maior	geral@cm-riomaior.pt
Salvaterra de Magos	geral@cm-salvaterrademagos.pt
Santarém	geral@cm-santarem.pt
Sardoal	geral@cm-sardoal.pt
Tomar	presidencia@cm-tomar.pt

Nome	<i>Website</i>
Torres Novas	geral@cm-torresnovas.pt
Vila Nova da Barquinha	geral@cm-vnbarquinha.pt
Alcácer do Sal	geral@m-alcacerdosal.pt
Alcochete	geral@cm-alcochete.pt
Almada	almadainforma@cma.m-almada.pt
Barreiro	geral@cm-barreiro.pt
Grândola	geral@cm-grandola.pt
Moita	cmmoita@mail.cm-moita.pt
Montijo	geral@mun-montijo.pt
Palmela	geral@cm-palmela.pt
Santiago do Cacém	geral@cm-santiagocacem.pt
Seixal	camara.geral@cm-seixal.pt
Sesimbra	informacao@cm-sesimbra.pt
Setúbal	gap@mun-setubal.pt
Sines	geral@mun-sines.pt
Arcos de Valdevez	geral@cmav.pt
Caminha	geral@cm-caminha.pt
Melgaço	geral@cm-melgaco.pt
Monção	gap@cm-moncao.pt
Paredes de Coura	contacto@cm-paredes-coura.pt
Ponte da Barca	geral@cmpb.pt
Ponte de Lima	geral@cm-pontedelima.pt
Valença	geral@cm-valenca.pt
Viana do Castelo	cmviana@cm-viana-castelo.pt
Vila Nova de Cerveira	geral@cm-vncerveira.pt
Alijó	geral@cm-alijo.pt
Boticas	municipio@cm-boticas.pt
Chaves	municipio@chaves.pt
Mesão Frio	geral@cm-mesaofrio.pt
Mondim de Basto	geral@cm-mondimdebasto.pt
Montalegre	municipio@cm-montalegre.pt
Murça	geral@cm-murca.pt
Peso da Régua	cmregua@cmpr.pt
Ribeira de Pena	geral@cm-rpena.pt
Sabrosa	geral@cm-sabrosa.pt
Santa Marta de Penaguião	geral@cm-smpenaguiao.pt

Nome	<i>Website</i>
Valpaços	municipio@valpacos.pt
Vila Pouca de Aguiar	geral@cm-vpaguiar.pt
Vila Real	geral@cm-vilareal.pt
Armamar	geral@cm-armamar.pt
Carregal do Sal	geral@cm-carregal.pt
Castro Daire	geral@cm-castrodaire.pt
Cinfães	geral@cm-cinfaes.pt
Lamego	geral@cm-lamego.pt
Mangualde	geral@cmmangualde.pt
Moimenta da Beira	geral@cm-moimenta.pt
Mortágua	mortagua@cm-mortagua.pt
Nelas	geral@cm-nelas.pt
Oliveira de Frades	cmofrades@mail.telepac.pt
Penalva do Castelo	geral@cm-penalvadocastelo.pt
Penedono	cm-penedono@cm-penedono.pt
Resende	geral@cm-resende.pt
São João da Pesqueira	cmsjp@sjpesqueira.pt
São Pedro do Sul	geral@cm-spsul.pt
Santa Comba Dão	geral@cm-santacombadao.pt
Sátão	geral@cm-satao.pt
Sernancelhe	geral@cm-sernancelhe.pt
Tabuaço	cm-tabuaco@cm-tabuaco.pt
Tarouca	camara@cm-tarouca.pt
Tondela	geral@cm-tondela.pt
Vila Nova de Paiva	geral@cm-vnpaiva.pt
Viseu	geral@cmviseu.pt
Vouzela	geral@cm-vouzela.pt

Apêndice F

Sendo que houve alterações nos modelos de avaliação em estudo, surgiu a necessidade de criar uma lista que servirá para auxiliar os investigadores do GÁVEA, sendo que aqui se apresentam todas as alterações que devem ser feitas no Guia metodológico criado por eles.

