

FILIPPE SÁ • ÁLVARO ROCHA

Qualidade do Governo Eletrónico

Modelo MoQGEL



EDIÇÕES SÍLABO

QUALIDADE DO GOVERNO ELETRÓNICO

Modelo MoQGEL

FILIPPE SÁ
ÁLVARO ROCHA

EDIÇÕES SÍLABO

É expressamente proibido reproduzir, no todo ou em parte, sob qualquer forma ou meio, **NOMEADAMENTE FOTOCÓPIA**, esta obra. As transgressões serão passíveis das penalizações previstas na legislação em vigor.

Visite a Sílabo na rede

www.silabo.pt

Editor: Manuel Robalo

FICHA TÉCNICA:

Título: Qualidade do Governo Eletrónico – Modelo MoQGEL

Autores: Filipe Sá, Álvaro Rocha

© Edições Sílabo, Lda.

Capa: Pedro Mota

1ª Edição – Lisboa, novembro de 2017

Impressão e acabamentos: Cafilesa – Soluções Gráficas, Lda.

Depósito Legal: 434406/17

ISBN: 978-972-618-925-1

EDIÇÕES SÍLABO, LDA.

R. Cidade de Manchester, 2

1170-100 Lisboa

Tel.: 218130345

Fax: 218166719

e-mail: silabo@silabo.pt

www.silabo.pt

Índice

Índice de figuras e tabelas	7
Siglas e acrónimos	9
Preâmbulo	11
Introdução	13

Capítulo 1

Do Governo Tradicional ao Eletrónico	15
1.1. Autonomia Local	16
1.2. Autarquias Locais e as suas competências	16
1.3. <i>E-Government</i>	21
1.4. <i>E-Government</i> Local	24

Capítulo 2

Qualidade de Serviços	29
2.1. Modelo conceptual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985)	30
2.2. SERVQUAL de Parasuramana, Valarie, Zeithaml e Berry (1988)	33
2.3. SERVPERF de Cronin e Taylor (1992)	40

Capítulo 3

Qualidade de Serviços Eletrónicos	43
3.1. E-S-Qual de Parasuraman, Zeithaml e Malhotra (2005)	45
3.2. DL-sQual de Shaik, Lowe e Pinegar (2006)	49
3.3. eTransQual de Bauer, Falk e Hammerschmidt (2006)	52

3.4. ER-SERVCOMPSQUAL de Rossiter (2009)	55
3.5. Revisão à escala SERVQUAL por Li e Suomi (2009)	57
3.6. <i>Framework</i> de Sam e Tahir (2009)	58
3.7. Modelo conceptual de serviços eletrónicos de Ojasalo (2010)	60
3.8. E-SELFQUAL de Ding, Hu e Sheng (2011)	65

Capítulo 4

Qualidade de Serviços de Governo Eletrónico	69
4.1. <i>E-GovQual</i> de Papadomichelaki e Mentzas (2009)	69
4.2. <i>Framework</i> EGOSQ de Agrawal, Shah e Wadhwa (2009)	73
4.3. Proposta de Alanezi, Kamil e Basri (2010)	78
4.4. <i>Framework</i> e-GSQA de Zaide e Qteishat (2012)	80
4.5. <i>Framework</i> de Hien (2014)	81
4.6. <i>Framework</i> COBRA de Osmana, Anouzea, Iranib, Al-Ayoubie, Leeb, Balcic, Medenid e Weerakkody (2014)	84

Capítulo 5

Dimensões da Qualidade de Serviços	87
5.1. Dimensões dos Serviços Tradicionais	91
5.2. Dimensões dos Serviços Eletrónicos	92
5.3. Dimensões dos Serviços de <i>e-Government</i>	99

Capítulo 6

MoQGEL – Modelo para a Qualidade do Governo Eletrónico Local	105
6.1. Apresentação do MoQGEL	109
6.2. Validação do MoQGEL	119
Conclusões	121
Bibliografia	125