Tabela 50 – Alterações a serem feitas no Guia metodológico

Capítulo	Página	Antes	Alterações
	i	Versão 4.2	Versão 4.3
	i	2014	2018
1	2	e aos 32 indicadores	e aos 33 indicadores
1	4	Alteração da forma de avaliação do critério “Serviços <i>online</i> ”. Embora este critério já fizesse parte da grelha de avaliação utilizada em estudos anteriores, a forma como este passou a ser avaliado alterou-se significativamente. Nesta versão do método, foi tomada a decisão de eleger um conjunto específico de seis serviços prestados pelas câmaras aos cidadãos e avaliar cada um deles de acordo com um determinado conjunto de indicadores que retrate o grau de sofisticação da prestação desses serviços. Os seis serviços eleitos foram	Alteração da forma de avaliação do critério “Serviços <i>online</i> ”. Embora este critério já fizesse parte da grelha de avaliação utilizada em estudos anteriores, a forma como este passou a ser avaliado alterou-se significativamente. Foi melhorado o processo de análise das áreas reservadas, sendo que se inicia o critério “Serviços <i>online</i> ” com este ponto. Nesta versão do método, foi tomada a decisão de eleger um conjunto específico de seis serviços prestados pelas câmaras aos cidadãos e avaliar cada um deles de acordo com um determinado conjunto de indicadores que retrate o grau de sofisticação da prestação desses serviços. Os seis serviços eleitos foram
1	4	Envio de mensagens de correio eletrónico, realizado como intuito de avaliar o tempo de resposta e a qualidade das respostas das câmaras a contactos de <i>e-mail</i> efetuados pelos cidadãos. Para além de se enviarem mensagens de <i>e-mail</i> para os serviços camarários, tal como sucedia nos métodos anteriores, nesta versão do método, também se enviam, e pela primeira vez, mensagens de <i>e-mail</i> para o executivo camarário, nomeadamente para o presidente da câmara, para o vice-presidente e para o 1.º vereador da oposição.	Após ser revisto todo o processo de envio de <i>e-mails</i> para as câmaras municipais, chegou-se à conclusão que seria apenas necessário entrar em contacto com as câmaras municipais utilizando o <i>e-mail</i> geral. É necessário o envio de um <i>e-mail</i> onde se coloca uma questão simples e um <i>e-mail</i> onde se deve apresentar uma questão mais complexa.
4	8	O processo de recolha baseia-se na observação direta sítios <i>Web</i> das 308 câmaras	O processo de recolha baseia-se na observação direta dos sítios <i>Web</i> das 308 câmaras
4	8	Este processo deve ser realizado por duas equipas de distintas de avaliadores	Este processo deve ser realizado por duas equipas distintas de avaliadores

Capítulo	Página	Antes	Alterações
4	8	[na Tabela 2] <ul style="list-style-type: none"> • Tem, possível registar • Tem, não é possível registar 	[na Tabela 2] <ul style="list-style-type: none"> • Tem, possível registar. Registrar <i>link</i> de acesso à área reservada • Tem, não é possível registar. Registrar <i>link</i> de acesso à área reservada
4	9	[Tabela 2]	[eliminar as três últimas linhas]
4	9	sobretudo para a avaliação dos indicadores C3.i1 a C3.i6	sobretudo para a avaliação dos indicadores C3.i1 a C3.i7
4	9	Além da observação direta dos sítios Web, como se esquematiza na Figura 1, a recolha final envolve também o envio de mensagens de correio eletrónico para os serviços da câmara e para o presidente, vice-presidente e 1.º vereador da oposição, com o intuito de avaliar a prontidão e adequação das respostas dadas a pedidos de informação solicitados por um cidadão. Este é um parâmetro fundamental cuja avaliação encontra justificação legal no Decreto-Lei n.º 135/99, que no ponto 1 do seu artigo 26.º refere que os organismos públicos “...devem disponibilizar um endereço de correio electrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz.”, e, no ponto 2 do mesmo artigo realça que “a correspondência transmitida por via electrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte de papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento.”	Existe também um processo de envio de <i>e-mails</i> para o <i>e-mail</i> geral das câmaras municipais com o intuito de analisar os subindicadores presentes em C3.i8.
4	9	[Figura 2]	[eliminar Figura]
4	10	No caso das câmaras são enviadas duas mensagens com objetivos diferentes:	São enviadas duas mensagens com objetivos diferentes:
4	10	Para o presidente, vice-presidente e 1.º vereador da oposição envia-se apenas uma mensagem.	[eliminar frase]
4	10	As mensagens que por alguma razão são devolvidas, são reenviadas para outro endereço de <i>e-mail</i> , caso existam endereços de <i>e-mail</i> alternativos. A única exceção a esta regra é para as mensagens devolvidas pelo facto da caixa de correio estar cheia. Nesse caso, não se procede ao reenvio de mensagem.	[eliminar parágrafo]