Índice de figuras e tabelas

Figuras

Figura 1. Autarquias locais no globo	18
Figura 2. <i>E-Government</i> Local em Portugal	25
Figura 3. Serviços <i>online</i> da Câmara Municipal de Lisboa	26
Figura 4. Serviços <i>online</i> da Câmara Municipal de Angra do Heroísmo	27
Figura 5. Modelo da Qualidade de Serviço	31
Figura 6. Perceção da Qualidade de Serviços	32
Figura 7. Sumário dos passos desenvolvidos na criação da escala de Qualidade de Serviço SERVQUAL	34
Figura 8. Processo de desenvolvimento da E-S-Qual	46
Figura 9. Quatro etapas do processo de transação	53
Figura 10. Proposta da <i>framework</i> de Sam & Tahir (2009)	59
Figura 11. Visão da qualidade de serviço percebida pelos clientes	61
Figura 12. Modelo de Qualidade de Serviços Eletrónicos	63
Figura 13. <i>Framework</i> qualidade de <i>e-Service</i>	65
Figura 14. E-SELFQUAL	66
Figura 15. Qualidade de Serviços de Governo Eletrónico	71
Figura 16. Qualidade de Serviços de Governo Eletrónico	80
Figura 17. <i>Framework</i> de Hien (2014)	83
Figura 18. Ferramenta – Versão <i>WEB</i>	118

Tabelas

Tabela 1. Competências das Autarquias Locais	19
Tabela 2. Instrumento SERVQUAL	36
Tabela 3. Itens para registar a expectativa de Qualidade de Serviço de <i>e-Government</i> do Município	39
Tabela 4. Equações SERVQUAL, SERVQUAL ponderada, SERVPERF e SERVPERF ponderada	41

Tabela 5. Escala E-S-QUAL	47
Tabela 6. Escala E-RecS-QUAL	48
Tabela 7. Construtores da DL-sQUAL	51
Tabela 8. Dimensões e itens da eTransQual	53
Tabela 9. Resumo de dimensões de Qualidade de Serviço Eletrónico	62
Tabela 10. Componentes da e-GovQual	72
Tabela 11. Lista de itens e dimensões base da EGOSQ	73
Tabela 12. Lista de itens e dimensões base da EGOSQ	76
Tabela 13. Construtores e itens de <i>e-Government</i>	79
Tabela 14. Lista de Dimensões por Ano, Contexto e Autores	88
Tabela 15. Dimensões dos Serviços Tradicionais	91
Tabela 16. Dimensões dos Serviços Eletrónicos	93
Tabela 17. Dimensões de <i>e-Government</i>	99
Tabela 18. Dimensões preliminares	107
Tabela 19. Lista de dimensões finais do MoQGEL	108
Tabela 20. Folha de cálculo para avaliação de serviços de Governo Local <i>Online</i>	110
Tabela 21. Correlações dos Domínios	119

Siglas e acrónimos

AIRC	Associação Informática da Região Centro
AISTI	Associação Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação
AJAX	<i>Asynchronous JavaScript and XML</i>
ANOVA	<i>Analysis of Variance</i>
CIM	Comunidade Intermunicipal
CIO	<i>Chief Information Officer</i>
DEA	<i>Data Envelopment Analysis</i>
HTML	<i>HyperText Markup Language</i>
MoQGEL	Modelo para a Qualidade do Governo Eletrónico Local
PC	Computador Pessoal
PHP	<i>Personal Home Page</i>
QI	Qualidade de Informação
SI	Sistemas de Informação
SPSS	<i>Statistical Product and Service Solutions</i>
TAM	Modelo de Aceitação de Tecnologia
TI	Tecnologias de Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação

Preâmbulo

Este livro foca a qualidade de serviços disponibilizados *online*, particularmente a Qualidade de Serviços de Governo Eletrónico (*e-Government*), apresentando um modelo inovador abrangente para a avaliação da Qualidade de Serviços do Governo Local, designado de MoQGEL.

Face à crescente evolução tecnológica e ao acesso diário aos serviços públicos, por parte da população, governos por todo o mundo são confrontados com o constante desafio de transformação e reinvenção, a fim de prestarem serviços de uma forma eficiente, eficaz e económica. Simultaneamente, os cidadãos esperam que os serviços públicos tenham qualidade e a sua vertente *online* não é exceção. A qualidade destes serviços deve ser analisada e tomada em conta, para assim ser possível potenciar e elaborar uma estratégia que permita melhorar os serviços oferecidos no âmbito local, aumentando o grau de satisfação de quem os recebe.

Numa primeira fase, este livro apresenta uma revisão de literatura elaborada através da análise de uma amostra criteriosa de livros, dissertações e artigos da área, no sentido de identificar as especificidades do Governo Local, assim como abordagens de avaliação da Qualidade de Serviços Tradicionais, Eletrónicos e de *e-Government*.

Na segunda fase é apresentado o MoQGEL (Modelo para a Qualidade do Governo Eletrónico Local), desenvolvido pelos autores, suportado por uma ferramenta Excel e por uma ferramenta *web* (www.egovquality.com/survey).

Por último, no sentido de validar o MoQGEL, foi efetuada a sua aplicação através da ferramenta *web* de avaliação constante do mesmo, a duzentos e cinquenta e cinco utilizadores, que anteriormente tivessem solicitado e completado um serviço local *online*, na Câmara Municipal de Penacova, desde a sua solicitação até ao pagamento. Foram obtidas cinquenta e sete respostas que permitiram efetuar diversos testes estatísticos.

Resumindo, os resultados obtidos com esta amostra selecionada indicam que a ferramenta de medida, utilizada no MoQGEL, é consistente, com capacidade para medir e discriminar a qualidade dos serviços prestados pelo Governo Local *Online*.

Introdução

A oferta de serviços nos portais governamentais é uma constante que tem marcado as estratégias dos diversos governos na área de serviços eletrônicos, por todo o mundo. Mais do que oferecer serviços, as políticas baseadas em desenvolvimento procuram ampliar o alcance das ações, conjugando os pontos necessários para um correto alinhamento da implementação de serviços públicos por meios eletrônicos com as necessidades da população. O crescimento explosivo na utilização da Internet e o rápido desenvolvimento de *e-Commerce* no setor privado colocou uma pressão crescente no setor público para servir eletronicamente os cidadãos (Ho, 2002). Esta forma de servir os cidadãos é vulgarmente designada como Governo Eletrónico/*e-Government*. Segundo Moon (2002), este termo representa um dos conceitos mais interessantes, introduzidos na área de administração pública, nos finais da década de 90, apesar de não ser claramente definido e entendido entre os estudantes e membros da administração pública. Hoje, todos os governos nacionais, praticamente todos os governos subnacionais e a maior parte dos governos locais de todas dimensões têm *websites* oficiais, nos quais disponibilizam informação e serviços eletronicamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana (Norris & Reddick, 2012).

As Tecnologias de Informação (TI) têm-se tornado num dos elementos nucleares das diversas reformas administrativas e nas implementações do Governo Eletrónico por todo o mundo (Moon, 2002). Também no conceito local e já nos primórdios da modernização, Maurel (1993) identificava, como os principais objetivos ao nível da administração local, a melhoria da Capacidade de Resposta às necessidades diárias da população e promoção, apoio e ajuda em projetos de desenvolvimento económico local. Estes mesmos governos locais têm-se debatido com novos desafios relacionados com a regeneração das suas cidades a nível de infraestruturas, a nível económico e social (Garcia, Rodríguez & Moreno, 2016). Estes desafios levaram a que, durante as últimas décadas, a relação cidadão-governo tenha mudado, uma vez que os cidadãos passaram a interagir com o Governo de uma forma cada vez mais eletrónica (Lee, Levy & Hafner, 2012).

Assim, a Administração Pública Local enfrenta hoje um desafio no âmbito da modernização administrativa, procurando aproximar os municípios dos seus serviços e, ao mesmo tempo, desmaterializar os seus processos (Rocha & Sá, 2014; Sá &

Rocha, 2012). A Internet, por outro lado, fornece uma ferramenta poderosa para reinventar a maneira de estar dos governos locais (Ho, 2002).

Com isto, nos últimos anos, a qualidade de serviço no setor público tornou-se uma questão de grande preocupação. Muitas organizações têm vindo a autoavaliar e medir a qualidade do serviço prestado (Papadomichelaki, Magoutas, Halaris, Apostolou & Mentzas, 2006). Lee *et al.* (2012) afirmam que, apesar de ter sido dada uma clara importância ao papel da qualidade da informação, no sentido de promover uma confiança nos Sistemas de Informação (SI), tal papel no contexto do *e-Government* tem recebido uma atenção limitada. De acordo com Gilbert, Balestrini e Littleboy (2004), os gestores de serviços públicos têm de ter em consideração as características de Qualidade da Informação (QI) que afetam a confiança, de forma a quebrar as barreiras à utilização de sistemas de *e-Government*.