Capítulo	Página	Antes	Alterações
4	10	[acrescentar após: No Anexo A disponibilizam-se as mensagens de correio eletrónicas enviadas]	, assim como os endereços de correio eletrónico recolhidos em 2018.
4	10	Posteriormente, cada um destes valores é afectado por um peso, cujos valores estão sistematizados na Tabela 36, de forma a produzir o score final do índice de presença na <i>Internet</i> para cada câmara	Posteriormente, cada um destes valores é afetado por um peso, cujos valores estão sistematizados na Tabela 37, de forma a produzir o score final do índice de presença na <i>Internet</i> para cada câmara.
4	10	O tratamento das respostas às mensagens de <i>e-mail</i> enviadas envolve o registo e análise da data e hora/minuto de receção das mesmas, com o intuito de determinar o tempo que demoraram a ser dadas, bem como a sua tipificação em relação à qualidade da resposta fornecida, nomeadamente se a resposta dada é díspar do questionado, ou se, não sendo díspar, é inútil ou útil para responder à questão colocada na mensagem.	[eliminar frase]
5	12	Esta grelha é constituída por um conjunto de 32 indicadores , que se distribuem por quatro grandes critérios de análise	Esta grelha é constituída por um conjunto de 33 indicadores , que se distribuem por quatro grandes critérios de análise
5	14	C3.i1 Serviço: Autorização para inumação de cadáver	C3.i1 Área reservada
5	14	[acrescentar na descrição do C3.i1]	Identifica a existência de uma área reservada e avalia todo o processo do registo e também o processo de autenticação
5	14	C3.i2 Serviço: Ocupação de espaço público - publicidade na via pública	C3.i2 Serviço: Autorização para inumação de cadáver
5	14	C3.i3 Serviço: Licenciamento para instalação de bomba de gasolina	C3.i3 Serviço: Ocupação de espaço público - publicidade na via pública
5	14	C3.i4 Serviço: Licenciamento de pequenas obras	C3.i4 Serviço: Licenciamento para instalação de bomba de gasolina
5	14	C3.i5 Serviço: Cartografia - requerer planta do PDM	C3.i5 Serviço: Licenciamento de pequenas obras
5	15	C3.i6 Serviço: Ocupação temporária de espaço público	C3.i6 Serviço: Cartografia - requerer planta do PDM
5	15	C3.i7 <i>E-mail</i>	C3.i7 Serviço: Ocupação temporária de espaço público
5	15	[acrescentar C3.i8]	C3.i8 <i>E-mail</i>
5	15	[acrescentar na descrição do C3.i8]	Analisa a experiência do cidadão quando envia um <i>e-mail</i> para a sua câmara municipal
5	15	O terceiro critério, ou terceira grande vertente de análise, é "Serviços <i>online</i> ". Este critério tem associado sete indicadores	O terceiro critério, ou terceira grande vertente de análise, é "Serviços <i>online</i> ". Este critério tem associado oito indicadores

Capítulo	Página	Antes	Alterações
5	15	[sugestão a colocar antes de “Seis desses indicadores (C3.i1., C3.i2., C3.i3., C3.i4., C3.i5., C3.i6.) avaliam o nível de sofisticação de cada um de seis serviços específicos prestados pela câmara aos cidadãos ou empresas.”]	Inicia-se a análise deste critério com a verificação da existência de uma área reservada, passando depois para os seis indicadores (C3.i1., C3.i2., C3.i3., C3.i4., C3.i5., C3.i6.) que avaliam o nível de sofisticação de cada um de seis serviços específicos prestados pela câmara aos cidadãos ou empresas
5	15	O critério 3 inclui ainda um indicador adicional: o indicador C3.i7. “ <i>E-mail</i> ”. Este indicador avalia o tempo de resposta e a qualidade das respostas obtidas às mensagens de correio eletrónico enviadas à câmara, ao seu presidente, ao vice-presidente e ao 1.º vereador da oposição	O critério 3 inclui ainda um indicador adicional: o indicador C3.i8. “ <i>E-mail</i> ”. Este indicador avalia alguns aspetos como o tempo de resposta e a qualidade das respostas obtidas às mensagens de correio eletrónico enviadas para o <i>e-mail</i> geral da câmara municipal
5	32	As Tabelas 23 a 29 contêm a descrição de cada um desses indicadores	As Tabelas 23 a 30 contêm a descrição de cada um desses indicadores
5	32	[antes da Tabela]	Durante o registo da classificação do <i>website</i> , deve também ser acrescentada uma secção onde deve ser guardado o <i>link</i> de acesso à área reservada, facilitando assim a análise dos estudos futuros.
5	32	[Tabela 23]	[antes da Tabela 23 deve ser adicionada a Tabela presente no subcapítulo 5.1]
5	32	[acrescentar descrição da Tabela]	Tabela 23: Descrição Técnica do Indicador “Área reservada”
5	32	Tabela 23	Tabela 24
5	32	C3.i1	C3.i2
5	33	Peso do indicador no critério: 15%	Peso do indicador no critério: 10%
5	33	Tabela 24	Tabela 25
5	33	C3.i2	C3.i3
5	34	Peso do indicador no critério: 15%	Peso do indicador no critério: 10%
5	34	Tabela 25	Tabela 26
5	34	C3.i3	C3.i4
5	35	Peso do indicador no critério: 10%	Peso do indicador no critério: 5%
5	35	Tabela 26	Tabela 27
5	35	C3.i4	C3.i5
5	36	Peso do indicador no critério: 15%	Peso do indicador no critério: 10%
5	36	Tabela 27	Tabela 28
5	36	C3.i5	C3.i6
5	37	Peso do indicador no critério: 15%	Peso do indicador no critério: 10%
5	37	Tabela 28	Tabela 29
5	37	C3.i6	C3.i7