A Comissão Europeia (2013), em comunicado de imprensa, afirmou que do universo dos cidadãos da União Europeia, 46% utilizavam a Internet para pesquisar emprego, utilizar a biblioteca pública, entregar uma declaração fiscal, registar um nascimento, pedir o passaporte ou utilizar outros serviços de administração pública. Nesse mesmo comunicado, é ainda afirmado que 80% dos cidadãos referiam que os serviços públicos oferecidos na Internet lhes permitiram poupar tempo, 76% gostavam da flexibilidade e 62% afirmavam poupar dinheiro.

No comunicado de imprensa da WASEDA – IAC 10th International E-Government Ranking (2014), era referido em destaque o «*E-local Government and Smart Cities*» como uma das tendências no desenvolvimento de *e-Government*. Os autores deste estudo ainda referiam outras: *Cloud Computing*; *Social Media*¹; *Open Government Data*; *Big Data*; *Business Continuity Planning (BVP)* em Gestão de Desastres; Inclusão Digital na População Idosa (*Digital Inclusion in Aging Society*); *Cyber Security*²; e Interoperabilidade.

Este livro apresenta, entre outros, o modelo MoQGEL, que permite avaliara Qualidade dos Serviços de Governo Local *Online*, tendo em conta as suas especificidades. Identificando e avaliando a qualidade dos serviços que prestam, os diversos governos locais poderão ter uma ferramenta que lhes permita traçar uma política de desenvolvimento sustentada e próxima dos seus cidadãos no que respeita aos serviços *online*.

(1) *Websites* e/ou aplicativos que permitem aos utilizadores criar e partilhar conteúdos assim como participar em redes sociais.

(2) Proteção contra a utilização criminosa ou não autorizada de dados eletrónicos, ou as medidas tomadas para alcançar este objetivo.

Capítulo 1

Do Governo Tradicional ao Eletrónico

Não sendo o principal objetivo deste livro detalhar conceitos sobre o Governo Local, considerámos importante efetuar uma pequena abordagem a este tema, de forma a contextualizar e enquadrar os principais conceitos da prestação de serviços públicos locais.

Neste sentido, na primeira parte deste capítulo, procura-se apresentar uma visão global e internacional sobre o Governo Local, embora com maior incidência na conjuntura legal portuguesa e europeia. Em concreto, na primeira secção, abordaremos o conceito de autonomia local. Na segunda secção, efetuaremos uma apreciação do conceito «autarquias locais», procurando definir o que são, quais os órgãos que as constituem e quais as suas áreas de competência.

Apresentados os conceitos tradicionais, irá ser exposto e enquadrado o conceito de serviços eletrónicos aplicados ao Governo Central e Local. Apesar de, à primeira vista, a definição de *e-Government* parecer clara e inequívoca, a verdade é que, à imagem de outros domínios de investigação na área dos Sistemas e TI, revela uma multiplicidade terminológica e conceptual associada à sua própria ideia.

Tornando-se necessário procedermos a uma clarificação e uniformização de conceitos fundamentais. Desta forma, os principais objetivos da terceira parte deste capítulo são disponibilizar uma revisão de conceitos sobre o que é o *e-Government* e o *e-Government* Local, efetuando uma contextualização e definindo quais os seus objetivos e os seus domínios de competências. Desta forma, na secção 1.3, inicialmente será focado o *e-Government* de uma forma geral, procedendo-se a uma revisão do significado deste conceito e elencando-se as principais ideias que lhe estão subjacentes e que, genericamente, o caracterizam. Na última secção, será analisado o conceito específico do *e-Government* Local, tentando justificar-se a questão da existência da terminologia «local» e mostrando exemplos de aplicação neste domínio.

1.1. Autonomia Local

A Carta Europeia da Autonomia Local, assinada a 15 de outubro de 1985, refere, no artigo 1º, que o princípio da autonomia local deve ser reconhecido pela legislação interna e, tanto quanto possível, pela Constituição do próprio País. Esta mesma carta estabelece no seu Artigo 3º o conceito da autonomia local:

1. Entende-se por autonomia local o direito e a capacidade efetiva das autarquias locais regulamentarem e gerirem, nos termos da lei, sob sua responsabilidade e no interesse das respetivas populações uma parte importante dos assuntos públicos.
2. O direito referido no número anterior é exercido por conselhos ou assembleias compostos de membros eleitos por sufrágio livre, secreto, igualitário, direto e universal, podendo dispor de órgãos executivos que respondem perante eles. Esta disposição não prejudica o recurso às assembleias de cidadãos, ao referendo ou a qualquer outra forma de participação direta dos cidadãos permitida por lei.

Segundo Neves (2004), a autonomia significa a capacidade das autarquias prosseguirem livremente a realização das suas atribuições através dos seus próprios órgãos e sob a sua responsabilidade. De acordo com Oliveira (2013), o conceito clássico de autonomia local assenta numa delimitação material da atividade administrativa que separa os assuntos locais dos assuntos nacionais. Ainda Neves (2004) refere que a autonomia local pode ser entendida como: a competência para a prática de atos definitivos e a não dependência hierárquica das autarquias em relação ao estado; a autonomia financeira que prescreve que as autarquias têm património e finanças próprias; e a autonomia normativa que implica a disposição por parte das autarquias de um poder regulamentar próprio, exercido nos limites da Constituição, das leis e dos regulamentos emanados das autarquias de grau superior ou das autoridades com poder tutelar.

1.2. Autarquias Locais e as suas competências

Apesar das origens das autarquias locais remeterem à Idade Antiga, em concreto na Grécia e no Império Romano (Martins, 2001), a expressão «autarquias locais», segundo Oliveira (2013), só entrou na figura do direito português nos anos trinta do século XX, sendo que, até então, a expressão mais aproximada era a de «corpos

administrativos». O desenvolvimento do Governo Local na Europa encontra-se ligado às origens dos próprios governos estatais e adaptação do Governo às novas forças de democratização e representação (Bennet, 1993).