Capítulo	Página	Antes	Alterações
5	39	Tabela 29	Tabela 30
5	39	C3.i7	C3.i8
5	39	[Tabela 29]	Antes de proceder à análise da Tabela 30, é necessário que proceda ao envio dos <i>e-mails</i> obrigatórios para alguns dos subinidcadores. Deve ser analisada a Tabela presente nos Anexos para se proceder ao envio de todos os <i>e-mails</i> necessários. É necessário enviar dois <i>e-mails</i> para cada um dos correios eletrónicos listados, tendo de ser um <i>e-mail</i> mais simples e outro mais complexo, de forma a conseguir testar os dois cenários. Os <i>e-mails</i> devem ser enviados individualmente, evitando assim que a mensagem seja encaminhada para a pasta <i>spam</i> do destinatário. Nos Anexos pode analisar os exemplos possíveis a serem utilizados.
5	39	[antes da Tabela]	[deve ser copiada a introdução do subcapítulo 5.2 seguindo-se por todos os exemplos listados]
5	41	As Tabelas 30 a 35 contêm a descrição de cada um desses indicadores.	As Tabelas 31 a 36 contêm a descrição de cada um desses indicadores.
5	41	Tabela 30	Tabela 31
5	42	Tabela 31	Tabela 32
5	42	Tabela 32	Tabela 33
5	43	Tabela 33	Tabela 34
5	45	Tabela 34	Tabela 35
5	46	Tabela 35	Tabela 36
5	47	A Tabela 36 reúne os pesos atribuídos a cada critério e indicador.	A Tabela 37 reúne os pesos atribuídos a cada critério e indicador.
5	47	Tabela 36	Tabela 37
5	48	C3.i1. Serviço: Autorização para inumação de cadáver 15%	C3.i1. Área reservada 25%
5	48	C3.i2. Serviço: Ocupação de espaço público - publicidade na via pública 15%	C3.i2. Serviço: Autorização para inumação de cadáver 10%
5	48	C3.i3. Serviço: Licenciamento para instalação de bomba de gasolina 10%	C3.i3. Serviço: Ocupação de espaço público - publicidade na via pública 10%
5	48	C3.i4. Serviço: Licenciamento de pequenas obras 15%	C3.i4. Serviço: Licenciamento para instalação de bomba de gasolina 5%
5	48	C3.i5. Serviço: Cartografia - requerer planta do PDM 15%	C3.i5. Serviço: Licenciamento de pequenas obras 10%
5	48	C3.i6. Serviço: Ocupação temporária de espaço público 5%	C3.i6. Serviço: Cartografia - requerer planta do PDM 10%

Capítulo	Página	Antes	Alterações
5	48	C3.i7 <i>E-mail</i> 25%	C3.i7. Serviço: Ocupação temporária de espaço público 5%
5	48	[acrescentar C3.i8]	C3.i8 <i>E-mail</i> 25%
5	48	$C3=15\% \times C3i1 + 15\% \times C3i2 + 10\% \times C3i3 + 15\% \times C3i4 + 15\% \times C3i5 + 5\% \times C3i6 + 25\% \times C3i7$	$C3=25\% \times C3i1 + 10\% \times C3i2 + 10\% \times C3i3 + 5\% \times C3i4 + 10\% \times C3i5 + 10\% \times C3i6 + 5\% \times C3i7 + 25\% \times C3i8$
Anexos	54	[eliminar conteúdo]	[devem ser copiadas as mensagens listadas no subcapítulo 5.2]
Anexos	54	[acrescentar]	[deve ser copiada a Tabela 49 presente no Apêndice E]
Índice	iv		[atualizar índices]