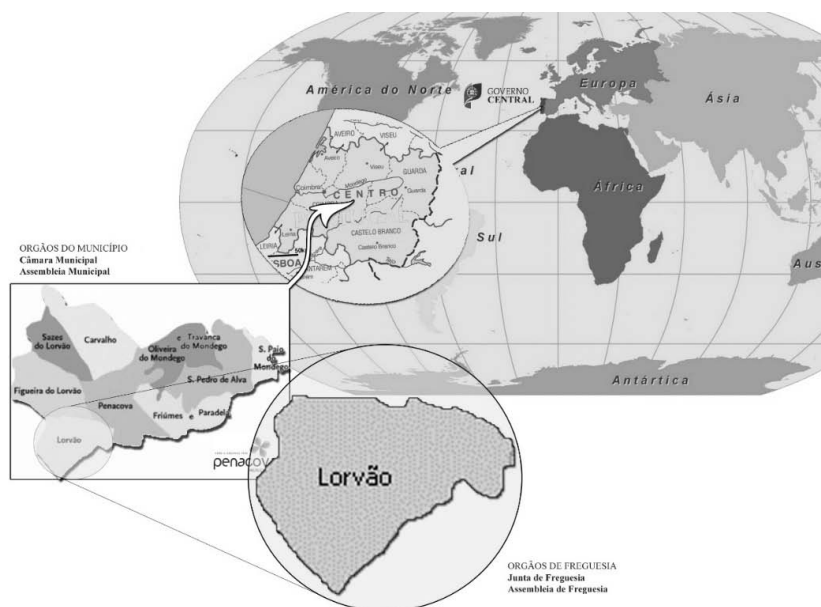
As especificidades das autarquias locais e o seu caminho diferenciado do Governo Central são uma constatação, sendo prova disso a alínea 1.^a do artigo 6.º da Carta Europeia da Autonomia Local, onde é referido que «Sem prejuízo de disposições gerais estabelecidas por lei, as autarquias locais devem poder definir as estruturas administrativas internas de que entendam dotar-se, tendo em vista adaptá-las às suas necessidades específicas, a fim de permitir uma gestão eficaz». Na visão de Bennet (1993), a estrutura do Governo Local, geralmente, não difere de acordo com a estrutura constitucional geral do Estado, mas, em vez disso, é o resultado de uma variedade de forças históricas de longo prazo. Martins (2001) afirma que a existência de autarquias locais permite adequar as características dos serviços públicos às especificidades das comunidades locais, e salienta que as autarquias permitem às populações definir prioridades próprias que variam de comunidade para comunidade, em função de elementos objetivos, mas igualmente de natureza subjetiva. Outro ponto de vista é o de Neves (2004), que defende que existem interesses locais diferenciados dos interesses nacionais, embora reconheça que esta diferenciação não é atualmente tão clara como no passado, não só por efeito do ainda grande campo de intervenção do Estado, que muitas vezes prossegue e executa atribuições que não correspondem a verdadeiros interesses nacionais, como também pela confusão entre interesse local e localizado. Para Marcou (1993), a natureza do Governo Local é dupla: por um lado é a unidade administrativa responsável pela execução de diversas funções para a população; por outro, é uma comunidade política capaz de tomada de decisão coletiva pelos seus órgãos eleitos ou pelas pessoas, diretamente. Segundo Amaral (2006), Autarquias Locais são pessoas coletivas públicas de população e território, correspondentes aos agregados de residentes em diversas circunscrições do território nacional, e que asseguram a prossecução dos interesses comuns resultantes da vizinhança, mediante órgãos próprios, representantes táticos dos respetivos habitantes. Nesta linha de pensamento, Oliveira (2013) afirma que esta última definição tem a vantagem de pôr em destaque os elementos da noção de autarquia: a população; o território; a prossecução de interesses próprios; e a existência de órgãos representativos. Na opinião de Nabafu e Maiga (2012), o Governo Local é uma instituição com autoridade sobre uma subárea nacional territorialmente definida. Por sua vez, Neves (2004) refere que as autarquias locais são pessoas coletivas territoriais dotadas de órgãos representativos que visam a prossecução de interesses próprios das populações respetivas. Na visão de Oliveira (2013), o território de uma autarquia local é constituído por uma porção do território nacional devidamente delimitado, geralmente contínuo (nem sempre), permitindo definir a popula-

ção respetiva, e dentro do qual os órgãos representativos exercem os poderes que lhes são atribuídos. No contexto português, a Lei nº 75/2013 instituiu o regime jurídico das autarquias locais, do associativismo autárquico, o estatuto das entidades intermunicipais assim como as transferências e delegações de competências. De acordo com esta mesma Lei nº 75/2013, as autarquias locais portuguesas prosseguem as suas atribuições através do exercício pelos respetivos órgãos das competências legalmente previstas, designadamente:

- a) De consulta
- b) De planeamento
- c) De investimento
- d) De gestão
- e) De licenciamento e controlo prévio
- f) De fiscalização

A título de exemplo, em Portugal, os dois principais tipos de autarquias locais são os Municípios e as Freguesias (Figura 1 – Autarquias locais no globo). Desta forma, os órgãos que constituem o Município são a Assembleia Municipal (Órgão Deliberativo) e a Câmara Municipal (Órgão Executivo). Por sua vez, os órgãos que constituem as Juntas de Freguesia são a Assembleia de Freguesia (Órgão Deliberativo) e a Junta de Freguesia (Órgão Executivo).

Figura 1. Autarquias locais no globo



Na visão de Oliveira (2013), nem a Constituição Portuguesa, nem a Lei nº 169/99, de 18 de Setembro contemplam, como órgãos dos municípios ou das freguesias os seus presidentes, embora segundo estes autores, devido ao papel e à importância destes cargos nos dias de hoje, deve ser analisada a sua devida relevância.

Ainda em relação ao universo Português, a Lei nº 75/2013 define competências nas atribuições aos Municípios como:

- a) Equipamento rural e urbano
- b) Energia
- c) Transportes e comunicações
- d) Educação
- e) Património, cultura e ciência
- f) Tempos livres e desporto
- g) Saúde
- h) Ação social
- i) Habitação
- j) Proteção civil
- l) Ambiente e saneamento básico
- m) Defesa do consumidor
- n) Promoção do desenvolvimento
- o) Ordenamento do território e urbanismo

Em termos mundiais, as Autarquias/Municípios têm competências muito similares. Segundo Davies (1993), no contexto local inglês e do ponto de vista do desenvolvimento económico, as competências mais importantes passam pelo planeamento de estradas, urbanismo, apoio direto à indústria e comércio local. Comprovando esta linha de investigação, Martins (2001) identifica um núcleo duro composto por doze países com competências similares (Tabela 1 – Competências das Autarquias Locais).

Tabela 1. Competências das Autarquias Locais

Competências das Autarquias Locais												
Função	Alemanha	Áustria	Bélgica	Dinamarca	Espanha	Finlândia	França	Grécia	Holanda	Luxemburgo	Portugal	Suécia
	Administração Geral											
Polícia e Ordem Pública	(M-I-R)	(M)	(M)	—	(M)-R	(M)	(M)	(M)	(M)	(M)	—	—
Bombeiros	(M)	(M)	(M)-R	(M)	(M)-I	M	(M)	M-I	(M-I)	(M)	M	(M)
Proteção Civil	(R)	—	—	(M-I)	M-(R)	M	—	M-I	(M)	—	M	(M-I)
Estado Civil	(M)	(M)	M	(M)	(M)	—	(M)	—	(M)	(M)	—	—

Competências das Autarquias Locais												
Função	Alemanha	Áustria	Bélgica	Dinamarca	Espanha	Finlândia	França	Grécia	Holanda	Luxemburgo	Portugal	Suécia
Educação												
Ensino Pré-Escolar	(M)	(M)	(M-I-R)	(M)	(M-R)	M	(M)	(M-I)	(M)	(M)	M	(M)
Ensino Primário	(M-R)	(M)	(M-I-R)	(M)	(M-R)	(M)	(M)	(M-I)	(M)	(M)	M	(M)
Ensino Secundário	(M-I-R)	(M-R)	(M-I-R)	(I)	M-(R)	(M)	(I-R)	(M-I)	(M-I)	—	M	(M)
Educação de Adultos	M	M	M-I-R	(M-I)	M-R	M	(R)	M-I	(M)	—	M	M
Hospitais	(M-I-R)	(M-R)	M-R	(I)	M-(I-R)	(M)	—	M-I	(M)	(M)	—	(I)
Ação Social												
Terceira Idade	(M-I)	M-R	M-I-R	(M-I)	(M)-I-(R)	M	I	M	(M-I)	(M)	—	M
Assistência Social	(M-I)	(M-R)	—	(M-I)	(R)	M	—	—	(M)	—	—	—
Habituação e Urbanismo												
Habituação Social	M	M	M-R	(M-I)	(M-I-R)	M	M	M-I	(M-I)	(M)	M	M
Ordenamento do Território	(M)	(M)	(M-R)	(M)	(M-I-R)	(M)	(M)	(M-I)	(M-I)	(M)	M	(M)
Meio Ambiente												
Esgotos	(M)	(M)	M-R	(M)	(M)	(M)	(M)	(M)	(M-I)	(M)	M	(M)
Lixo e Limpeza Pública	(M)	(M)	M-R	(M)	(M)	(M)	(M)	(M)	(M-I)	(M)	M	(M)
Cemitérios	(M)	(M)	(M)	M	(M)	—	(M)	M	(M)	(M)	M	—
Matadouros	M	M	M-I-R	—	M	—	—	M	(I)	M	—	—
Proteção do Consumidor	M	—	—	(M)	(M-R)	M	—	—	—	—	M	(M)
Cultura, Lazer e Desporto												
Teatros	M-I-R	M-R	R	(M-I)	M-I-R	M	M-I	M-I	(M-I)	M	M	M-I
Museus e Bibliotecas	M-I-R	M-R	M-I-R	M-I	M-(I-R)	M	M-I	M-I	M-I	M	M	M-I
Espaços Verdes	M-I-R	M-R	M-I-R	M	(M)-R	M	M	M-I	M-I	M	M	(M)
Instalações Desportivas	M-I	(M)	M-I-R	(M)	(M-I)-R	M	M	M	M-I	M	M	M
Transportes e Comunicações												
Rede Viária	(M-I-R)	(M-R)	M-I-R	(M-I)	(M-I-R)	M	M-I	I	(M-I)	(M)	M	(M)
Transportes Públicos	(M-I-R)	(M-R)	M-R	(M-I)	(R)	M	M-I	M-I	(M-I)	—	M	(M-I)
Serviços Económicos												
Gás	M	R	M	M	M	M	M	M	M-I	(M)	—	M
Água	(M)	(M)	(M-R)	M	M-(R)	M	M	M-I	(I)	(M)	M	M
Eletricidade	(M-I)	(M-R)	(M-R)	(M)	(M-R)	M	I	—	(I)	(M)	M	M
Promoção Económica	M-R	M-R	M-I-R	M	M-I-(R)	M	M	M-I	M-I	—	M	—
Turismo	M	M	M-I-R	M-I	(M-R)	M	M	M-I	M-I	M	M	M-I

M – Município I – Autarquias Intermédias R – Região () – Função Obrigatória

Fonte: Martins, 2001.



Filipe Sá é Doutor em Software Evolutivo e Adaptável, Mestre em Engenharia Informática, Pós-Graduado em Redes e Licenciado em Informática de Gestão. Atualmente, exerce funções na administração pública local como Especialista de Informática. Nos últimos anos tem ainda exercido funções de investigador e docente universitário, tendo publicado diversos trabalhos científicos na área de sistemas de informação e de governo eletrónico em revistas de elevado fator de impacto, em atas de conferências internacionais e em livros.



Álvaro Rocha possui Agregação em Ciências da Informação, Doutoramento em Tecnologias e Sistemas de Informação, Mestrado em Informática de Gestão e Licenciatura em Matemáticas Aplicadas. É presentemente Professor da Universidade de Coimbra, Investigador do CISUC – Centro de Informática e Sistemas da Universidade de Coimbra, Investigador Colaborador do LIACC – Laboratório de Inteligência Artificial e Ciência de Computadores, e Investigador Colaborador do CINTESIS – Centro de Investigação em Tecnologias e Sistemas de Informação em Saúde. É também Presidente da AISTI – Associação Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, Presidente do Capítulo Português da Sociedade IEEE SMC – Systems, Man, and Cybernetics, Editor-Chefe do Journal of Information Systems Engineering & Management, e Editor-Chefe da RISTI – Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação. É ainda Vice-Presidente de Peritos no Horizonte 2020 da Comissão Europeia, e Perito no Ministério Italiano da Educação, Universidades e Investigação.

O Governo Eletrónico, numa visão abrangente, consiste na utilização adequada e vantajosa de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) por organismos governamentais – sejam eles centrais, regionais ou locais – nos seus relacionamentos internos, nos seus relacionamentos externos e, particularmente, nos seus relacionamentos com os cidadãos.

Este livro aborda a Qualidade dos Serviços de Governo Eletrónico prestados na vertente *online*, apresentando detalhadamente o inovador MoQGEL – Modelo para a Qualidade do Governo Eletrónico Local. Previamente, foca de forma transversal a qualidade de serviços, desde os Serviços Tradicionais até aos Serviços de Governo Eletrónico, passando pelos Serviços Eletrónicos genéricos, sendo apresentadas sínteses dos modelos de qualidade mais representativos para estes diferentes tipos de serviços.

Os autores têm larga experiência na área do Governo Eletrónico, tanto como responsáveis por Serviços de Governo Eletrónico na Administração Pública Local, como em projetos de investigação na área, tendo ainda experiência considerável no ensino de disciplinas nas quais assuntos sobre Governo Eletrónico são abordados, desde a sua conceção até à sua exploração, passando pela sua avaliação.

O livro é dirigido a todos os que lidam com o Governo Eletrónico, tenham ou não formação tecnológica, façam parte da administração pública, trabalhem para empresas especializadas, ou sejam meros utilizadores. É também dirigido a todos os que lecionam e investigam na área do Governo Eletrónico, sendo de grande utilidade, pois, para professores e estudantes de licenciatura, de pós-graduação, de mestrado e de doutoramento.

Este livro teve o apoio: