

Mestrado em Gestão
Administração Pública

O IMPACTO DAS REDES SOCIAIS NOS
MUNICÍPIOS DO DISTRITO DA GUARDA

Rui Alexandre Domingues Cabral

junho | 2018



Escola Superior
de Tecnologia e Gestão



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

O IMPACTO DAS REDES SOCIAIS NOS MUNICÍPIOS DO DISTRITO DA GUARDA

PROJETO APLICADO PARA A OBTENÇÃO
DE GRAU DE MESTRE EM GESTÃO,
ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Orientadora: Prof^a. Doutora Ana Cristina Marques Daniel

Coorientadora: Prof^a. Doutora Ascensão Maria Martins Braga

Rui Alexandre Domingues Cabral

junho/2018

AGRADECIMENTOS

Em primeiro quero agradecer à minha família, à minha mãe, pai e irmãos pelo contributo para a obtenção do grau de Mestre e por estarem sempre presentes nos momentos mais difíceis.

A todos os meus amigos, em especial ao Américo por me ter incentivado na decisão e acompanhado ao longo deste percurso.

Um agradecimento à minha orientadora Doutora Ana Daniel e à minha coorientadora Doutora Ascensão Braga, pela forma como se prontificaram para me apoiar, incentivar e ajudar na elaboração deste trabalho. Agradeço desde já a confiança que depositaram em mim e a inestimável ajuda que me prestaram.

Não posso deixar de agradecer a todos os professores que me acompanharam durante a pós-graduação e que me transmitiram os seus conhecimentos e experiências.

Por fim, um agradecimento ao Instituto Politécnico da Guarda em particular à Escola Superior de Tecnologia e Gestão da Guarda pela oportunidade, conhecimento e enriquecimento académico que permitiu realizar esta investigação.

A todos, um muito obrigado!

RESUMO

Atualmente a Administração Pública tem ao seu dispor novos instrumentos que facilitam o contacto com o cidadão. A existência de páginas de internet, aliada ao uso das novas tecnologias de informação e comunicação permitem ao cidadão aceder a informação e conteúdos a qualquer hora e em qualquer lugar.

Com este projeto de investigação pretende-se saber se as redes sociais influenciam atitudes e comportamentos na Administração Pública, mais concretamente nos Municípios do distrito da Guarda, principalmente em termos de *E-participation* ou E-participação, com o aparecimento dos orçamentos participativos. Pretende-se ainda identificar as redes sociais utilizadas pelos Municípios para interagir com os cidadãos, empresas e restantes intervenientes da Administração Pública, pretendendo com isso averiguar o seu impacto nestes agentes.

A internet pode ser utilizada pelas entidades como forma de expor/divulgar informações sobre elas próprias e suas atividades. Permite que a informação que é publicada seja alvo de discussão e debate e leve à troca de ideias, experiências, opiniões e ao estabelecimento de relações. Deste modo, as redes sociais vieram permitir aos cidadãos interagir e comunicar mais facilmente uns com os outros. Estas são usadas por pessoas ou organizações que partilham objetivos e/ou valores em comum.

Neste sentido, as instituições e as organizações públicas envolvem os cidadãos nos processos governativos com procedimentos participativos para promoverem o seu desenvolvimento a longo prazo. A disponibilização de informação institucional aos cidadãos em páginas oficiais ou em redes sociais, reforça a imagem da organização, a qualidade dos seus serviços, a transparência e uma melhor comunicação nos seus processos de decisão.

Dos resultados da investigação verifica-se que existe abertura por parte dos Municípios à participação dos cidadãos e à disponibilização de conteúdos e informações nas páginas oficiais e rede social *facebook*. Atualmente estas funcionam como meio de informação para divulgação de informações, iniciativas culturais, desportivas e de lazer. No período eleitoral constata-se uma diminuição no número de dias em que efetuam publicações comparativamente com meses anteriores.

Palavras-chave: Administração Pública; Municípios; Rede Social *Facebook*.

ABSTRACT

Currently the Public Administration has at its disposal new instruments that facilitate contact with the citizen. The existence of websites, combined with the use of new information and communication technologies, allow citizens to access information and content at any time and in any place.

This research project intends to know if the social networks influence attitudes and behaviors in the Public Administration, more concretely in the Municipalities of Guarda district, mainly in terms of E-participation or E- participation, with the appearance of participatory budgets. It is also intended to identify the social networks used by the Municipalities to interact with citizens, companies and other Public Administration actors, thereby seeking to ascertain their impact on these agents.

The Internet can be used by entities as a way of exposing / disseminating information about themselves and their activities. It allows the information that is published to be the subject of discussion and debate and leads to the exchange of ideas, experiences, opinions and the establishment of relationships. In this way, social networks have enabled citizens to interact and communicate more easily with one another. These are used by people or organizations that share common goals and / or values.

In this sense, public institutions and organizations involve citizens in government processes with participatory procedures to promote their long-term development. The provision of institutional information to citizens on official pages or on social networks reinforces the organization's image, the quality of its services, transparency and better communication in its decision-making processes.

The research results show that there is openness on the part of the Municipalities to the participation of the citizens and the availability of contents and information in the official pages and *facebook* social network. Nowadays these function as information medium for information dissemination, cultural, sports and leisure initiatives. During the electoral period, there was a decrease in the number of days they publish compared to previous months.

Key Words: Public administration; Counties; Social Network *Facebook*.

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

AT – Autoridade Tributária e Aduaneira

BTT – Bicicletas de Todo o Terreno

GPS – *Global Positioning System*

INE – Instituto Nacional de Estatística

IRS – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

NIF – Número de Identificação Fiscal

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

AGRADECIMENTOS.....	I
RESUMO	II
ABSTRACT	III
GLOSSÁRIO DE SIGLAS	IV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
ÍNDICE DE TABELAS	X
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	3
1.1 O E-GOVERNMENT, A E-PARTICIPATION E AS REDES SOCIAIS.....	3
1.1.1 O E-GOVERNMENT.....	4
1.1.2 A E-PARTICIPATION.....	7
1.1.3 AS REDES SOCIAIS	10
1.2 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, AS AUTARQUIAS LOCAIS E A PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS	14
1.2.1 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	14
1.2.2 AS AUTARQUIAS LOCAIS.....	15
1.2.3 A PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS	15
1.3 O ORÇAMENTO DE ESTADO.....	16
1.4 O ORÇAMENTO PARTICIPATIVO.....	16
1.4.1 A REALIZAÇÃO DO ORÇAMENTO PARTICIPATIVO: ETAPAS	18
1.4.2 O ORÇAMENTO PARTICIPATIVO JOVEM	18
1.4.3 AS REUNIÕES ABERTAS À POPULAÇÃO.....	19
CAPÍTULO II – ANÁLISE EMPÍRICA	22
2.1 OBJETIVOS DO ESTUDO	22
2.2 METODOLOGIA UTILIZADA.....	23
2.3 POPULAÇÃO ALVO	24
2.4 RESULTADOS	27
2.4.1 ANÁLISE E AVALIAÇÃO DOS <i>SITES</i> MUNICIPAIS	27

2.4.1.1 Município de Aguiar da Beira	27
2.4.1.2 Município de Almeida	28
2.4.1.3 Município de Celorico da Beira	29
2.4.1.4 Município de Figueira de Castelo Rodrigo	30
2.4.1.5 Município de Fornos de Algodres	31
2.4.1.6 Município de Gouveia	32
2.4.1.7 Município da Guarda	33
2.4.1.8 Município de Manteigas	34
2.4.1.9 Município de Mêda.....	35
2.4.1.10 Município de Pinhel.....	36
2.4.1.11 Município de Sabugal	37
2.4.1.12 Município de Seia.....	38
2.4.1.13 Município de Trancoso	39
2.4.1.14 Município de Vila Nova de Foz Côa	40
2.4.1.15 Avaliação dos <i>Sites</i> Oficiais de cada Município	42
2.4.2 ANÁLISE E AVALIAÇÃO DAS REDES SOCIAIS MUNICIPAIS	43
2.4.2.1 Conteúdos e Atualizações da Rede Social <i>Facebook</i>	45
2.4.2.2 Informação Disponibilizada na Rede Social <i>Facebook</i>	46
2.4.2.3 Apelo a Iniciativas Culturais, Desportivas e de Lazer na Rede Social <i>Facebook</i>	47
2.4.2.4 Críticas na Rede Social <i>Facebook</i>	50
2.4.3 INICIATIVAS E INCENTIVOS PARA A E-PARTICIPAÇÃO.....	52
2.4.3.1 Orçamentos Participativos	52
2.4.3.2 Interação – Esclarecimento de Dúvidas e Respostas a Comentários	53
2.4.4 COMPORTAMENTO DOS MUNICÍPIOS ANTES, DURANTE E APÓS AS ELEIÇÕES..	54
2.4.4.1 Município de Aguiar da Beira.....	54
2.4.4.2 Município de Almeida	55
2.4.4.3 Município de Celorico da Beira	57
2.4.4.4 Município de Figueira de Castelo Rodrigo	58
2.4.4.5 Município de Fornos de Algodres	59
2.4.4.6 Município de Gouveia	60
2.4.4.7 Município da Guarda	61
2.4.4.8 Município de Manteigas	62
2.4.4.9 Município da Mêda.....	63
2.4.4.10 Município de Pinhel.....	64

2.4.4.11 Município de Sabugal	65
2.4.4.12 Município de Seia.....	66
2.4.4.13 Município de Trancoso	67
2.4.4.14 Município de Vila Nova de Foz Côa	68
CONCLUSÃO.....	70
LIMITAÇÕES, DIFICULDADES E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
LEGISLAÇÃO:	76
WEBGRAFIA:.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Declarações Submetidas – IRS	6
Figura 2 – Interface com o Cidadão por Parte das Câmaras Municipais	13
Figura 3 – Etapas para a Realização do Orçamento Participativo	18
Figura 4 – Escuta Ativa.....	20
Figura 5 – Mapa do Distrito da Guarda.....	25
Figura 6 – Página Oficial do Município de Aguiar da Beira	28
Figura 7 – Página Oficial do Município de Almeida	29
Figura 8 – Página Oficial do Município de Celorico da Beira	30
Figura 9 – Página Oficial do Município de Figueira de Castelo Rodrigo	31
Figura 10 – Página Oficial do Município de Fornos de Algodres	32
Figura 11 – Página Oficial do Município de Gouveia	33
Figura 12 – Página Oficial do Município da Guarda	34
Figura 13 – Página Oficial do Município de Manteigas	35
Figura 14 – Página Oficial do Município da Mêda.....	36
Figura 15 – Página Oficial do Município de Pinhel.....	37
Figura 16 – Página Oficial do Município do Sabugal.....	38
Figura 17 – Página Oficial do Município de Seia.....	39
Figura 18 – Página Oficial do Município de Trancoso	40
Figura 19 – Página Oficial do Município de Foz Coa.....	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Número de Redes Sociais Utilizadas pelos Municípios.....	44
Gráfico 2 – Número de Pessoas que Gostam e que Seguem a Rede Social <i>Facebook</i>	45
Gráfico 3 – Frequência de Atualização de Página de Rede Social <i>Facebook</i>	46
Gráfico 4 – Indicadores de Apelos a Iniciativas	49
Gráfico 5 – Possibilidade dos Cidadãos Apresentarem Críticas/Sugestões	50
Gráfico 6 – Municípios com Orçamento Participativo – Ano de Adesão	53
Gráfico 7 – Esclarecimento de Dúvidas	53
Gráfico 8 – Número de Dias de Publicação – Município de Aguiar da Beira.....	55
Gráfico 9 – Número de Dias de Publicação – Município de Almeida	56
Gráfico 10 – Número de Dias de Publicação – Município de Celorico da Beira	57
Gráfico 11 – Número de Dias de Publicação – Município de Figueira de Castelo Rodrigo	58
Gráfico 12 – Número de Dias de Publicação – Município de Fornos de Algodres	59
Gráfico 13 – Número de Dias de Publicação – Município de Gouveia	60
Gráfico 14 – Número de Dias de Publicação – Município da Guarda	61
Gráfico 15 – Número de Dias de Publicação – Município de Manteigas	62
Gráfico 16 – Número de Dias de Publicação – Município de Mêda.....	63
Gráfico 17 – Número de Dias de Publicação – Município de Pinhel	64
Gráfico 18 – Número de Dias de Publicação – Município do Sabugal.....	65
Gráfico 19 – Número de Dias de Publicação – Município de Seia.....	66
Gráfico 20 – Número de Dias de Publicação – Município de Trancoso	67
Gráfico 21 – Número de Dias de Publicação – Município de Vila Nova de Foz Côa	68

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1– Competências Face às Tecnologias	4
Tabela 2 – População Residente nos Municípios do Distrito da Guarda (2012-2016)	25
Tabela 3 – População Residente por Grupo Etário	26
Tabela 4 - Critérios de Avaliação	42
Tabela 5 – Avaliação das Páginas Oficiais dos Municípios	43
Tabela 6 – Disponibilização de Informações Úteis	47
Tabela 7 – Municípios Recetivos a Críticas e Classificação das Mesmas	51
Tabela 8 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Aguiar da Beira	55
Tabela 9 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Almeida	56
Tabela 10 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Celorico da Beira	57
Tabela 11 – Resumo do Número de Dias de Publicações do Município de F. de C. Rodrigo	58
Tabela 12 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Fornos de Algodres	59
Tabela 13 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Gouveia	60
Tabela 14 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município da Guarda	61
Tabela 15 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Manteigas	62
Tabela 16 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Mêda.....	63
Tabela 17 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Pinhel.....	64
Tabela 18 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Sabugal	65
Tabela 19 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Seia	66
Tabela 20 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Trancoso	67
Tabela 21 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de V. N. de Foz Côa.....	68

INTRODUÇÃO

O presente projeto de investigação enquadra-se na área do *E-government* a partir do qual, com recurso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), se promove a aproximação entre o Governo e os cidadãos. Com a crescente evolução e utilização de equipamentos informáticos móveis de acesso à internet por parte dos cidadãos, é possível obter informação vinte e quatro horas por dia, onde quer que estes se encontrem geograficamente.

A forma de comunicar tem vindo a transformar-se, em resultado da evolução dos meios de comunicação desde o aparecimento do correio, do telégrafo, do jornal, do rádio, do telefone, da televisão, até aos meios de comunicação mais recentes como o telemóvel, a internet e as redes sociais.

A internet “é um mecanismo extraordinariamente eficiente de comunicação humana” (Alonso, 2011, citado por Lourenço (2012, p.4)). Este é atualmente um meio indispensável no dia-a-dia, dos cidadãos, empresas e órgãos do Estado. A ligação à internet por parte dos cidadãos possibilita a interação com sistemas de informação em vários setores da economia, como sejam o setor bancário através da realização de pagamentos, transferências, consulta de saldos até às empresas com a crescente venda de produtos e serviços *online*.

Ainda de acordo com Oliveira (2011), a internet veio mudar a forma como comunicamos. Esta é um meio indispensável no dia-a-dia dos cidadãos, pois permite a comunicação com familiares e amigos que se encontrem em qualquer parte do mundo, possibilita a obtenção de informações sobre os mais diversos temas e as mais variadas regiões, permite a realização de compras ou vendas, entre muitos outros aspetos. Isto tudo é possível a qualquer hora do dia e a partir de qualquer lugar.

As redes sociais são atualmente um dos exemplos de transformação da forma de comunicação entre os cidadãos. Segundo Kleinberg (2006) e Marteleto (2001) citados por Gonçalves (2008) as redes sociais representam um conjunto de participantes autónomos, com ideias em conjunto e recursos, em torno de valores e interesses partilhados. De uma forma geral os cidadãos deixam apenas de utilizar a internet para procurar informação e passam, eles próprios, a criar e a partilhar informação de opiniões públicas.

Gouveia (2004) argumenta que a disponibilização da informação digital *online*, cria oportunidades de acesso e reutilização que influenciam a capacidade de resposta, quer em quantidade, quer em velocidade, o que contribui para uma melhor transparência e produtividade.

Neste sentido, o presente estudo tem como objetivo geral verificar se as redes sociais influenciam as atitudes e comportamentos da Administração Pública, nomeadamente nos Municípios do distrito da Guarda.

São ainda objetivos específicos desta investigação: 1) Verificar se os Municípios do distrito da Guarda incentivam a *E-participation*, nomeadamente através dos orçamentos participativos; 2) Atestar se as redes sociais são utilizadas pelos Municípios para interagir com os cidadãos, empresas e restantes intervenientes da Administração Pública. Se sim, em que medida?; 3) Investigar o comportamento dos Municípios antes das eleições, durante a campanha eleitoral e após a campanha eleitoral - Existirá mudança de comportamento quando os autarcas mudam?

Neste sentido, o projeto de investigação está dividido em dois capítulos.

No primeiro capítulo, encontra-se retratada a revisão da literatura, onde são definidos alguns conceitos como Administração Pública, Orçamento de Estado, Tecnologias de Informação e Comunicação, entre outros conceitos importantes para esta investigação. São apresentadas iniciativas de E-participação como são o caso dos orçamentos participativos, as etapas para a sua realização e novas formas de participação. No mesmo sentido, são ainda analisadas as redes sociais que se assumem como uma nova modalidade de comunicação e interação virtual entre a Administração Pública e os cidadãos.

A análise às páginas oficiais e rede social *facebook* dos Municípios é efetuada no segundo capítulo, no qual se verifica o tipo de informações e conteúdos disponibilizados, iniciativas de E-participação, tipos de iniciativas que são apeladas e comportamento antes, durante e após as eleições.

Por fim, são apresentadas as conclusões finais referentes ao projeto de investigação realizado, as limitações encontradas na realização desta investigação, bem como a proposta para realização de trabalhos de investigação no futuro.

CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A utilização de tecnologias e ferramentas informáticas com acesso à internet, tem permitido à Administração Pública estar mais próxima dos cidadãos, permitindo desburocratizar, aproximar e melhorar a qualidade que é prestada pelos serviços públicos, nomeadamente com o *E-government* e a estimulação para a *E-participation*. Neste sentido, é importante desenvolvermos estes temas, para que possamos posteriormente analisar a definição de Administração Pública, bem como os métodos que são utilizados pelas autarquias locais, no sentido de impulsionar os cidadãos a contribuírem para o desenvolvimento de estruturas necessárias em termos locais.

As redes sociais são também atualmente cada vez mais utilizadas pelos cidadãos, para interagirem entre si. Assim, as redes sociais podem contribuir para uma nova série de oportunidades de acesso e partilha de informação, mas levantam novas questões sobre segurança, privacidade e confiança.

Este capítulo começa por abordar a temática do *E-government*, da E-participação e das redes sociais. De seguida, aborda-se a temática da Administração Pública, das Autarquias Locais e a participação dos cidadãos, observando os métodos utilizados em termos participativos, nomeadamente através do Orçamento Participativo. Por fim, tecem-se as principais conclusões do capítulo.

1.1 O E-GOVERNMENT, A E-PARTICIPATION E AS REDES SOCIAIS

As TIC têm vindo a facilitar a interação entre o cidadão e o Estado. Apesar da sua perseverante atualização, que obriga a uma constante aquisição de novas competências e capacidades de manuseamento, estas permitem uma aproximação e interação com os cidadãos. Carapeto & Fonseca (2014), referem a este propósito que as ferramentas informáticas visam aumentar a reatividade do sistema para o bem-estar dos cidadãos.

Na tabela 1 apresentam-se de forma resumida o significado das competências que as TIC originam, sendo essas competências subdivididas em: competências técnicas, competências profissionais, competências sociais e competências cognitivas.

Tabela 1– Competências Face às Tecnologias

Competências	Significado
Técnicas (saber fazer operacional)	O manuseamento fácil de um computador pessoal com diversas funcionalidades é uma competência elementar para cada funcionário qualquer que seja o seu nível hierárquico.
Profissionais	O domínio do computador não é suficiente para demonstrar as suas potencialidades; É necessária uma combinação entre as competências técnicas e as competências profissionais (saber científico, saberes técnicos da função que desempenha).
Sociais	Conhecer as regras e procedimentos da instituição; Mobilizar vários conhecimentos tais como a estrutura económica e social da organização.
Cognitivas (estratégias de resolução de problemas)	Fazer apelo à aquisição de mecanismos mentais; Saber interpretar e finalizar uma tarefa, hierarquizar as ações a levar a cabo para definir prioridades.

Fonte: Adaptado de Carapeto & Fonseca (2014, p. 350)

As tecnologias informáticas vieram transformar a Administração Pública, nomeadamente com a simplificação, desburocratização e organização de processos, através da disponibilização e divulgação de informação em páginas da *internet*. São exemplo de simplificação e desburocratização, o acesso por parte dos cidadãos a entidades públicas como as Finanças e Segurança Social, que facilitam e auxiliam a obtenção de informação, evitando que o cidadão se desloque às Instituições. Este processo de simplificação, designa-se por *E-government* que traduzido para português se define como Governo eletrónico ou, de forma generalizada, Administração Pública Eletrónica, tema de que nos ocuparemos de seguida.

1.1.1 O E-government

O *E-government* assume cada vez mais importância na sociedade atual, na medida em que possibilita uma melhor qualidade dos serviços públicos na Administração Pública. Com recurso às TIC promove a aproximação entre Governo, cidadãos e empresas, procurando fornecer-lhes melhores serviços, contribuindo para uma maior eficiência nos processos de comunicação entre os serviços e estimulando novos canais de ligação entre Governo, cidadãos e empresas (Carvalho, 2012, p. 1); Mateus (2008).

Como afirma Saragoça *et al.* (2014), as Autarquias Locais podem através do uso das tecnologias melhorar a qualidade dos serviços que prestam aos seus cidadãos e às empresas, mas também podem fortalecer o processo democrático através da participação cidadã mais efetiva na

Administração Pública, proporcionando uma maior transparência da gestão pública, incentivando a prestação de contas e facilitando o *accountability*¹

Costa (2012), defende que a simplificação legislativa e administrativa, a desburocratização dos processos, a transparência dos atos da Administração Pública e a evolução das TIC, permitiram melhorar e desenvolver a relação de confiança entre os cidadãos e os serviços públicos. O cidadão cliente dos serviços do Estado *online* exige cada vez mais qualidade no serviço que lhe é prestado e por comparação com outros serviços é um dos grandes impulsionadores do *E-government*.

Foram várias as iniciativas que os governos tomaram com o objetivo da procura de soluções instantâneas nos serviços públicos. Um desses exemplos foi o da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), que permite a qualquer cidadão ou empresa obter informações e realizar serviços na hora. Esta alteração, veio possibilitar uma melhoria da eficiência e eficácia na prestação de serviços, através da diminuição do tempo de espera quer nas próprias repartições, quer na deslocação às mesmas. Verificou-se ainda uma facilitação no processo de desburocratização, inovação e simplificação, fazendo com que exista um melhor relacionamento entre o Estado, os cidadãos e a sociedade em geral.

Ao longo dos últimos anos a AT tem vindo a sofrer diversas alterações no sentido de facilitar e melhorar processos. São exemplo disso, o envio da declaração do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS) em formato eletrónico, bastando o preenchimento de alguns parâmetros e que este ano passou a ser obrigatoriamente entregue desta forma. Neste sentido, o Estado passa a demorar menos tempo a reembolsar os cidadãos ou a emitir guias de pagamento evitando assim filas de espera para ajudar no preenchimento das declarações de cada cidadão.

Na figura 1, é possível constatar que em média cerca de 5 milhões de portugueses submetem as suas declarações eletronicamente, ou seja, a utilização desta tecnologia permitiu o fornecimento de serviços por via eletrónica e *online*.

¹ Termo usado em inglês para referir prestação de contas. Segundo Przeworski et al. (1999), citado por Bovens (2003) a prestação de contas pode definir-se como uma condição necessária para o processo democrático que permite aos representantes políticos e aos votantes poderem julgar o governo através da sua eficiência e eficácia.

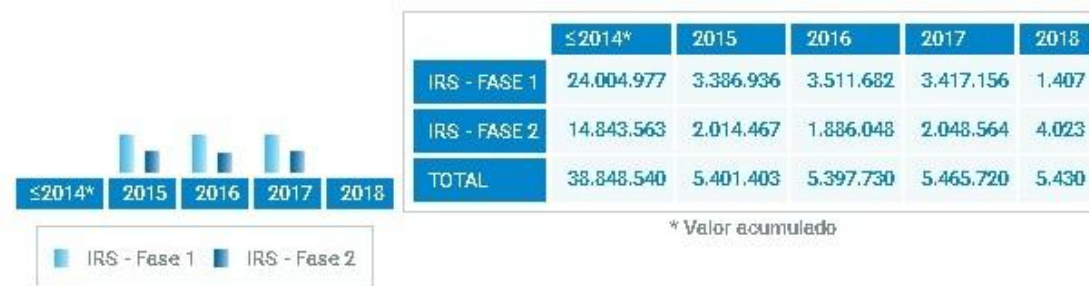


Figura 1 – Declarações Submetidas – IRS

Fonte: <http://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/main.jsp?body=/portal-dgci/Stats.jsp>

Um outro conceito que emergiu com a *internet* foi a aplicação do e-fatura, através do Dec. Lei n.º 198/2012, de 24 de agosto, que entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2013. Com este Decreto, o Estado procedeu à criação de medidas de controlo da emissão de faturas, bem como à criação de um incentivo de natureza fiscal (Autoridade Tributária e Aduaneira). Esta nova aplicação permite por um lado a obrigatoriedade das empresas comunicarem ao fisco as vendas que efetuam, e por outro lado permite aos cidadãos terem acesso a esses dados que se encontram disponíveis na página das finanças, bastando para isso o seu Número de Identificação Fiscal (NIF) e respetiva *password*.

O desenvolvimento das redes de comunicação, tais como a *internet* e bandas largas móveis, impulsionaram novas formas de acesso à informação por parte dos cidadãos e das empresas Carvalho (2012) e atualmente com o surgimento de novos equipamentos tecnológicos (*smartphones*, *tablets*, computadores portáteis), a informação passa a estar acessível, independentemente da localização do cidadão, necessitando apenas de ter acesso à *internet*.

Gonçalves (2013), citando Gouveia (2003), Scott (2006), Pina *et al.*(2007), Lourenço *et al.*(2010), Pina *et al.*(2010) e Ahn (2011), realçam que a disponibilização de informação, a comunicação e a interação contribuem para uma maior abertura e transparência, tornando as atividades governamentais mais claras e perceptíveis aos olhos dos cidadãos. Ou seja, um outro aspeto fundamental com o desenvolvimento do *E-government*, foi o possibilitar aos cidadãos um maior conhecimento e transparência das contas públicas. As instituições públicas passaram a ter maior responsabilidade e a estar sujeitas à prestação de contas dos seus atos e decisões, sujeitando-se como tal ao escrutínio dos cidadãos.

De uma forma geral o *E-government* procura acompanhar as tendências de inovação e surgimento de novas tecnologias para satisfazer as necessidades dos cidadãos, permitindo desta

forma uma melhor interação com os utilizadores. Moon (2002), Scott (2006) e Carrizales (2008) citados por Gonçalves (2013), referem que, os *sites* governamentais devem potenciar o surgimento de uma forma de “democracia interativa” que permita aos cidadãos não só aceder à informação, mas também criar sítios para o “debate público”, abandonando-se progressivamente as formas de comunicação *one-way* (simples disseminação de informação), para adotar progressivamente formas de comunicação *two-way* integradas, mais flexíveis e interativas (interatividade múltipla entre os agentes intervenientes) – a designada *E-participation*.

1.1.2 A *E-participation*

A *E-participation* é um termo relativamente recente pelo que não existe uma definição que seja consensual. A Organização das Nações Unidas classifica-a como “um processo de tomada de decisão participado, inclusivo e consciente, por parte dos cidadãos” Gouveia (2004, p. 23).

Na tradução do termo *E-participation*, podemos dizer que corresponde a uma participação eletrónica, ou seja, pode ser entendida como uma forma dos cidadãos participarem em determinado assunto ou tema em que seja permitido ouvir e expressar a sua opinião eletronicamente.

Kearns *et al.* (2002) e Macintosh (2004) citados por Ferreira (2011), referem que a E-participação promove a participação pública, permitindo aproximar os cidadãos do Governo. Por outro lado, facilita a obtenção de informação relevante para os processos políticos e possibilita a fiscalização do Governo, assim como o contacto permanente com diferentes opiniões e pontos de vista. De uma forma genética, a E-participação permite que todos os cidadãos com recurso a tecnologias informáticas possam ter acesso à participação na Administração Pública, promovendo desta forma uma sociedade mais justa e eficiente.

Carvalho (2012) realça que a utilização das TIC pode ser estabelecida a três níveis, com os governantes:

- **Informação:** os Governos disponibilizam informação sobre as suas políticas e iniciativas, por exemplo, através de redes sociais ou páginas eletrónicas.
- **Consulta:** o Governo procura receber o *feedback* dos cidadãos sobre as suas iniciativas na formulação de políticas. Promove os orçamentos participativos sobre os

quais existe discussão, pedidos de comentários a iniciativas concretas, entre cidadãos e Governo;

- **Participação ativa:** os cidadãos são envolvidos ativamente na definição das políticas públicas e na tomada de decisões. Por exemplo, em parcerias com entidades da sociedade civil, grupos de trabalho ou processos de diálogo públicos.

Através destes três níveis (informação, consulta e participação ativa), existe a possibilidade de os cidadãos terem um melhor conhecimento das situações que podem vir a ser desenvolvidas, permitindo a sua consulta e participação, apresentando a sua opinião, o que por sua vez possibilita um melhor relacionamento de confiança entre o Governo e os cidadãos.

Ainda de acordo com a OCDE² (2001) citada por Carvalho (2012), a *E-participation*, proporciona aos Governos o reforço das suas relações com os cidadãos, podendo melhorar-se três aspetos importantes:

- **Melhor política pública** - Fortalecendo as relações Governo-cidadão, incentivam-se os cidadãos a envolverem-se em questões públicas. Os cidadãos asseguram-se da implementação efetiva, tornam-se mais informados sobre as políticas e sentem-se realizados por terem participado no seu desenvolvimento;
- **Maior confiança no Governo** – Ao promover ações de informação, os cidadãos têm a oportunidade de conhecer os planos do Governo em matéria de política, dar a sua opinião e acompanhar a tomada de decisão.
- **Democracia mais forte** – A divulgação de informação, consulta e participação ativa, contribuem para um Governo mais transparente e mais responsável.

São vários os benefícios intrínsecos da participação pública avançados na literatura, nomeadamente o aumento do conhecimento, a qualidade da opinião, a confiança social e a eficácia política (Gastil & Levine, 2005) citados por Ferreira (2011). Os cidadãos podem participar em debates, votações, entre outros, o que torna a Administração Pública mais comunicativa e transparente. De acordo com Ferreira (2011), são três os principais benefícios associados à E-participação:

² Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico.

1. Eficiência e eficácia do serviço (tem-se um conhecimento mais aprofundado das necessidades dos cidadãos e desenvolvem-se novas formas de melhorar o serviço do Estado);
2. Legitimidade e qualidade das tomadas de decisão (aceita-se o compromisso com as políticas que são apresentadas);
3. Cidadania mais ativa (mobilizam-se os cidadãos para uma sociedade mais ativa).

Para além destes três benefícios Smith & Dalakiouridou (2009) citados por Ferreira (2011), ao associarem as tecnologias de informação à participação vêm acrescentar três novos tipos de benefícios, principalmente:

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

A partilha de serviços veio facilitar novas formas de comunicação entre serviços na Administração Pública nomeadamente com a partilha de arquivos e informação, repartição de funções e divisão de competências.

A evolução das aplicações informáticas que a internet dispõe no acesso por parte dos cidadãos, veio possibilitar a consulta e partilha de documentos digitais e multimédia que se encontram disponíveis para consulta.

A interatividade *online* e a utilização de vias de comunicação como *chats*, televisão, rádio, *smartphones* e internet têm sido importantes para o desenvolvimento de comunidades *online* e projetos colaborativos. Como refere Mergel *et al.* (2009), citados por Carapeto & Fonseca (2014), a comunidade de utilizadores ligados pelas tecnologias tem tido impacto nas relações entre cidadãos e a Administração Pública na medida em que proporciona uma maior aprendizagem recíproca, novas formas de inovação e uma maior interatividade dos cidadãos com as entidades públicas.

É a partir dos anos 80 do século XX, que os Municípios se apercebem da importância da comunicação, começando pela criação de gabinetes de imprensa e mais recentemente adaptando-se à comunicação digital, nomeadamente com a criação de *sites* municipais (Lourenço, 2012). É neste contexto que se enquadram as redes sociais e hoje em dia serão

poucos os Municípios que não lhes aderiram, como meio de comunicação gratuito para com os cidadãos. A E-participação poderá atualmente ser realizada através das redes sociais em que as entidades e indivíduos efetuem atividades diárias em massa.

1.1.3 As Redes Sociais

As redes sociais são plataformas informáticas desenvolvidas recentemente e que visam a interação entre pessoas. São cada vez mais os jovens e adultos que as utilizam no seu dia-a-dia, denotando uma tendência crescente para a sua utilização. Boyd & Ellison (2008) citados por Gonçalves (2013), consideram que as redes sociais se assumem como uma nova modalidade de comunicação e interação virtual mais dinâmica e interativa, pela qual todos os elementos da rede estão conectados a toda a hora e em qualquer lugar, possibilitando que haja uma comunicação permanente.

A forma de comunicar está em transformação e as “marcas” são um exemplo dessa evolução. Apercebendo-se que a internet poderia ser uma vantagem na promoção dos seus produtos, começaram a apostar em redes sociais *online* para poderem interagir com os seus consumidores, nomeadamente a detetar quase instantaneamente entusiasmo ou insatisfação para com a “marca”.

As redes sociais podem também ser um excelente veículo de promoção eleitoral e de fazer política *online*. Lourenço (2012, p. 4) cita Libert & Faulk (2009) que recorda como Obama aproveitou o poder das redes sociais não só para angariar fundos que lhe permitiram ganhar as eleições presidenciais de 2008, como ainda exercer aquilo que ficou conhecido como Governação Aberta. Obama foi o pioneiro desta nova forma de governação que se alastrou a outros países incluindo Portugal, principalmente com a campanha de Sócrates, em 2009.

As redes sociais são cada vez mais utilizadas por cidadãos, empresas e entidades públicas para atrair e ganhar mais popularidade, através da promoção e venda dos seus produtos e serviços, pois permitem fazer ligações entre pessoas. As redes permitem facilitar a identificação de dados de perfil como sejam “gostos”, interesses, comentários e rede de amigos (Isaías *et al*, 2017). No entanto, as redes sociais podem ser consideradas um risco pelo facto de nelas se encontrarem disponibilizadas informações com dados pessoais que podem conter informações privadas. No geral, para Isaías *et al*. (2017) as redes sociais podem ser consideradas uma ameaça numa

determinada situação e podem na mesma circunstância representar uma oportunidade para outras organizações.

Boyde e Ellison citados por Carapeto & Fonseca (2014), consideram que as redes sociais permitem, através de um perfil ou página pessoal, a interação entre comentários e a exposição pública. Possibilitam, ainda, o conhecimento de novas pessoas com interesses semelhantes, num espaço de comunicação e de interação digital.

O estudo do Grupo Marktest (2017), concluiu que 96% dos utilizadores das redes sociais tem conta no *facebook* e 50% no *instagram*, 76% dos utilizadores com recurso a *smartphones* acedem às redes sociais, verificando-se ainda que 56% também vê TV quando acede às redes sociais. Ainda no que diz respeito às redes sociais, um estudo realizado pela Netsonda (2009) sobre as redes sociais em Portugal, constatou que mais de metade dos inquiridos referiu encontrar amigos nas redes e o facto de se relacionarem com pessoas em temas de interesse comum, são as principais razões que levam as pessoas a aceder às redes sociais. Ou seja, é possível verificar que estas são, nos dias de hoje, um meio de interação, comunicação, partilha de conhecimento e socialização entre utilizadores que podem ser aproveitados como dinamização e marketing.

De forma resumida, apresentam-se algumas possibilidades provenientes do uso das redes sociais, tais como:

- Reduzir custos de comunicação;
- Divulgar atividades ou situações a realizar num determinado período de tempo;
- Sondar e “convidar” os cidadãos a participarem num determinado tema;
- Ligar os cidadãos e as entidades entre si;
- Estimular e “convidar” a participação em eventos;
- Quebrar barreiras através da maior interação entre cidadãos e Governo;
- Divulgar documentos internos que denotem transparência e pro-atividade.

Waters *et al.* (2009) citados por Gonçalves (2013), consideram que a utilização de *blogs* e *sites* no contexto organizacional, nomeadamente a utilização de redes sociais virtuais, contribuem para o surgimento de novas modalidades de interação e, por isso, têm-se demonstrado ferramentas fundamentais e essenciais no melhoramento da relação entre a organização e o cliente.

O *feedback* pode definir-se como a capacidade de dar e receber opiniões, críticas e sugestões sobre determinadas atitudes ou comportamentos (Garcia, 2014). Através desta ferramenta é possível perceber e dar mais atenção às preocupações das pessoas, tentando encontrar alternativas perante determinada crítica e incentivar os cidadãos a expressarem a sua opinião.

Existem essencialmente três tipos de *feedback* segundo Garcia (2014):

- **Feedback construtivo:** informação sobre o comportamento de alguém que é apresentada de forma a ser bem aceite por quem a recebe;
- **Feedback positivo:** informação de que os comportamentos da pessoa atingiram os objetivos que eram pretendidos;
- **Feedback negativo:** informação de que os comportamentos não atingiram os objetivos que eram pretendidos, desencorajando esse mesmo *feedback*;

Numa perspetiva externa, a criação de redes sociais veio permitir que os cidadãos apresentem as suas sugestões sobre assuntos relacionados com a Administração Pública, podendo estes ver as suas ideias apresentadas, debatidas e eventualmente melhoradas e aprovadas pelo executivo. Numa perspetiva interna, as redes sociais permitem aos cidadãos que a sua opinião sobre um eventual problema seja debatida e o problema possa ser resolvido. A utilização das redes sociais permite, desta forma, um maior contacto e envolvimento entre os cidadãos e o poder político, nas questões de governação o que beneficia a E-democracia.

O Governo eletrónico está mais perto do cidadão, permitindo a interação e partilha de ideias, indo ao encontro das suas necessidades. Através das redes sociais é possível medir o grau de satisfação dos cidadãos relativamente a um determinado assunto e saber quais os projetos que estes pretendem ver desenvolvidos ou melhorados.

Segundo Cook (2008) citado por Alvarenga (2014, p. 5) as redes sociais podem ser classificadas em quatro categorias:

- Comunicação – plataformas que permitem às pessoas interagirem com outras através de texto, imagem, vídeo ou outra combinação (exemplo *blogs*);
- Cooperação – *sites* focados na partilha de informação;
- Colaboração – *sites* que permitem criar, partilhar e trabalhar com outros utilizadores através da utilização de uma plataforma interativa;
- Conexão – *sites* que permitem *links* entre pessoas, conteúdos ou ambos.

A previsão para os próximos anos avança para uma sociedade cada vez mais envolvida com a tecnologia e mais dependente das redes sociais em todos os processos da vida quotidiana (Holdenet *al.*, 2011, citado por Lourenço (2012)). A presença em meios de comunicação a custos reduzidos, deve ser aproveitada pelos Municípios para o envolvimento com os cidadãos. Neste sentido, as redes sociais na Administração Pública têm vindo a ser utilizadas como estratégia de comunicação e divulgação como são por exemplo o caso de eventos, requalificações e desenvolvimento de novos projetos. Os dirigentes encontram nestas novas plataformas, diferentes formas de ouvir e de envolver os cidadãos na Administração Pública. São exemplo disso, as informações relativas a melhoramentos, ou o “convite” a participar em festividades ou outros eventos que promovam a participação da sociedade.

Os dados disponíveis no *site* do Instituto Nacional de Estatística (INE), revelam que a percentagem das atividades na internet, mais concretamente *o interface* com o cidadão, tem vindo a apresentar uma tendência de crescimento por parte das Câmaras Municipais (figura 2). Verifica-se entre os anos de 2007 a 2016 um crescimento de partilha e troca de informações por parte das Câmaras Municipais com recurso à utilização da internet.

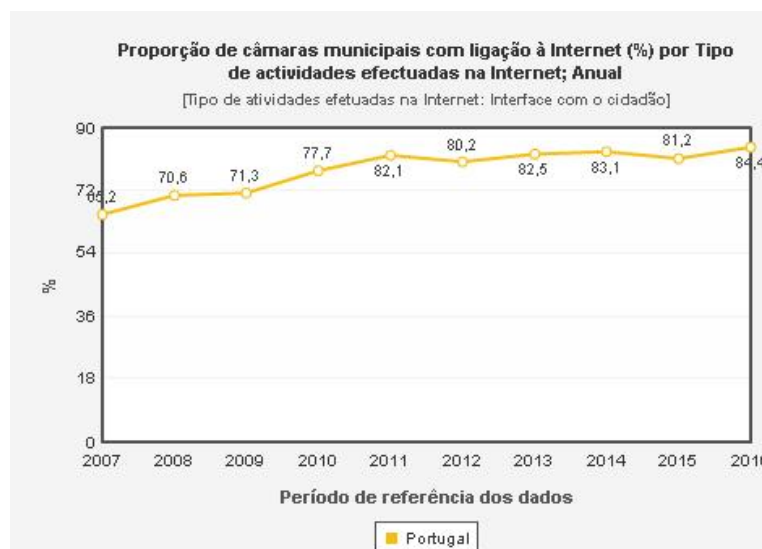


Figura 2 – Interface com o Cidadão por Parte das Câmaras Municipais

Fonte: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0005306&contexto=bd&selTab=tab2

O envolvimento dos Municípios em redes sociais será investigado e analisado neste projeto. Antes porém, faremos uma breve resenha sobre a Administração Pública, as Autarquias Locais e a Participação dos Cidadãos.

1.2 A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, AS AUTARQUIAS LOCAIS E A PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS

Nos últimos anos, segundo Carapeto & Fonseca (2014), o Estado tem procurado uma Administração aberta, inovadora, simples, eficiente e orientada para o cidadão, tendo surgido processos participativos no sentido de envolver os cidadãos no funcionamento e melhoramento das organizações e das instituições públicas. De facto, a introdução da inovação aberta através do conceito de E-participação, permitiu renovar a relação entre Estado e cidadão.

Montalvo (2003), citado por Carapeto & Fonseca (2014), refere que a sociedade civil organizada constitui ao nível local um meio de intervenção social e política e um meio de diálogo e concentração entre Municípios e cidadãos. Neste sentido, o envolvimento da Administração Pública com os cidadãos com acesso à informação, possibilita que estes façam parte da tomada de decisão aquando da implementação de decisões por parte do Governo ou de entidades governativas.

1.2.1 A Administração Pública

A Administração Pública procura acompanhar as tendências de inovação e as novas formas de comunicação que surgem com o decorrer da evolução das novas tecnologias. Segundo Caetano (2001), citado por Espassandim (2012, p. 1), esta pode definir-se como “um conjunto de decisões e operações mediante as quais o *Estado* e outras entidades públicas procuram, dentro das orientações gerais traçadas pela política e diretamente ou mediante estímulo, coordenação e orientação das atividades privadas, assegurar a satisfação regular das necessidades coletivas de segurança e bem-estar dos indivíduos, obtendo e empregando racionalmente para esse efeito os recursos adequados”.

Nesse sentido, define-se como um sistema de órgãos, serviços e agentes do Estado e de outras entidades públicas que tem como objetivo a satisfação de necessidades coletivas, realçando-se três dimensões segundo Gomes do Vale (2014): a dimensão económica, pela promoção da eficiência; a dimensão social, pelo efeito que provoca e a dimensão política, ao condicionar o tipo de bem ou serviço e a forma como são prestados ou fornecidos esses bens.

1.2.2 As Autarquias Locais

As entidades públicas que detêm um papel importante junto dos cidadãos, são as Autarquias Locais. Estas desenvolvem a sua ação sobre uma parte definida do território, visando a prossecução dos interesses próprios das populações aí residentes. Através de eleições autárquicas, os cidadãos escolhem uma pessoa que os represente e escute as suas preocupações e necessidades (Fundação Francisco Manuel dos Santos, 2014).

O serviço público prestado pelo Estado e outras entidades públicas, deve ser universal e todas as pessoas têm direito àquele serviço público sem que exista discriminação. Deve encontrar-se disponível de igual forma para todos e ser mantido no sentido de continuidade. Deve ainda ser prestado com qualidade, eficiência de recursos e garantir segurança para não colocar em causa o serviço dos utilizadores.

1.2.3 A Participação dos Cidadãos

Gonçalves (2013), cita Sá e Sintra (2009), para referir que em Portugal se tem verificado uma preocupação crescente com a modernização da Administração Pública, tornando-a mais eficiente e adaptando-a às necessidades dos cidadãos, nomeadamente em objetivos como a eficiência, a flexibilidade, a transparência e a simplificação de processos. São exemplo de modernização, as lojas do cidadão que reúnem no mesmo espaço várias entidades públicas e privadas e que permitem ao cidadão tratar de vários assuntos no mesmo espaço. Outro exemplo ainda mais recentemente é o IRS automático, que simplifica e possibilita aos cidadãos que a sua declaração de IRS seja calculada e submetida automaticamente, evitando custos por falta de preenchimento.

Na Administração Pública, um dos primeiros desafios com que o Governo se depara quando inicia funções é enunciar aquilo que pretende fazer no futuro. Lathan (1995), citado por Carapeto & Fonseca (2014), refere que as entidades públicas, quaisquer que sejam elas, deverão prestar um serviço vinculado às necessidades dos cidadãos cuja satisfação cabe ao Estado assegurar direta ou indiretamente. Por outro lado, o Governo deve fornecer informação clara sobre o que pretende desenvolver, os objetivos para a sua concretização e a disponibilização de informação aos cidadãos, para que assim possa existir uma boa receptividade na implementação dessas políticas. A forma utilizada pelo Estado para a divulgação das despesas e receitas na gestão das contas públicas, é através do orçamento de Estado que será analisado seguidamente.

1.3 O ORÇAMENTO DE ESTADO

Uma das formas de prestação de contas na Administração Pública são os orçamentos, que são documentos onde se prevêem as receitas e as despesas que se vão efetuar em cada ano com valores estimados divididos em várias rubricas. Esse orçamento é elaborado segundo uma tabela classificativa económica das receitas e das despesas, podendo classificar-se como o instrumento mais importante da atividade financeira das organizações públicas. Inclui aspetos de ordem fiscal, dívida pública contrafeita ao longo de vários anos, despesas públicas e receitas públicas.

O Orçamento de Estado é o documento onde o Estado prevê o que vai gastar por um período anual e que percentagem será repartida pelos ministérios. António de Sousa Franco (1992) citado por Caiado, Silveira, & Fernandes (2007, p. 9), define-o como “uma previsão, em regra anual, das despesas a realizar pelo Estado e dos processos de as cobrir, incorporando a autorização concedida à Administração Financeira para cobrar as receitas e realizar despesas e, limitando os poderes financeiros da Administração em cada período anual”. Deve ter regras e princípios tais como: a anualidade, a unidade e universalidade, a não compensação, a não consignação, a especificação e o equilíbrio (Pereira, Afonso, Arcanjo, & Santos, 2012). A anualidade refere-se a um período temporal de um ano, o que significa que deve ser aprovado em cada ano e executado num ano. A regra da unidade diz respeito ao facto de apenas ser um único documento que contém o conjunto das receitas e das despesas, enquanto a universalidade implica ter de incluir no Orçamento de Estado toda a atividade do Estado. O princípio da não compensação refere-se ao facto de as receitas e as despesas inscritas no Orçamento de Estado deverem ser brutas e não líquidas, ou seja, sem desconto ou compensação. A não consignação estabelece que a totalidade das receitas deve servir para financiar a totalidade das despesas, ou seja, as receitas públicas devem ser indiscriminadamente destinadas à cobertura de despesas. A regra da especificação, corresponde ao facto de o orçamento especificar as receitas e despesas previstas e estas estarem fixadas segundo uma classificação orgânica. Por último, o equilíbrio visa o facto de o total de todas as receitas serem exatamente iguais ao total das despesas públicas.

1.4 O ORÇAMENTO PARTICIPATIVO

Em Portugal, alguns Municípios e Freguesias começam a implementar nos seus orçamentos uma pequena verba monetária para um projeto apresentado pelos cidadãos. Esta forma de elaboração designa-se por Orçamento Participativo.

O Orçamento Participativo é um instrumento muito importante na democracia, pois permite que o cidadão debata e defina os destinos ou ações que sejam importantes para o património local de um Concelho ou Freguesia. Nele, a população decide as prioridades de investimentos em obras e serviços a serem realizados com recurso ao orçamento. (Governo Federal do Brasil, 2015).

O Orçamento Participativo, teve início em 1989 na cidade brasileira de Porto Alegre. É uma iniciativa que se tem vindo a revelar cada vez mais representativa e simultaneamente bem aceite no panorama nacional (Ferreira, 2011). Santos (2012), define o Orçamento Participativo como um modelo de gestão do orçamento de um determinado Município ou Freguesia que inverte as relações tradicionais, relações político-sociais, de produção de decisões relativas a políticas públicas, com efeitos propriamente políticos, projetadas de baixo para cima (*down-top*).

Com este novo conceito, os cidadãos são chamados a expor e a defender as suas ideias, apresentando o seu projeto e trocando opiniões junto de outros cidadãos. Se eventualmente esse projeto for considerado favorável e se encontre dentro dos parâmetros e regras definidas pelos órgãos competentes, este poderá ser incluído no plano de atividades e orçamento da autarquia, podendo o cidadão contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sua Freguesia ou Município, ou manter o património imaterial das localidades.

O Orçamento Participativo permite que a população local se conheça, compartilhe ideias e estabeleça um diálogo político em reuniões preparatórias e assembleias regionais temáticas, associando-se ao processo de deliberação e cogovernança das prioridades orçamentárias anuais (Goldfrank, 2003, citado por Celoto (2013, p. 3)). Assim, por um lado, este tipo de orçamento permite que o mesmo não seja apenas uma decisão dos órgãos competentes e, por outro, permite também que a população contribua para a tomada de decisões relativamente aos recursos públicos disponíveis e que serão aplicados na melhoria da sua autarquia. Mas, para que tal possa suceder, a população deve apresentar uma ideia.

Nos Municípios portugueses os Orçamentos Participativos têm vindo a ser implementados um pouco por todo o país, sendo que em alguns casos é atualmente permitido financiar entre um e três projetos apresentados. É exemplo disso, o Município de Fornos de Algodres que no seu Orçamento Participativo de 2016, financiou três projetos, permitindo que não apenas deles fosse privilegiado, mas também de igual forma os outros dois fossem premiados, repartindo entre os três o mesmo valor.

1.4.1 A Realização do Orçamento Participativo: Etapas

Na figura 3 apresentam-se de forma esquematizada as etapas para a realização de um Orçamento Participativo. Na 1ª fase, o órgão competente toma a iniciativa de incluir no seu orçamento uma verba monetária para a realização do Orçamento Participativo. Na 2ª fase, é aprovado em reunião a sua realização e são estabelecidas regras, procedimentos, dotação disponível e definição de datas limites para que as propostas que venham a ser apresentadas, estejam de acordo com o estabelecido. Seguidamente, na 3ª fase são avaliadas as propostas apresentadas, nomeadamente a verificação de condições e viabilização para a realização das mesmas, sendo publicadas as que reúnem condições para serem objeto de votação. Na 4ª fase, cabe aos cidadãos que reúnam condições para votar, efetuar a sua intenção de voto na proposta que pretendem ver realizada. Posteriormente na 5ª fase e após a contabilização dos votos, são apresentados os resultados das propostas vencedoras e são incorporados os projetos vencedores, (dependendo do número de projetos autorizados), no plano de atividades e orçamento. Por último na 6ª fase procede-se à realização do projeto vencedor.

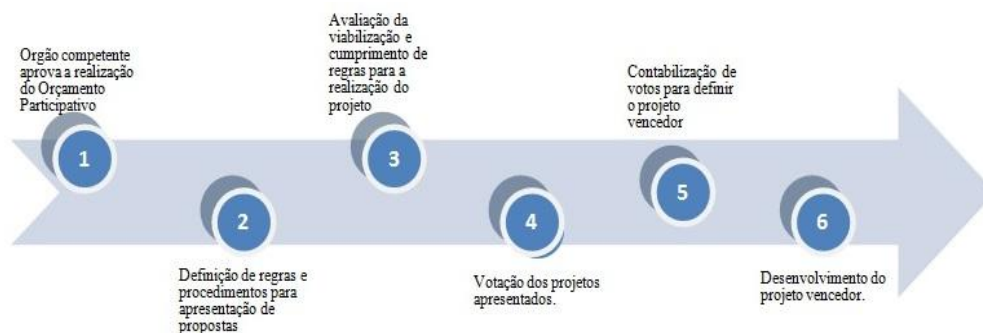


Figura 3 – Etapas para a Realização do Orçamento Participativo

Fonte: Elaboração própria

1.4.2 O Orçamento Participativo Jovem

Da mesma forma que os Orçamentos Participativos têm surgido com a introdução e discussão pública de diversos projetos, surgem também os Orçamentos Participativos destinados aos jovens com idade inferior a 18 anos. De uma forma geral, admite-se que a Administração Pública pretende inovar com os orçamentos participativos para os jovens, permitindo que estes contribuam para eventuais melhorias na sua localidade, ao mesmo tempo que encontram aqui um meio para conhecer a atualidade social e política.

Para Soares (2011), citado por Pereira *et al.*, (2012), as atividades que promovem a interação entre crianças, adolescentes e adultos facilitam a ampliação dos horizontes de comportamentos possíveis, ou seja, há enriquecimento cognitivo de todos os implicados no processo. As crianças e adolescentes convivem com adultos, e os adultos aprendem a escutar, dialogar e a negociar com sujeitos em fase peculiar de desenvolvimento. Através destes processos acabam por realizar atividades participativas que os tornarão cidadãos mais ativos, conhecendo os diferentes papéis que poderão vir a desempenhar.

Tópicos como participação, associativismo, envolvimento com a política local e nacional e confiança nas instituições encontra-se em fase de desenvolvimento nas Autarquias Locais. Neste sentido, a participação numa atividade como o Orçamento Participativo para crianças e jovens deverá funcionar, como catalisador para despertar a atenção dos cidadãos para o presente e para o futuro, aguçando a consciência de uma cidadania ativa (Pereira *et al.*, 2012).

O Orçamento Participativo visa sensibilizar os jovens para assuntos que são desenvolvidos numa autarquia, demonstrando-lhes a vida pública e instruindo-os de práticas, assuntos e trabalhos realizados no dia-a-dia de uma Autarquia Local.

1.4.3 As Reuniões Abertas à População

A inovação para o processo de participação dos cidadãos passa de igual forma pelas reuniões abertas à população. Os Municípios e Freguesias, começam a levar os seus debates e pontos de vista presentes nas reuniões de Câmara ou Junta de Freguesia para mais próximo da população. Os cidadãos podem estar presentes e assistir ao decorrer de uma reunião e no final, se permitido, podem ser discutidas algumas questões que as populações pretendam ver esclarecidas ou desenvolvidas.

Este tipo de reuniões permitem não só questionar o executivo sobre as opções tomadas, mas também ouvir as explicações por eles apresentadas. Possibilitam ainda ouvir as pessoas e os problemas por elas detetados, sendo desta forma mais fácil a resolução dos mesmos. Na figura 4 demonstra-se, como se processam as reuniões abertas à comunidade. Estas iniciativas acabam por facilitar e fomentar a participação e o conhecimento da população acerca do rumo político e social da atualidade.

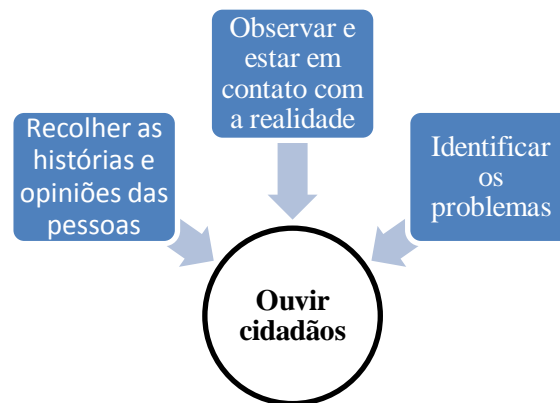


Figura 4 – Escuta Ativa

Fonte: Adaptado de Carapeto & Fonseca (2014, p. 428)

De acordo com a figura, para que nestas reuniões seja possível o processo de participação, deverá existir respeito mútuo entre os envolvidos, haver diferentes pontos de vista e visar a superação de conflitos, entendendo-os como inerentes aos processos de participação. Deverá, ainda, haver vontade dos cidadãos envolvidos em escutar, para que a vontade se transforme em construção de oportunidades e ambientes propícios à livre participação, evitando-se tentativas de manipulação ou exclusão (Pereira *et al.*, 2012a).

Nos últimos anos, de forma a acompanhar as tendências de evolução dos dispositivos de acesso à *internet*, a forma de comunicar transformou-se, ou seja, a Administração Pública tem vindo a procurar medidas que permitam uma maior participação e interação com os cidadãos.

A participação, nomeadamente através dos Orçamentos Participativos começa também a ser posta em prática nas escolas, ou seja, dando a possibilidade aos alunos do ensino básico e secundário de poderem decidir o que pretendem melhorar na sua escola. Tem como objetivos estimular a participação democrática dos estudantes escutando as suas opiniões, a sua capacidade de argumentar e o conhecimento de alguns mecanismos da vida democrática. Desta forma, reforça-se a gestão democrática das escolas estimulando a participação dos estudantes (Ministério da Educação, s.d.).

Outra forma recentemente introduzida é o Orçamento Participativo Portugal, através do qual as pessoas apresentam propostas de investimento para serem, depois de analisadas, objeto de votação e que podem vir a ser implementadas nas áreas de governação. Abrange a totalidade do

território português e podem apresentar propostas todos os cidadãos nacionais com idade superior a 18 anos (República Portuguesa, s.d.).

Por conseguinte, no Capítulo II são feitas referências às novas formas de informação e comunicação particularmente às baseadas nas TIC. Tal como já foi referido anteriormente, são vários os Municípios que começam a utilizar as redes sociais. Mas será que estas influenciam atitudes e comportamentos na Administração Pública? Estarão as redes sociais a ser utilizadas para interagir com os cidadãos, empresas e restantes intervenientes da Administração Pública?

Este estudo procura saber se as redes sociais influenciam atitudes e comportamentos na Administração Pública abordando a comunicação dos Municípios através das redes sociais. Pretende-se perceber qual o comportamento dos Municípios antes, durante e após as campanhas eleitorais, mas também o incentivo à *E-participation* por parte dos Municípios nomeadamente com os orçamentos participativos.

A Administração Pública procura acompanhar as tendências de evolução das tecnologias informáticas, no sentido de prestar uma rápida e eficiente prestação de serviços públicos. Neste sentido, o *E-government* promove uma melhor qualidade dos serviços públicos através das redes de comunicação, como é a *internet* que possibilita um maior conhecimento e transparência das contas públicas, acesso a informação por parte dos cidadãos e acesso a novas formas de comunicação com a E-participação que permite aproximar os cidadãos do Governo.

Com os Orçamentos Participativos que começam a ser implementados procura-se envolver os cidadãos na tomada de decisão, com o objetivo de que este seja igualmente responsável pelas suas decisões.

CAPÍTULO II – ANÁLISE EMPÍRICA

Depois de elaborado o enquadramento teórico que procura contextualizar aspetos relevantes para a investigação, neste capítulo pretende-se analisar as páginas oficiais e as redes sociais dos Municípios do distrito da Guarda, tendo por base “o impacto das redes sociais nos Municípios do distrito da Guarda”.

A recolha de informação e de dados foi efetuada num espaço de aproximadamente oito meses, tendo sido realizada entre os dias 1 de julho de 2017 e 24 de fevereiro de 2018. A escolha deste espaço temporal prende-se com o facto de o ano de 2017 ter sido ano de eleições autárquicas, daí que foi possível analisar o antes e o pós-eleições, as páginas oficiais e as redes sociais dos Municípios.

2.1 OBJETIVOS DO ESTUDO

Esta investigação procura saber se as redes sociais influenciam atitudes e comportamentos na Administração Pública. De forma específica buscamos analisar o impacto das redes sociais nos Municípios do distrito da Guarda, ou seja, em que medida o conteúdo e a informação disponibilizados nas páginas oficiais dos Municípios e nas redes sociais usadas pelos Municípios do distrito da Guarda influenciam o comportamento dos cidadãos e dos munícipes.

Podemos, pois, definir como objetivo global desta investigação o seguinte: Verificar se as redes sociais influenciam atitudes e comportamentos na Administração Pública, nomeadamente nos Municípios do distrito da Guarda.

São objetivos específicos:

1. Averiguar se os Municípios do distrito da Guarda incentivam a *E-participation*, nomeadamente através dos orçamentos participativos;
2. Verificar se as redes sociais são utilizadas pelos Municípios para interagir com os cidadãos, empresas e restantes intervenientes da Administração Pública. Se sim, em que medida?
3. Averiguar a frequência das publicações nas redes sociais por parte dos Municípios antes, durante e após as eleições. Existe mudança de comportamento quando os autarcas mudam?

Significa isto que, procurar-se-á analisar se os Municípios utilizam as redes sociais como forma de comunicação com os cidadãos e que tipo de informação e conteúdos são disponibilizados, publicados e partilhados. Avaliaremos a transparência, o número de pessoas que seguem a sua página de rede social, o grau de atualização da informação e se serão os Municípios recetivos a aceitar críticas e em caso afirmativo, se estes procuram resolvê-las.

A E-participação será igualmente objeto de investigação, nomeadamente através dos orçamentos participativos, se estes são implementados nos Municípios como forma de promover a participação dos cidadãos, se se procura uma aproximação através de uma participação mais ativa, ou se existem outros tipos de E-participação.

2.2 METODOLOGIA UTILIZADA

Os dispositivos de acesso à internet são, atualmente, meios indispensáveis no dia-a-dia dos cidadãos, quer na capacidade de comunicar e aceder à informação, quer no contacto com amigos ou familiares que se encontrem geograficamente mais distantes. Não só os cidadãos usufruem das possibilidades proporcionadas pelas novas tecnologias de informação, como também a generalidade das empresas e organizações do Estado começam a partilhar informação de forma gratuita e apostam cada vez mais nas redes sociais como um fator importante para cativar e estar mais próximos dos cidadãos/clientes.

Para atingir os objetivos propostos, é necessário: Obter informações disponibilizadas nas páginas oficiais e nas redes sociais usadas pelos Municípios, assim como em balcões *online*; Conhecer o perfil das redes sociais dos Municípios do distrito da Guarda; Analisar se existe interação entre os cidadãos, empresas e restantes intervenientes da Administração Pública e em caso positivo em que medidas; Averiguar as iniciativas de E-participação existentes e respetivas áreas; Estudar o comportamento antes, durante e após as eleições.

Neste sentido, a metodologia seguida foi analisar e avaliar a informação disponibilizada nas páginas oficiais dos Municípios do distrito da Guarda e redes sociais utilizadas, com base nos seguintes critérios:

Critério 1 – Página oficial e rede social *facebook*: Conteúdo e atualizações;

Critério 2 – E-participação: Presença de orçamentos participativos;

Critério 3 – Interação: Esclarecimento de dúvidas; resposta a comentários;

Critério 4 – Em que medida a interação definida no critério 3 é utilizada para interagir com os cidadãos;

Critério 5 – Frequência das publicações nas redes sociais por parte dos Municípios antes, durante e após as eleições.

Critério 6 – Apelos: iniciativas culturais, desportivas, lazer e outras.

Assim, numa primeira fase serão analisados os *sites* oficiais de cada Município tendo como principal objetivo investigar a transparência, a atualização de informação, a permissão para realização de serviços *online* e averiguação das iniciativas de E-participação existentes, como por exemplo a existência ou não de Orçamentos Participativos. Posteriormente é feita uma avaliação dos mesmos.

Numa segunda fase, serão analisados os dados respeitantes à periodicidade das atualizações e conteúdos das páginas de rede social *facebook*, nomeadamente o número de pessoas que seguem a página; se são recetivos a críticas, a iniciativas de E-participação e pesquisa-se o tipo de comportamento antes, durante e após as eleições.

Após a definição dos objetivos do estudo e da metodologia, passaremos agora à descrição da população alvo.

2.3 POPULAÇÃO ALVO

Em estatística, População não tem o mesmo significado que correntemente conhecemos. Para Reis (1998), citado por Ramos *et al.* (2006, p. 99) “a população é o conjunto de indivíduos (famílias ou outras organizações), acontecimentos ou outros objetos de estudo que o investigador pretende descrever ou para os quais pretende generalizar as suas conclusões/resultados; é também designada por universo”. Relativamente a esta investigação, a População Alvo é constituída pelos Municípios do distrito da Guarda e que constam da figura 5.

O distrito da Guarda está localizado na Beira Alta, faz fronteira a norte com o distrito de Bragança, a sul com o distrito de Castelo Branco, a leste com Espanha e a oeste com os distritos de Coimbra e Viseu. Este distrito é composto por catorze Municípios que são: Aguiar da Beira, Almeida, Celorico da Beira, Figueira de Castelo Rodrigo, Fornos de Algodres, Guarda, Gouveia, Manteigas, Meda, Pinhel, Sabugal, Seia, Vila Nova de Foz Côa e Trancoso. A sua

capital de distrito é a Guarda, que é a cidade mais alta de Portugal com uma altitude de 1056 metros.



Figura 5 – Mapa do Distrito da Guarda

Fonte: <http://www.ccdrc.pt/>

Segundo dados do INE, a população residente nos Municípios em análise tem vindo a decrescer ao longo dos últimos anos (tabela 2). É possível constatar que os Municípios com maior população residente são os da Guarda e Seia. Em sentido inverso os Municípios que apresentam uma menor população residente são Manteigas, Mêda e Fornos de Algodres. Verifica-se também que nos municípios do distrito da Guarda existem mais mulheres do que homens.

Tabela 2 – População Residente nos Municípios do Distrito da Guarda (2012-2016)

Local de residência	População residente (N.º) por Local de residência (NUTS - 2013), Sexo e Grupo etário; Anual								
	2012			2014			2016		
	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres
Aguiar da Beira	5308	2482	2826	5121	2378	2743	4934	2296	2638
Almeida	6835	3188	3647	6465	3002	3463	6203	2871	3332
Celorico da Beira	7512	3514	3998	7321	3422	3899	7167	3343	3824
Figueira de Castelo Rodrigo	6162	2952	3210	5993	2871	3122	5845	2804	3041
Fornos de Algodres	4920	2290	2630	4821	2222	2599	4720	2166	2554
Gouveia	13655	6277	7378	13269	6071	7198	12923	5896	7027
Guarda	41549	19772	21777	40574	19243	21331	39858	18890	20968
Manteigas	3347	1579	1768	3239	1524	1715	3139	1480	1659
Mêda	5026	2387	2639	4868	2299	2569	4740	2239	2501
Pinhel	9334	4424	4910	9086	4291	4795	8843	4153	4690
Sabugal	12146	5692	6454	11687	5473	6214	11242	5275	5967
Seia	24121	11452	12669	23508	11099	12409	23027	10871	12156
Trancoso	9666	4579	5087	9410	4452	4958	9209	4370	4839
Vila Nova de Foz Côa	7102	3349	3753	6903	3241	3662	6673	3127	3546

Fonte: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0008273&contexto=pi&selTab=tab0

Tendo por base o ano de 2016, na tabela 3 apresenta-se a população residente por grupo etário. Pode verificar-se que na maior parte dos municípios a população residente tem entre 50 -59 anos com exceção dos municípios da Mêda e do Sabugal nos quais a maioria da população residente tem mais de 85 anos, ou seja uma população envelhecida.

No que se refere a Municípios com crianças entre os 0-4 anos de idade, são os Municípios da Guarda e Seia que apresentam um maior número de crianças nesta faixa etária. Em sentido inverso, Manteigas e Mêda são os que apresentam um menor número de crianças entre os 0-4 anos, com 66 e 112 respetivamente.

Observa-se na tabela 3 que a grande maioria da população residente nos Municípios do distrito da Guarda apresenta idade superior a 50 anos de idade, sendo que as crianças que nascem são muito poucas em comparação com a população acima dos 50 anos.

Tabela 3 – População Residente por Grupo Etário

Ano	Local de residência (NUTS - 2013) (1)	População residente (N.º) por Local de residência (NUTS - 2013), Sexo e Grupo etário; Anual									
		Grupo etário									
		Total	0 - 4 anos	5 - 19 anos	20 - 29 anos	30 - 39 anos	40 - 49 anos	50 - 59 anos	60 - 69 anos	70 - 79 anos	80 e mais anos
N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	N.º	
2016	Aguiar da Beira	4934	118	574	593	516	641	798	681	580	433
	Almeida	6203	119	524	532	626	732	951	932	911	876
	Celorico da Beira	7167	200	897	720	771	919	1047	900	817	896
	Figueira de Castelo Rodrigo	5845	204	687	616	630	707	782	727	716	776
	Fornos de Algodres	4720	135	556	580	518	656	685	531	572	487
	Gouveia	12923	339	1453	1227	1213	1552	1905	1919	1748	1567
	Guarda	39858	1373	5593	3893	4853	6083	6538	4990	3662	2873
	Manteigas	3139	66	349	318	338	372	511	533	377	275
	Mêda	4740	112	503	414	479	533	692	640	644	723
	Pinhel	8843	201	1035	849	869	1081	1290	1146	1236	1136
	Sabugal	11242	276	962	932	972	1232	1737	1563	1643	1925
	Seia	23027	727	2595	2257	2530	2995	3716	3610	2839	1758
	Trancoso	9209	232	1021	1021	977	1175	1360	1199	1223	1001
Vila Nova de Foz Côa	6673	173	747	670	698	838	946	888	892	821	

Fonte: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&contexto=pi&indOcorrCod=0008273&selTab=tab0

No ponto seguinte, apresentam-se os resultados que procuram ir ao encontro dos objetivos propostos, sendo objeto de estudo as páginas oficiais dos Municípios e a rede social *facebook*.

2.4 RESULTADOS

De modo a proceder à análise dos resultados, a investigação procura analisar e explicar separadamente os resultados obtidos relativamente aos *sites* oficiais dos Municípios e às redes sociais. Seguidamente e no sentido de dar resposta aos objetivos desta investigação, apresentaremos também as iniciativas e incentivos para a E-participação e o comportamento dos Municípios antes, durante e após as eleições.

2.4.1 Análise e Avaliação dos *Sites* Municipais

Todos os Municípios em estudo apresentam um *site* oficial a partir do qual os cidadãos podem obter um conjunto de informações úteis, contactos e *emails*. De referir que todos apresentam breves informações e conteúdos sobre os Municípios para que as pessoas que acedam à sua página de internet possam, por exemplo, conhecer um pouco mais sobre cada um dos Municípios, saber quais as suas tradições, gastronomia e pontos de interesse. Os resultados da análise são apresentados seguindo a seguinte estrutura: Informação e conteúdos disponibilizados; Transparência e Iniciativas de E-participação.

2.4.1.1 Município de Aguiar da Beira

Informações e Conteúdos Disponibilizados

A página oficial do Município de Aguiar da Beira (figura 6), apresenta uma estrutura interativa para dar a conhecer o Município, disponibiliza informações de contactos de *email* e telefónicos de vários departamentos e possibilita o envio de uma mensagem através do preenchimento de um formulário. Os conteúdos apresentados são atualizados com uma frequência mensal.

Transparência

Relativamente à transparência, o Município na sua página principal apresenta um separador de serviços *online* que permite o acesso e a obtenção de documentação digital, tais como regulamentos, editais, avisos, atas e outros documentos oficiais, permitindo ainda efetuar reclamações ou sugestões.

Iniciativas de E-participação

Não se encontram referências para iniciativas de E-participação.



Figura 6 – Página Oficial do Município de Aguiar da Beira

Fonte: <http://www.cm-aguiardabeira.pt/>

Comentário

Na minha opinião pessoal, a página é rápida e de fácil navegação. No aspeto visual apresenta, cores agradáveis, imagem de fundo de património do município e hiperligações com imagens que acrescentam informação. Em relação à organização de conteúdos são disponibilizadas, informações atualizadas, separadores com títulos bem identificados e organizados no início e no final da página.

2.4.1.2 Município de Almeida

Informações e Conteúdos Disponibilizados

O Município de Almeida (figura 7), disponibiliza na sua página informações do que vai decorrendo no Município, bem como uma agenda de eventos a que os cidadãos podem assistir. No seu menu inicial encontra-se informação de morada, contactos telefónicos e endereços de *email*. Os conteúdos são atualizados com uma frequência mensal.

Transparência

Possibilidade de acesso e *download* de documentação *online* como por exemplo, na área financeira -documentos previsionais e de prestação de contas; na área das Comunicações - editais de reuniões de Câmara, atas e regulamentos. O envio de comentários e sugestões para o Município também se encontra disponível.

Iniciativas de E-participação

Ausência de referências para iniciativas de E-participação.



Figura 7 – Página Oficial do Município de Almeida
 Fonte: <http://www.cm-almeida.pt/Paginas/default.aspx>

Comentário

Na minha opinião pessoal a página é um pouco lenta na abertura de separadores. No aspeto visual apresenta cores pouco atrativas, a imagem de fundo poderia tornar o aspeto mais agradável. Relativamente à organização de conteúdos apresenta informações atualizadas e de fácil obtenção mas os títulos poderiam ser mais apelativos.

2.4.1.3 Município de Celorico da Beira

Informações e Conteúdos Disponibilizados

Na página principal do Município (figura 8) são disponibilizadas informações de contactos de morada, telefone, fax e *email* geral, informações culturais e conhecimento da história do Município. Num dos menus principais, existe a possibilidade de acompanhar o estado do tempo que irá fazer num período de seis dias. Encontram-se disponibilizadas informações de eventos e notícias. Os conteúdos são atualizados com uma periodicidade mensal, mas de realçar que aquando da análise à página do Município as notícias não eram atualizadas há três meses.

Transparência

Relativamente a informações de transparência o Município permite a consulta *online* de informação financeira, geográfica, deliberações, atas, avisos e editais. Disponibiliza um separador “O meu cantinho”, que possibilita que todos os cidadãos possam reportar uma situação da sua rua e/ou aldeia, e assim o Município tem conhecimento e pode dar resolução ao problema apresentado.

Iniciativas de E-participação

Apresenta um Orçamento Participativo que permite aos cidadãos do Município participarem no processo de decisão dos investimentos públicos.



Figura 8 – Página Oficial do Município de Celorico da Beira
Fonte: <http://www.cm-celoricodabeira.pt/Paginas/default.aspx>

Comentário

Na minha opinião pessoal a página é rápida na abertura de separadores. Relativamente à aparência existe coerência de cores, mas o aspeto visual poderia ser melhorado com colocação de uma ou várias imagens no início para um aspeto mais agradável da página. Os conteúdos e informações são atualizados e organizados com menus para uma fácil obtenção de informação.

2.4.1.4 Município de Figueira de Castelo Rodrigo

Informações e Conteúdos Disponibilizados

Na sua página principal (figura 9) apresenta informações para conhecimento do Município (alojamento, património e cultura), mapa com a localização e breve descrição do concelho de Figueira de Castelo Rodrigo. Existe um calendário de eventos que podem ser acompanhados e notícias. Encontram-se disponibilizados os contactos como morada, telefone e coordenadas. O *site* permite ainda enviar uma mensagem para esclarecimento de alguma situação. Os conteúdos são atualizados com uma frequência mensal.

Transparência

No que concerne à transparência, o Município disponibiliza informações relativas a documentos previsionais, reuniões de Câmara, atas, editais, avisos e regulamentos em vigor. Possibilita que os cidadãos evitem deslocações às suas instalações, estando disponível o acesso a formulários e requerimentos, o que permite o seu pré-preenchimento.

Iniciativas de E-participação

Ausência de referências para iniciativas de E-participação.



Figura 9 – Página Oficial do Município de Figueira de Castelo Rodrigo

Fonte: <https://cm-fcr.pt/>

Comentário

Na minha opinião pessoal, a página é rápida, o aspeto visual apresenta cores agradáveis com imagens interativas que acrescentam informação e de fácil navegação. Os conteúdos e informações são atualizados e organizados, com títulos apelativos e facilidade de obtenção de informação.

2.4.1.5 Município de Fornos de Algodres

Informações e Conteúdos Disponibilizados

O Município apresenta na sua página principal (figura 10) informações sobre Fornos de Algodres, número de habitantes, Freguesias e enquadramento. Disponibiliza uma agenda de eventos e notícias recentes. Apresenta um vídeo promocional do Município e ainda informações de morada, contactos telefónicos, endereços de *email* e mapa de localização. Os conteúdos são atualizados com uma frequência mensal.

Transparência

Em termos de transparência através do *menu balcão online*, o Município disponibiliza informações referentes a documentos previsionais, atas, protocolos entre outras informações.

O *site*, permite (para contacto com o Município) o envio de pedidos de mensagem e de sugestões/reclamações.

Iniciativas de E-participação

Apresenta um Orçamento Participativo com o objetivo de reforçar a participação e o envolvimento dos cidadãos e um fórum municipal para auscultação e opinião dos cidadãos sobre temas chave do Município.

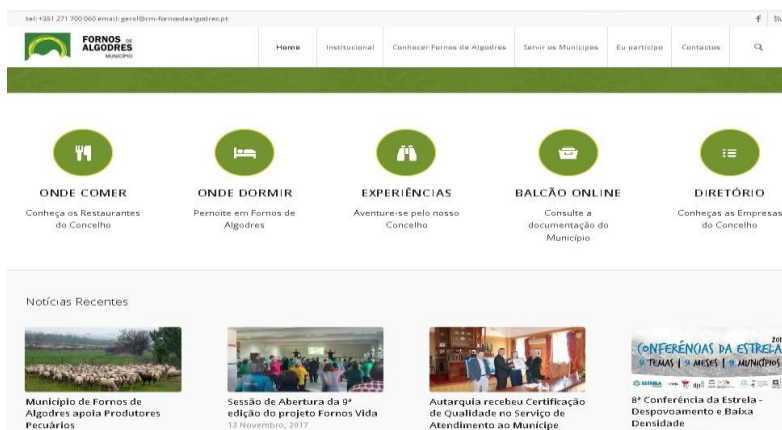


Figura 10 – Página Oficial do Município de Fornos de Algodres

Fonte: <http://www.cm-fornosdealgodres.pt/>

Comentário

Na minha opinião a página é rápida, com um aspeto visual agradável, com cores claras e imagens que acrescentam informação. Relativamente aos conteúdos, estes encontram-se bem organizados, a informação é atualizada e de fácil localização.

2.4.1.6 Município de Gouveia

Informações e Conteúdos Disponibilizados

Na página principal do Município (figura 11) são apresentadas diversas notícias recentes com imagens elucidativas a cada notícia. É possível obter o contato telefónico e o *email* geral do Município. Existe um espaço que possibilita aos cidadãos o conhecimento geral do Município, o que podem visitar e onde investir. São disponibilizadas informações culturais referentes a eventos que os cidadãos podem assistir. Os conteúdos são atualizados com uma frequência quinzenal.

Transparência

No que concerne à transparência, o Município disponibiliza informações relativas a documentos previsionais, reuniões de Câmara, atas, editais, taxas e licenças, avisos e regulamentos em vigor.

O *site* permite o *download* e acesso a formulários e requerimentos, o que possibilita o seu pré-preenchimento. É ainda possível o envio de comentários ou sugestões através do preenchimento de um formulário.

Iniciativas de E-participação

Existe um serviço de balcão móvel de atendimento ao munícipe que percorre as várias Freguesias do Município numa data e horário pré-definido no sentido de proximidade, onde é possível colocar dúvidas e recolher informações.



Figura 11 – Página Oficial do Município de Gouveia

Fonte: <http://www.cm-gouveia.pt/>

Comentário

Na minha opinião a página é rápida, o aspeto visual é agradável, com facilidade de navegação, poderia acrescentar imagens interativas para valorizar a página tornando-a mais apelativa. Os conteúdos e informações são atualizados e organizados com facilidade de obter as informações pretendidas.

2.4.1.7 Município da Guarda

Informações e Conteúdos Disponibilizados

A página oficial do Município (figura 12) disponibiliza informações atualizadas com um leque variado de destaques, notícias e uma agenda cultural que pode ser acompanhada pelos cidadãos. O *site* disponibiliza vídeos com acontecimentos que decorreram, avisos aos cidadãos, informações de contacto telefónico e endereço de *email* e *links* de acesso rápido a vários departamentos do Município. Os conteúdos e informações são atualizados num período semanal.

Transparência

No menu *balcão de atendimento on-line*, os cidadãos podem ter acesso livre a todos os serviços do Município, permitindo uma aceleração de processos administrativos e operativos.

É ainda disponibilizado um formulário de sugestões e reclamações que os cidadãos podem eventualmente apresentar.

Iniciativas de E-participação

É um Município que também apresenta um Orçamento Participativo, com o objetivo de reforçar a participação e o envolvimento dos cidadãos.

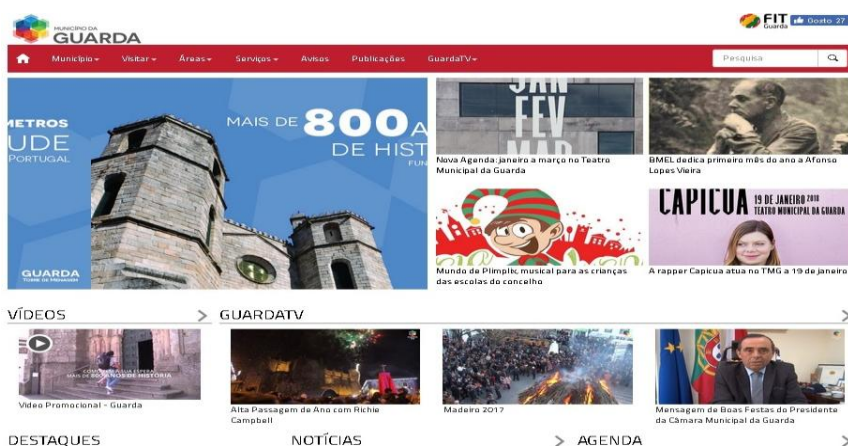


Figura 12 – Página Oficial do Município da Guarda

Fonte: <http://www.mun-guarda.pt>

Comentário

Na minha opinião a página é rápida, o aspeto visual é agradável, com cores agradáveis e imagens e vídeos de informações que acrescentam e valorizam a página. Os conteúdos estão bem organizados com informação atualizada que permitem a clareza e concisão de navegar na página.

2.4.1.8 Município de Manteigas

Informações e Conteúdos Disponibilizados

O Município de Manteigas, apresenta na sua página principal (figura 13), um vídeo promocional de apresentação do Município e informações para quem o pretenda visitar e saber o que pode usufruir. O *site* apresenta ainda notícias do que acontece pelo Município. Disponibiliza informações de contacto telefónico, morada, horário de funcionamento e *email*. Os conteúdos e informações são atualizados num período mensal.

Transparência

No que concerne à transparência, o Município disponibiliza informações relativas a documentos previsionais, reuniões de Câmara, atas, editais, avisos e regulamentos em vigor. Possibilita que os cidadãos evitem deslocações às suas instalações, uma vez que o *site* permite o acesso a formulários e requerimentos, o que possibilita o seu pré-preenchimento.

Iniciativas de E-participação

Este Município também aderiu à iniciativa do Orçamento Participativo com o objetivo de reforçar a participação e o envolvimento dos cidadãos.



Figura 13 – Página Oficial do Município de Manteigas

Fonte: <https://cm-manteigas.pt>

Comentário

Na minha opinião a página é rápida, no aspeto visual é apresenta cores agradáveis com imagens interativas que acrescentam informação e de fácil navegação na página. Os conteúdos são claros de fácil perceção, a informação disponibilizada é atualizada com títulos organizados por diferentes temas.

2.4.1.9 Município de Mêda

Informações e Conteúdos Disponibilizados

O município da Mêda disponibiliza na sua página oficial (figura 14), contactos gerais de telefone, fax, *email*, horários de funcionamento e morada com apresentação de um mapa de localização. É ainda possível obter informações do enquadramento do Município, conhecer os próximos eventos, notícias e a previsão meteorológica. O *site* apresenta também um vídeo interativo sobre o Município. Os conteúdos e informações são atualizados num período semanal.

Transparência

Relativamente a informações de transparência, o Município permite a partir do *balcão online* aceder a informação financeira, atas, regulamentos, documentos de gestão, avisos e editais. Dá a conhecer que documentos foram recentemente inseridos na página oficial e rapidamente ter acesso aos mesmos. Através do formulário de contacto, permite o envio de uma mensagem para obter informações sobre alguma situação no Município.

Iniciativas de E-participação

O Município também aderiu ao Orçamento com o objetivo de priorizar e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, através da adequação de políticas públicas municipais.



Figura 14 – Página Oficial do Município da Mêda

Fonte: <https://cm-meda.pt/>

Comentário

Na minha opinião, a página é rápida o aspeto visual é agradável com cores claras, imagens interativas que acrescentam informação e apresenta um vídeo promocional como boa forma de poder atrair novos turistas a visitar o Município. Os conteúdos e informações são atualizados e organizados com títulos apelativos, com facilidade de obtenção de informação.

2.4.1.10 Município de Pinhel

Informações e Conteúdos Disponibilizados

A página oficial do Município (figura 15), disponibiliza informações atualizadas com notícias, agenda cultural com os próximos eventos e ainda informação sobre o que descobrir e visitar em Pinhel. São ainda dadas a conhecer informações gerais de *email*, telefone, fax e morada com um mapa de localização. Este Município apresenta também um vídeo interativo sobre o mesmo. Os conteúdos e informações são atualizados num período quinzenal.

Transparência

Em termos de transparência através do menu *serviços online*, o Município permite o acesso a informações referentes a requerimentos, regulamentos e contratações. São ainda disponibilizadas informações relativas a documentos de gestão. Permite o envio de mensagens para os responsáveis municipais no sentido de obter informações, sugestões ou conhecer a agenda cultural.

Iniciativas de E-participação

O Orçamento Participativo tem como objetivo a promoção, a participação e o envolvimento dos munícipes nas dinâmicas de governação e na definição de prioridades.



Figura 15 – Página Oficial do Município de Pinhel

Fonte: <https://cm-pinhel.pt>

Comentário

Na minha opinião pessoal, a página é rápida, o aspeto visual apresenta cores agradáveis com imagens interativas que acrescentam informação e de fácil navegação. Apresenta na sua página inicial um vídeo promocional do Município. Os conteúdos e informações são atualizados e organizados, com títulos apelativos e facilidade de obtenção de informação.

2.4.1.11 Município de Sabugal

Informações e Conteúdos Disponibilizados

Na sua página principal o Município (figura 16), apresenta informações de notícias e agenda cultural para conhecimento de eventos que podem ser acompanhados. Disponibiliza contactos de morada, telefone, telemóvel e fax. Possui um *Media Center* com imagens de tradições, património, cultura e gastronomia. Os conteúdos são atualizados com uma frequência mensal.

Transparência

No que concerne à transparência, o Município disponibiliza informações relativas a diversas informações municipais, atas, requerimentos, avisos e regulamentos em vigor. Para contacto com o Município, é possível o envio de mensagens para sugestões/reclamações.

Iniciativas de E-participação

Também este Município aderiu à iniciativa do Orçamento Participativo. Através da recolha e do contributo dos cidadãos, estes podem participar na discussão do Orçamento Municipal e têm a possibilidade de propor, debater e aprovar projetos de interesse para o Município.

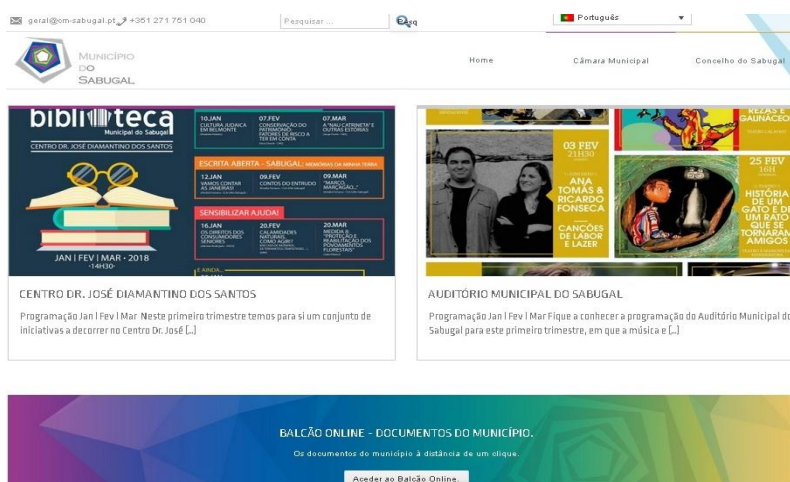


Figura 16 – Página Oficial do Município do Sabugal

Fonte: <https://www.cm-sabugal.pt>

Comentário

Na minha opinião, a página é rápida, o aspeto visual apresenta cores agradáveis, com títulos apelativos de fácil localização e imagens interativas que acrescentam informação. Os conteúdos e informações são organizados e atualizados. Possui um *Media Center* de imagens que permite dar a conhecer o património existente no Município.

2.4.1.12 Município de Seia

Informações e Conteúdos Disponibilizado

O Município de Seia disponibiliza na sua página (figura 17), informações com notícias, eventos e agenda cultural a que os cidadãos podem aceder e assistir. É possível obter informações sobre morada, horário de funcionamento e contactos de *email* e telefónicos de vários departamentos do Município. São disponibilizados comunicados às populações acerca de situações de gestão de ruas. Os conteúdos são atualizados com uma frequência mensal.

Transparência

Em termos de transparência, através do separador “documentos *online*”, o Município disponibiliza informações referentes a avisos, regulamentos/taxas e requerimentos. São ainda apresentadas informações de prestação de contas. Através do *site*, é possível que o cidadão, envie a leitura do seu contador de água, através do preenchimento de um formulário e efetue o agendamento de uma marcação com o Presidente ou Vereadores nos dias que estão pré-definidos. Também é possível o envio de uma mensagem para o Presidente e a realização de reclamações eletrônicas.

Iniciativas de E-participação

O Orçamento Participativo visa aproximar os munícipes dos órgãos locais de decisão, procurando soluções para a melhoria da qualidade de vida no concelho.



Figura 17 – Página Oficial do Município de Seia

Fonte: <https://www.cm-seia.pt>

Comentário

Na minha opinião, a página é rápida, o aspeto visual é agradável com disponibilização de *links* para subpáginas. Verifica-se alguma desorganização de *links* para outras páginas de internet de serviços do município que poderiam estar mais organizadas e as cores poderiam ser mais atrativas. Os conteúdos são organizados e atualizados com fácil obtenção de informação.

2.4.1.13 Município de Trancoso

Informações e Conteúdos Disponibilizados

O Município disponibiliza na sua página oficial (figura 18), contactos gerais de telefone, fax, *email* e de morada, com a obtenção de direções para que seja facilmente localizado o edifício municipal. É ainda possível obter informações de notícias recentes, ficar a conhecer a agenda de

eventos que ocorrem no Município, saber a sua cultura e património e também a previsão meteorológica. Os conteúdos e informações são atualizados num período mensal.

Transparência

Relativamente a informações de transparência, o Município permite a partir do *balcão online* aceder a informação financeira, atas, regulamentos, documentos de gestão, avisos e editais. Dá a conhecer que documentos foram recentemente inseridos na página oficial e rapidamente ter acesso aos mesmos. O formulário de contacto disponibilizado, permite o envio de uma mensagem para obter informações sobre alguma situação no Município.

Iniciativas de E-participação

Ausência de referências para iniciativas de E-participação.



Figura 18 – Página Oficial do Município de Trancoso

Fonte: <https://www.cm-trancoso.pt>

Comentário

Na minha opinião a página é rápida, o aspeto visual apresenta cores agradáveis, facilidade de navegação e com imagens interativas que acrescentam informação a página. Os conteúdos e informações são organizados e atualizados com títulos apelativos.

2.4.1.14 Município de Vila Nova de Foz Côa

Informações e Conteúdos Disponibilizados

Na sua página principal (figura 19), o Município apresenta um conjunto de imagens elucidativas com cariz apelativo, com o intuito de o cidadão fazer uma visita ao concelho. Apresenta

informações com notícias do que acontece pelo Município e uma agenda de cinema. São ainda disponibilizadas informações com contactos gerais de morada, telefone, fax e *email*. Os conteúdos e informações são atualizados num período mensal.

Transparência

No que concerne à transparência, o Município disponibiliza através do separador “documentos *online*”, informações relativas a diversas informações municipais, atas, requerimentos, avisos e regulamentos em vigor.

Iniciativas de E-participação

Este Município também aderiu ao Orçamento Participativo, com o objetivo de contribuir para a definição de medidas mais ajustadas às necessidades e anseios da população.

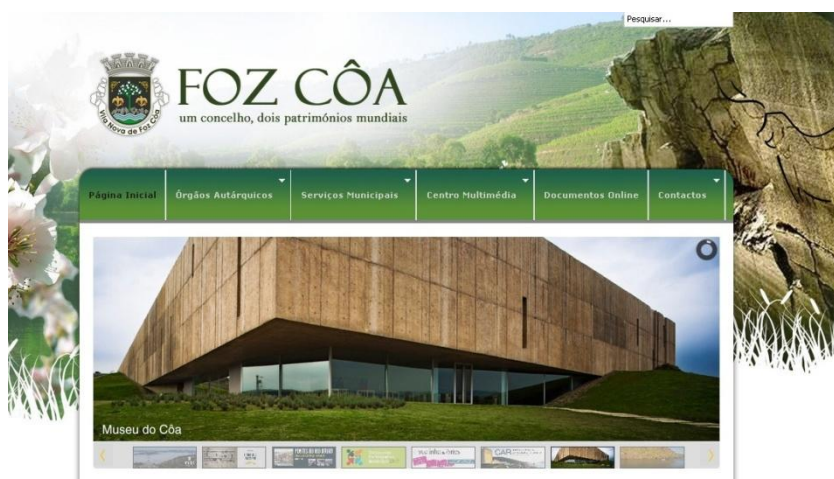


Figura 19 – Página Oficial do Município de Foz Coa

Fonte: <https://www.cm-fozcoa.pt>

Comentário

Na minha opinião, a página é rápida o aspeto visual é agradável com cores claras, imagens interativas que acrescentam informação. As imagens na sua página inicial fazem referência a diversos locais do Município e permitem um impacto visual atrativo. Os conteúdos e informações são atualizados e organizados com títulos apelativos e que permitem uma rápida obtenção de informação.

De seguida, apresenta-se uma avaliação pessoal do resultado da análise às páginas oficiais dos catorze Municípios considerando os seguintes itens: Aparência, Estrutura e Organização, Conteúdo, Facilidade e Uso e Tempo Carregamento.

2.4.1. 15 Avaliação dos Sites Oficiais de cada Município

A avaliação de páginas não é uma ciência exata Pimentel (2007), ou seja mediante as preferências individuais e experiências do utilizador é sempre necessário considerar critérios de avaliação relativos ao objetivo do site e aos requisitos do público-alvo. Assim sendo na tabela 4 serão apresentados os critérios a utilizar na avaliação às páginas oficiais dos Municípios do distrito da Guarda:

Tabela 4 - Critérios de Avaliação

Critérios de Avaliação	
Aparência	<ul style="list-style-type: none"> • As cores são suaves e não se confundem com o fundo; • Design apropriado para os objetivos da página; • Os contactos são facilmente localizáveis; • O objetivo da página (e de cada página em particular) é explícito;
Estrutura e Organização	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdos encontram-se organizados; • A estrutura de organização é fácil de perceber e usar; • Existência de informação ligada diretamente à estrutura de navegação (exemplo: página com contactos); • A estrutura de navegação encontra-se localizada no mesmo sítio em todas as páginas;
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • O conteúdo reflete o objetivo da página; • O conteúdo é apropriado; • A informação é correta e atualizada; • É fácil encontrar um conteúdo específico;
Facilidade de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • Design simples e interativo • Navegação na página sem problemas • Acesso a conteúdos na página satisfazendo necessidades do utilizador de forma simples e eficiente;
Tempo de Carregamento	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo que o site leva a carregar a página; • Existência de animações em flash na página inicial;

Fonte: Adaptado de Pimentel (2007)

Tendo por base os critérios de avaliação na tabela 4 serão apresentados os resultados relativos aos catorze Municípios do distrito da Guarda, apresentando-se uma avaliação pessoal quantitativa, utilizando uma escala de 1 a 5 valores, em que 1 corresponde a “péssimo” e 5 a “excelente” e que tem como objetivo identificar quais os Municípios que se destacam relativamente a aspetos como: aparência, estrutura e organização, conteúdo, facilidade de uso e tempo de carregamento.

Tabela 5 – Avaliação das Páginas Oficiais dos Municípios

Município	Aparência	Estrutura e Organização	Conteúdo	Facilidade Uso	Tempo Carregamento	Média
Aguiar da Beira	4	5	4	4	4	4,2
Almeida	3	3	3	4	3	3,2
Celorico da Beira	4	3	3	4	4	3,6
Figueira de Castelo Rodrigo	4	5	4	4	4	4,2
Fornos de Algodres	4	5	4	4	4	4,2
Gouveia	4	4	4	4	4	4
Guarda	4	5	5	4	4	4,4
Manteigas	5	5	4	4	3	4,2
Meda	5	5	4	4	4	4,4
Pinhel	5	4	4	4	3	4
Sabugal	4	4	4	4	3	3,8
Seia	4	3	4	4	2	3,4
Trancoso	4	4	4	4	3	3,8
Vila Nova de Foz Côa	4	4	4	4	4	4

Fonte: Elaboração própria

Com base na informação constante na tabela 5, é possível concluir que os Municípios que apresentam na sua página oficial uma melhor organização, no sentido de oferecer uma melhor qualidade e acesso a informação, são os Municípios da Guarda e Mêda. Em sentido inverso, os Municípios de Almeida e Seia apresentam nas suas páginas aspetos que devem ser melhorados.

De destacar que em todas as páginas oficiais, os Municípios colocam informações de contactos telefónicos, moradas e *email* e em termos de transparência alguns dos Municípios começam a facultar o *download* e o acesso a formulários e requerimentos, no sentido de abreviar e tornar mais rápido o processo de desburocratização.

Terminada a análise às páginas oficiais dos catorze Municípios do distrito da Guarda, de seguida, serão analisadas as redes sociais utilizadas pelos Municípios.

2.4. 2 Análise e Avaliação das Redes Sociais Municipais

Ultimamente assiste-se a um crescimento exponencial do uso das redes sociais, por crianças, jovens e adultos, no sentido de partilhar interesses, motivações, valores e objetivos comuns (Pereira *et al.*, 2011).

De igual forma, são raras as organizações públicas e privadas que não seguem esta mesma ideia de partilha de informação e procuram com recurso à internet algum tipo de interação, divulgação e promoção através das redes sociais.

De salientar que os Municípios analisados apresentam em todas as suas páginas de internet, pelo menos um *link* de ligação rápida para uma rede social e, neste caso, a mais utilizada em cada um é a rede *social facebook*. No gráfico 1, apresenta-se o número de redes sociais que cada Município dispõe. De acordo com o gráfico, os Municípios de Manteigas, Meda, Pinhel, Sabugal e Seia apresentam mais do que uma rede social em relação aos restantes Municípios.

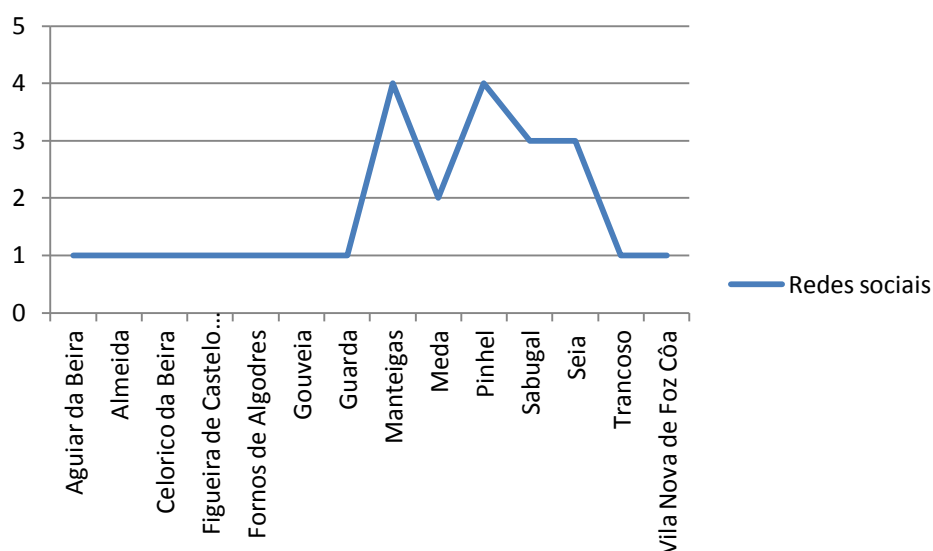


Gráfico 1 – Número de Redes Sociais Utilizadas pelos Municípios

Fonte: Elaboração própria

Tendo por base a rede social *facebook* dos catorze Municípios do distrito da Guarda, serão objeto de análise alguns parâmetros tais como: o número de pessoas que “gostam” e que “seguem” a rede social do Município (gráfico 2).

No dia dezasseis do mês de janeiro de 2018, o Município da Guarda é aquele que regista um maior número de “gostos” (25863) e de pessoas que “seguem” (25712) a rede social. Em sentido inverso, o Município de Almeida é o que apresenta um menor número de pessoas que “gostam” (3156) e “seguem” (3150) a sua página de *facebook*. De salientar que o Município de Celorico da Beira não apresenta o número de pessoas que “seguem” a sua página.

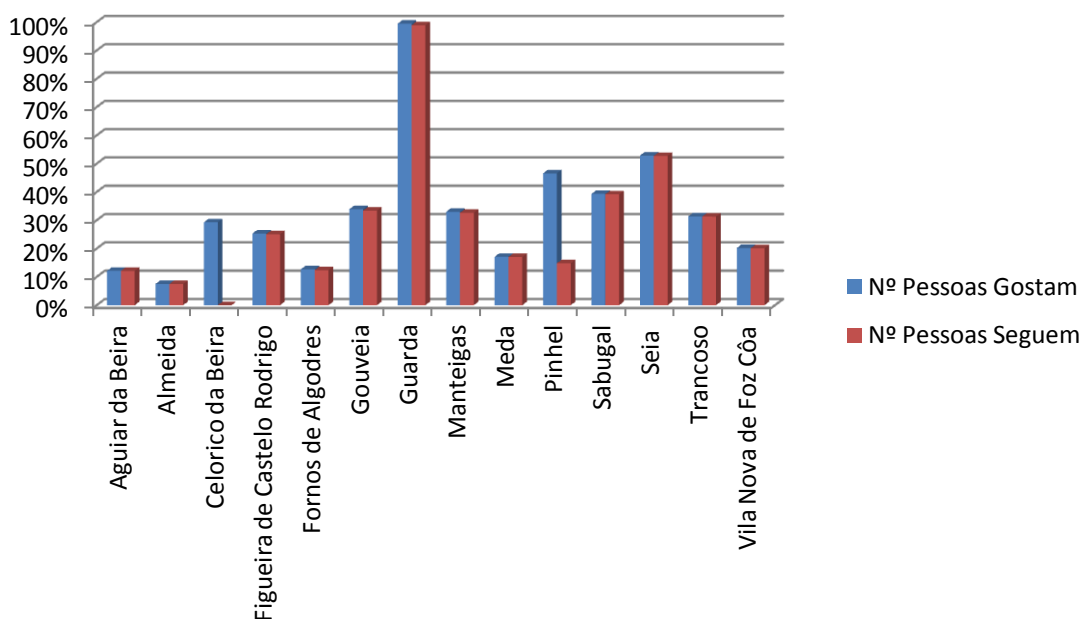


Gráfico 2 – Número de Pessoas que Gostam e que Seguem a Rede Social Facebook

Fonte: Elaboração própria

De seguida, apresenta-se o resultado da análise considerando os seguintes itens: Conteúdo e atualizações, Informação disponibilizada; Apelo a iniciativas e Críticas.

2.4.2.1 Conteúdos e Atualizações da Rede Social Facebook

No que se refere ao conteúdo e atualizações da rede social, observa-se no gráfico 3 a frequência e disponibilização de conteúdos que são publicados no *facebook* de cada Município do distrito da Guarda. Pretende-se com isto, analisar a periodicidade com que os Municípios atualizam e publicam a sua página oficial.

Os resultados permitem verificar que 50% dos Municípios em análise atualizam diariamente a sua página para interagir com os seus seguidores e 28,53% atualizam os seus conteúdos e informações pelo menos de dois em dois dias. Percebe-se que existe uma tendência e preocupação por parte dos Municípios em atualizarem os seus conteúdos e informações mantendo a sua página com informação atualizada.

Uma parcela relativamente mais baixa, 14,29%, opta por atualizar a sua página em média a cada três dias.

Apenas um dos Municípios demora em média mais de 3 dias para atualizar os seus conteúdos e informações.

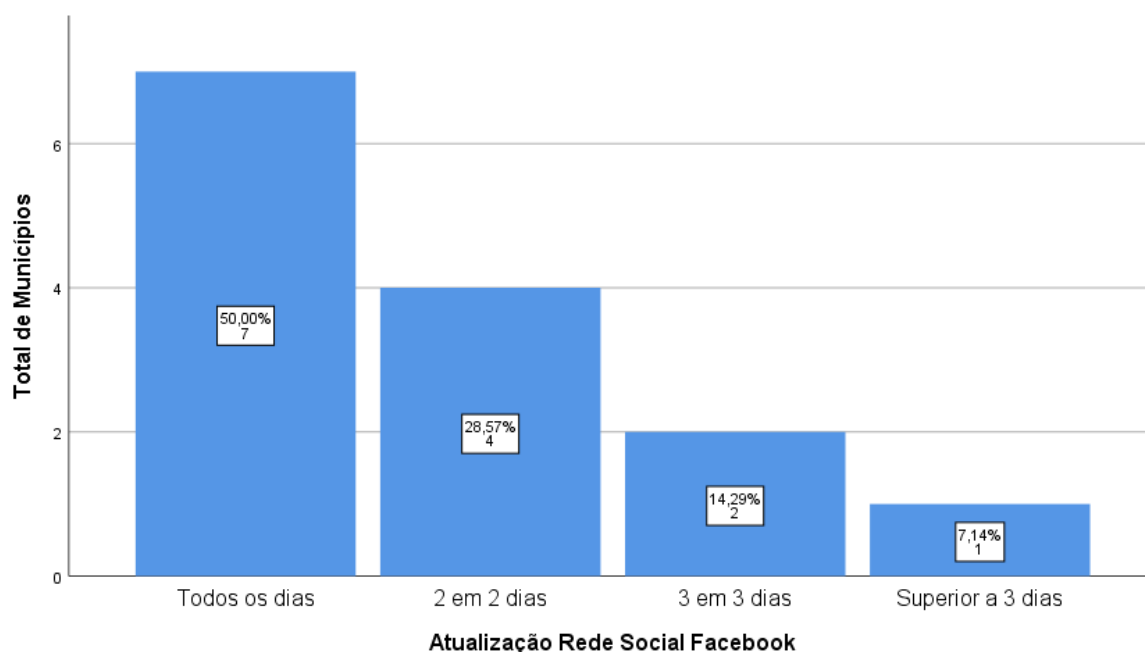


Gráfico 3 – Frequência de Atualização de Página de Rede Social *Facebook*

Fonte: Elaboração própria

De seguida apresenta-se o resultado à análise da informação disponibilizada na rede social *facebook*.

2.4.2.2 Informação Disponibilizada na Rede Social *Facebook*

Tendo por base a análise às informações que podem ser obtidas na rede social *facebook* dos Municípios do distrito da Guarda, apresentam-se na tabela 6, dados respeitantes à disponibilização de informações úteis de contactos. Através da análise efetuada verifica-se que é comum encontrar a presença de informações de contactos telefónicos, *email*, *links* de acesso ao *site* do Município, morada e horário de abertura e encerramento. É ainda possível obter indicações de localização para o edifício municipal através do mapa disponibilizado e ficar a conhecer um pouco mais da história de cada Município.

Efetivamente, da análise efetuada verifica-se que todos os Municípios apresentam nas suas informações um *link* de acesso para a página de internet do Município e 92,9% apresenta informações de contactos. Verifica-se ainda que 78,6% disponibiliza informações de morada.

Relativamente à disponibilização de horário de funcionamento, apenas 57,1% disponibiliza esta informação. Com estes resultados, podemos concluir que nem todos os Municípios se preocupam em colocar esta informação, partindo do pressuposto que todas as pessoas têm conhecimento da abertura e encerramento dos edifícios principais dos Municípios.

Por sua vez no que se refere a informações de *email*, esta é disponibilizada em 85,7% dos Municípios, ou seja, existe a preocupação de disponibilizar para além de contactos telefónicos um *email* para que os cidadãos que pretendam ver esclarecida alguma dúvida, possam ter uma forma de contacto alternativo.

Quanto à disponibilização de um mapa com a localização da sede do Município, esta informação é disponibilizada em 78,6% dos casos, o que nos permite concluir que existe a preocupação por parte dos Municípios em dar a conhecer a sua localização e assim possibilitar através de um aparelho de GPS (*Global Positioning System*) localizar mais facilmente a sua sede municipal.

Por último, no que diz respeito a informações que são prestadas, 64,3% dos Municípios analisados apresenta informação sobre a sua história, como forma de dar a conhecer a quem acede à sua página de perfil, informações relevantes sobre o Município.

Tabela 6 – Disponibilização de Informações Úteis

	Total Municípios	Informação disponibilizada	Total Municípios que não disponibiliza	Falta Informação
<i>Link Acesso</i>	14	100%	0	0%
Morada	11	78,6%	3	21,4%
Contactos	13	92,9%	1	7,1%
Horário	8	57,1%	6	42,9%
<i>Email</i>	12	85,7%	2	14,3%
Mapa	11	78,6%	3	21,4%
Sobre	9	64,3%	5	35,7%

Fonte: Adaptado de Páginas de *Facebook* dos Municípios

No ponto seguinte serão analisados os diferentes tipos de iniciativas que os municípios apresentam na rede social *facebook*, tais como iniciativas culturais, desportivas e de lazer.

2.4.2.3 Apelo a Iniciativas Culturais, Desportivas e de Lazer na Rede Social *Facebook*

Na análise efetuada sobre a informação que é disponibilizada pelos Municípios verifica-se que atividades culturais (peças de teatro, exposições, cinema), atividades desportivas (caminhadas,

zumba), execução e melhoramentos públicos (requalificações de ruas, inaugurações) entre outras informações relevantes (avisos às populações, esclarecimentos, comunicados), são disponibilizados nas páginas de perfil dos Municípios. De referir que apenas um pequeno número de Municípios opta por não publicar na sua página oficial obras e inaugurações, optando por utilizar a página para promover espetáculos ou atividades a desenvolver.

Os Municípios adicionam conteúdos e informações no sentido de difundir e interagir com os cidadãos. Segundo Simões & Gouveia (2008) citado por Cardoso & Gouveia (2013), com a emergência de fenómenos como *facebook* e *twitter*, as pessoas passam a ter um meio que lhes permite a expressão fácil e a obtenção de um amplo *feedback* social.

No que concerne a informações disponibilizadas pelos Municípios do distrito da Guarda nas suas páginas de *facebook*, a análise efetuada dividiu-se em 6 indicadores: Cultura, desporto, construções/requalificações, comunicados/avisos, convites e outras informações e encontra-se ilustrado no gráfico 4.

Relativamente à presença de informações culturais, é possível constatar que os 14 Municípios em análise apresentam na sua página de *facebook* informações culturais tais como: agenda cultural, cinema, exposições e concertos. Denota-se que os Municípios procuram atrair e informar os cidadãos de atividades culturais a que estes possam assistir.

No que respeita a iniciativas ligadas ao desporto, de igual forma todos os Municípios apresentam conteúdos e informações relacionados com este indicador nomeadamente: caminhadas, Bicicletas de Todo o Terreno (BTT), passeios pedestres e desportos motorizados.

Na presença de informações de construções/requalificações que os Municípios desenvolveram ou pretendem desenvolver, constata-se que oito Municípios apresentam na sua página de *facebook* informações, tais como obras concluídas e requalificações, com o intuito de mostrar aos cidadãos que têm à sua disposição melhores serviços e melhores condições. Em sentido inverso, os restantes seis não apresentam este tipo de informações.

Relativamente a informações que são disponibilizadas sobre avisos e comunicados, verifica-se que todos os Municípios utilizam o *facebook* como ferramenta para informar os cidadãos. Com isto podemos concluir que os Municípios usam esta ferramenta gratuita como forma de entrar

em contacto com os cidadãos e mante-los informados de ocorrências nos Municípios tais como cortes de ruas, constrangimentos de trânsito e reuniões de assembleias.

Quanto ao indicador convite, pretende-se verificar se os Municípios utilizam o *facebook* como forma de convidar os cidadãos para iniciativas a desenvolver nos diferentes Municípios. Consta-se que na totalidade dos Municípios em análise são feitos convites para festividades, feiras, tomadas de posse, Orçamentos Participativos e apresentados os votos de boas festas.

Finalmente e relativamente a outras informações que os Municípios apresentam nas suas páginas de *facebook*, constata-se que para além dos indicadores analisados anteriormente, os Municípios também utilizam este meio para prestar informações relacionadas com prémios que receberam, índices de transparência, ações de formação e interações com os cidadãos para saudações diárias.

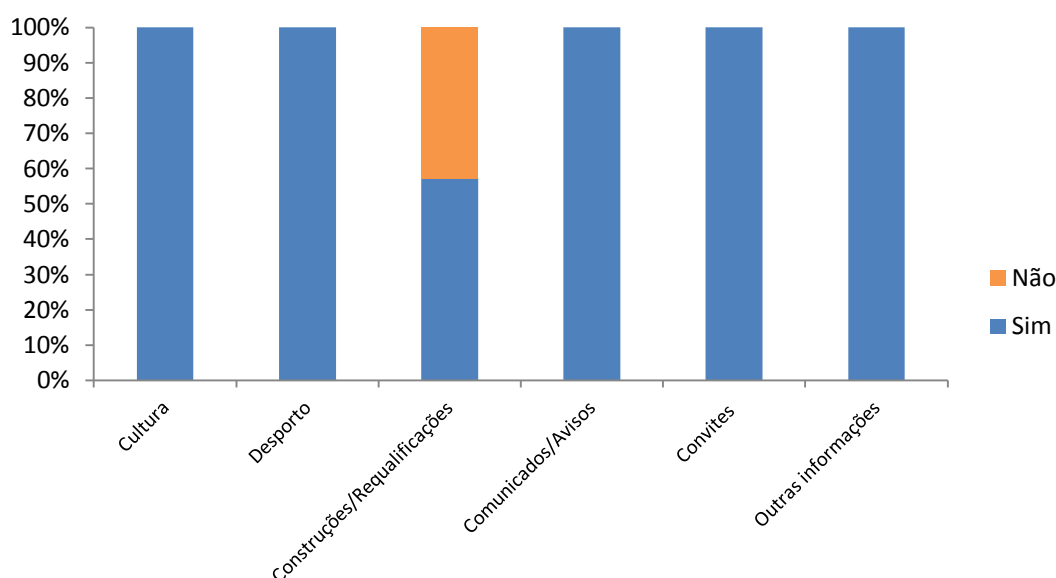


Gráfico 4 – Indicadores de Apelos a Iniciativas

Fonte: Elaboração própria

Resumidamente, os Municípios do distrito da Guarda no geral utilizam a rede social como meio de comunicação para cativar os cidadãos a participarem em iniciativas a decorrer, quer culturais, quer desportivas e apelos à sua participação. Disponibilizam no *facebook* avisos de ocorrências futuras e no que refere a construções/requalificações existem Municípios que utilizam este meio

para dar a conhecer o trabalho desenvolvido, existindo ainda outros que optam por não apresentar este tipo de informações optando por colocar outro tipo de conteúdos.

A recetividade por parte dos Municípios a críticas dos cidadãos na rede social *facebook*, será analisada no ponto seguinte.

2.4.2.4 Críticas na Rede Social *Facebook*

O gráfico 5, apresenta os resultados obtidos dos Municípios que dão a possibilidade aos cidadãos de apresentar críticas na sua página de rede social *facebook* através da disponibilização de um separador para esse efeito. Apenas os Municípios de Almeida, Celorico da Beira, Guarda e Vila Nova de Foz Côa não possibilitam que os utilizadores apresentem uma crítica, o que corresponde aproximadamente a 29% dos Municípios.

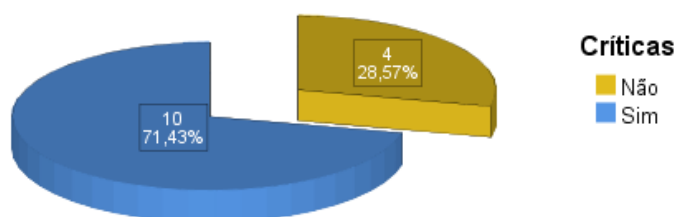


Gráfico 5 – Possibilidade dos Cidadãos Apresentarem Críticas/Sugestões

Fonte: Elaboração própria

Por conseguinte, constata-se que existe interesse e preocupação por parte dos restantes dez Municípios em “escutar” o que os seus seguidores e visitantes possam apresentar como crítica ou sugestão. Assim, esta troca de ideias e opiniões que eventualmente possam vir a ser apresentadas, podem melhorar o relacionamento entre o Município e os cidadãos.

Neste sentido e tendo por base os Municípios que permitem aos cidadãos expressarem a sua opinião observa-se, na tabela 6, a comparação do número de críticas³ apresentadas e o grau de qualificação que lhe foi atribuído na rede social no dia 10 de janeiro de 2018. Encontra-se classificado numa escala de 1 a 5 em que 1 corresponde a péssimo e 5 a excelente.

³ Entende-se críticas como comentários, que podem ser positivos ou negativos.

Tabela 7 – Municípios Recetivos a Críticas e Classificação das Mesmas

Município	Aguiar da Beira	Figueira de Castelo Rodrigo	Fornos de Algodres	Gouveia	Manteigas	Meda	Pinhel	Sabugal	Seia	Trancoso
5 - Excelente	5	53	33	56	473	50	219	52	37	39
4 - Bom	3	11	8	7	125	9	24	12	7	20
3 - Satisfatório	0	3	3	5	38	3	11	1	7	7
2 - Mau	0	4	1	1	6	0	1	2	4	4
1 - Péssimo	0	8	0	1	9	0	2	6	124	3
Total Críticas	8	79	45	70	651	62	257	73	179	73
Total Avaliação	4.6	4.2	4.6	4.7	4.6	4.8	4.8	4.4	2.0	4.2

Fonte: Adaptado de Páginas de *Facebook* dos Municípios

Com base na tabela 7 pode verificar-se que o Município que regista um maior número de críticas/comentários é o de Manteigas, seguido do Município de Pinhel e Seia. Em sentido oposto, os que apresentam um menor número são Aguiar da Beira e Fornos de Algodres. Verifica-se, ainda, que relativamente à avaliação feita pelos cidadãos que vai de 1 a 5 em que 1 corresponde a “péssimo” e 5 a “excelente”, são os Municípios de Pinhel, Mêda e Gouveia os que apresentam maior percentagem de comentários com avaliação de “excelente”, com 85,2%; 80,6% e 80%, respetivamente. Por sua vez, o Município de Seia é o que apresenta a menor percentagem, com 20,6%. No sentido oposto da avaliação, sobressai o Município de Seia com o pior resultado, na medida em que 71,5% dos comentários têm a classificação de “mau” e “péssimo”, seguido de Figueira Castelo Rodrigo com 15%, e Sabugal com 10,9%. Os Municípios de Aguiar da Beira e Mêda não apresentam qualquer comentário negativo.

No ponto seguinte serão analisadas as iniciativas e incentivos por parte dos municípios para a E-participação, nomeadamente os orçamentos participativos e a resposta a questões e comentários dos cidadãos.

2.4.3 Iniciativas e Incentivos para a E-participação

A existência de mecanismos tecnológicos que possibilitam novas formas de interação e comunicação permitem beneficiar e aproximar a relação entre os Municípios, os munícipes e os demais públicos (Gouveia & Antunes, 2010).

Neste ponto iremos analisar diversas iniciativas e incentivos de E-participação nos catorze Municípios em análise.

2.4.3.1 Orçamentos Participativos

Relativamente ao incentivo para a E-participação, nomeadamente com a presença de Orçamentos Participativos locais, através dos quais os cidadãos podem contribuir para uma ativa e responsável participação nos processos de governação local, foram analisados os catorze Municípios. Destes, existem apenas cinco que não aderiram a esta iniciativa (Aguiar da Beira, Almeida, Figueira de Castelo Rodrigo, Gouveia e Trancoso).

Verifica-se que existe uma preocupação por parte dos Municípios e dos seus responsáveis em promover e ter contacto com os cidadãos, nomeadamente através dos Orçamentos Participativos. Por um lado, os cidadãos podem fazer parte e dar utilidade a uma pequena verba do Orçamento Municipal, e por outro os responsáveis conhecem as preocupações dos cidadãos. Relativamente à sua execução, esta forma de E-participação envolve um esforço e empenho de todos os elementos que compõem o Município para que corra tudo conforme as regras.

No gráfico 6, é possível observar que o primeiro Município a aderir ao Orçamento Participativo foi Celorico da Beira em 2012 e o mais recente foi Pinhel em 2017. Denota-se que o ano de 2016, foi aquele em que esta iniciativa, passou a ser incluída nos Orçamentos Municipais da maioria dos Municípios dos distritos da Guarda.

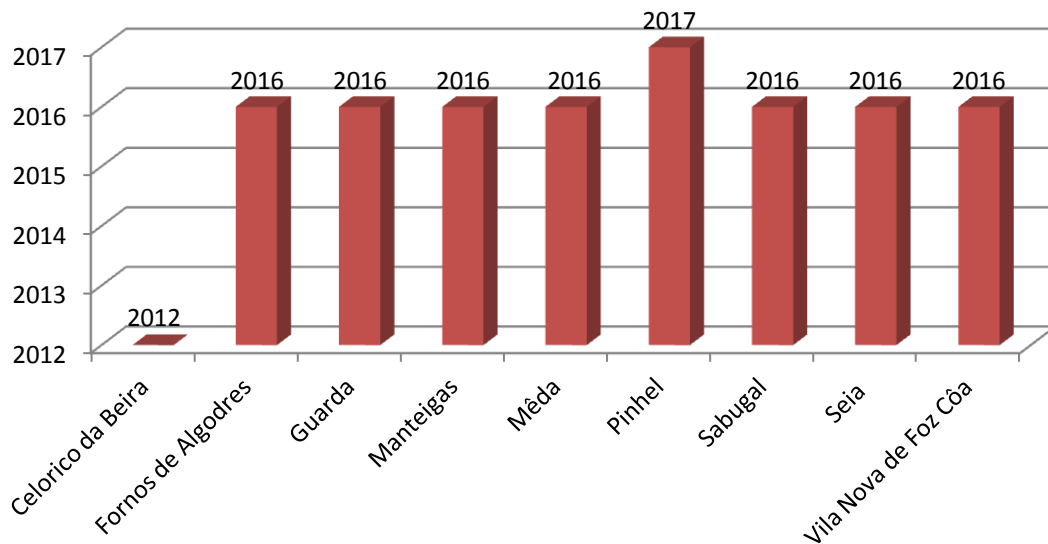


Gráfico 6 – Municípios com Orçamento Participativo – Ano de Adesão

Fonte: Elaboração própria

Nas redes sociais, os Municípios apelam também à participação dos cidadãos relativamente à sua opinião sobre determinado assunto. De facto, para a obtenção de informações referentes a dúvidas que possam surgir na informação que é disponibilizada, surge um *link* na rede social que redireciona o munícipe para a página do Município.

2.4.3.2 Interação – Esclarecimento de Dúvidas e Respostas a Comentários

No que concerne a respostas a comentários ou esclarecimento de dúvidas, nos Municípios em análise, apenas o de Vila Nova de Foz Côa e Almeida, não apresentam na sua página de *facebook* respostas ou esclarecimentos a dúvidas que os cidadãos colocam (gráfico 7). Por outro lado, os Municípios que respondem, fazem-no de forma incompleta, ou seja, apenas algumas dúvidas são esclarecidas.

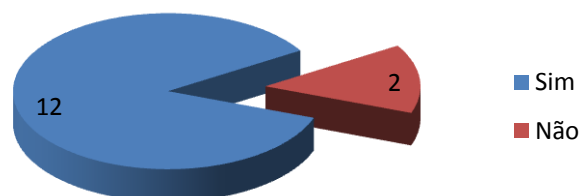


Gráfico 7 – Esclarecimento de Dúvidas

Fonte: Elaboração própria

No ano de 2017 foram realizadas eleições autárquicas, pelo que seguidamente serão analisadas as páginas de *facebook* de modo a verificar se existem alterações de comportamentos por parte dos Municípios antes, durante e após as eleições.

2.4.4 Comportamento dos Municípios Antes, Durante e Após as Eleições

No presente ponto serão objeto de investigação a rede social *facebook* de todos os Municípios do distrito da Guarda, efetuando-se uma análise ao comportamento dos Municípios antes (janeiro a julho), durante (campanha eleitoral em agosto e setembro) e após as eleições autárquicas de 2017 (outubro a dezembro). Este ponto deve-se ao facto de no ano de 2017 terem ocorrido eleições nas Autarquias pelo que foi possível investigar alterações de comunicação e atitudes por parte dos Municípios na publicação de informações e conteúdos.

Relativamente ao comportamento antes das eleições, foram analisadas as publicações de janeiro a julho de 2017, com intuito de se perceber quantos dias os Municípios utilizam esta rede social para interagir com os seus cidadãos e perceber qual o comportamento antes das eleições.

Durante as eleições foram analisados os meses de agosto e setembro de 2017, pelo facto de ser durante estes dois meses que as campanhas eleitorais começaram a intensificar-se e com um maior impacto nas ruas, meios de comunicação sociais e páginas de *facebook* dos candidatos.

Por último, no pós-eleições foram analisados os meses de outubro a dezembro de 2017, por nestes meses as campanhas eleitorais já se encontrarem finalizadas e os novos órgãos municipais assumiram os cargos durante este período.

Seguidamente irão ser analisados individualmente os catorze Municípios que fazem parte do distrito da Guarda, apresentando-se os resultados da análise e as principais conclusões.

2.4.4.1 Município de Aguiar da Beira

Antes das eleições, o Município de Aguiar da Beira apresentava vários altos e baixos em termos de dias com publicações, como se verifica no gráfico 8. De janeiro a março, o número de dias em que houve publicações no *facebook* vai aumentando, sendo o mês de março aquele que apresenta o maior número de dias com publicações (14). Em sentido inverso junho é um mês com apenas 4 dias de publicações embora em julho aumente para 12.

Durante o período eleitoral, no mês de agosto mantém-se o mesmo número de dias com publicações verificado anteriormente (12), mas no mês de setembro este é reduzido para 7 dias.

Após as eleições verifica-se que nos meses de outubro e novembro, existe um aumento do número de dias com publicações com 8 e 13 respetivamente, diminuindo para 7 no mês de dezembro.

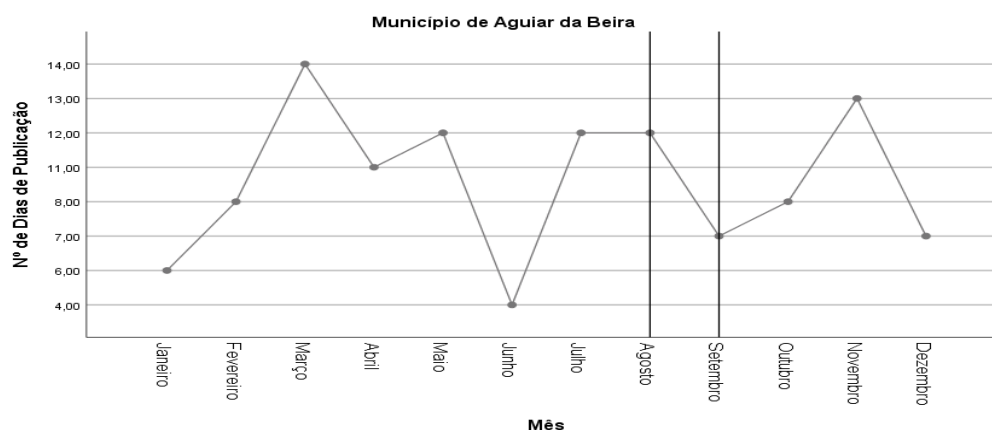


Gráfico 8 – Número de Dias de Publicação – Município de Aguiar da Beira

Fonte: Elaboração própria

Com os dados apresentados na tabela 8 é possível constatar que no Município de Aguiar da Beira não existe variação no intervalo médio de tempo entre cada publicação antes, durante e após as eleições autárquicas, já que são feitas publicações, em média, a cada três dias. O que significa que neste Município apesar de existirem eleições autárquicas mantêm-se a periodicidade média das publicações.

Tabela 8 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Aguiar da Beira

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº Dias com Publicação	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Aguiar da Beira	67	3,16	19	3,21	28	3,29

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.2 Município de Almeida

O Município de Almeida na 1ª fase da análise apresenta ao longo dos meses variações no número de dias em que faz publicações. O mês onde apresenta um maior número de dias de publicações é junho com 8 publicações (gráfico 9). Em sentido inverso o mês de fevereiro é o que apresenta um menor número de dias de publicações com apenas 2 dias.

Durante o período eleitoral verifica-se que os meses de agosto e setembro acompanham a tendência de diminuição do número de dias de publicações sendo o mês de setembro aquele que apresenta o menor número de publicações com apenas 1 dia. Daqui conclui-se que durante as eleições este Município não apresenta disponibilidade para apresentar conteúdos e informações na sua página de *facebook*.

Após as eleições é possível constatar que existe um ligeiro crescimento no número de dias de publicações, nos meses de outubro e novembro (2 e 9 respetivamente), sendo o mês de novembro aquele que apresenta o maior número de dias de publicações, diminuindo para 8 em dezembro.

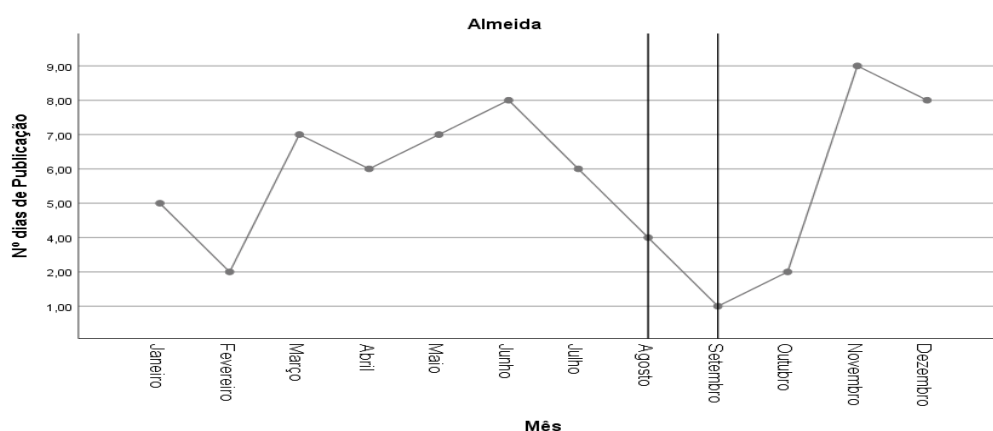


Gráfico 9 – Número de Dias de Publicação – Município de Almeida

Fonte: Elaboração própria

Através dos dados apresentados na tabela 9, é possível constatar que no período eleitoral existe uma quebra acentuada na frequência com que fazem publicações, pois estas aconteciam, em média, a cada 12 dias, contrapondo os 5 dias no período de janeiro a julho. Após o período de campanha eleitoral o número médio de dias entre cada publicação passa a ser de 4,84 dias. Pode-se concluir que este Município no período das eleições tem menos dias com publicações na sua página de *facebook*, comparado com o período antes e após as eleições.

Tabela 9 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Almeida

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Almeida	41	5,17	5	12,20	19	4,84

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.3 Município de Celorico da Beira

O Município de Celorico da Beira, como se verifica no gráfico 10 apresenta várias altos e baixos durante os meses de janeiro a julho. Os meses em que apresenta mais dias com publicações são fevereiro e maio (17). Em sentido inverso, o mês de abril é o que apresenta um menor número de dias com publicações (4).

Durante o período eleitoral verifica-se a mesma tendência de diminuição do número de dias com publicações, verificado a partir do mês de maio sendo em agosto de 9, aumentando para 14 no mês de setembro.

Relativamente ao período após as eleições, constata-se que apesar de existir uma diminuição no número de dias de publicações no mês de outubro com 9, em relação ao mês de setembro, nos meses de novembro e dezembro aumentam para 13 dias.

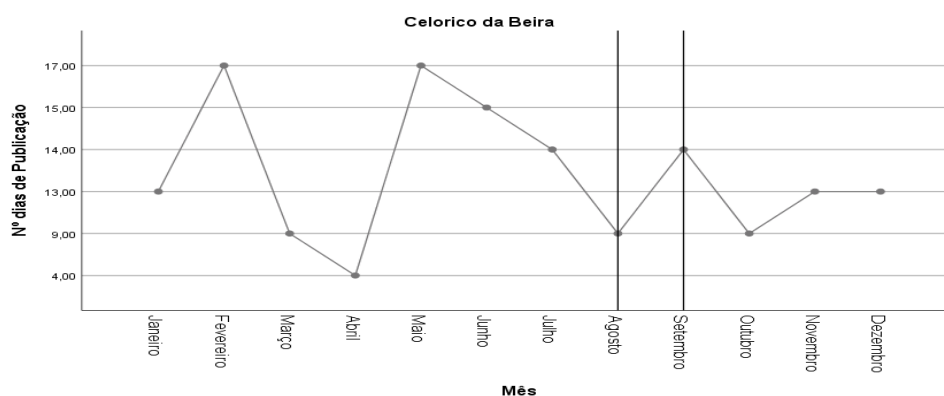


Gráfico 10 – Número de Dias de Publicação – Município de Celorico da Beira

Fonte: Elaboração própria

Com base na tabela 10, é possível constatar que não existe variação no intervalo médio de tempo entre cada publicação ou seja, antes, durante e após as eleições autárquicas, são feitas publicações em média, a cada 2 dias. O que significa que o Município de Celorico da Beira apresenta conteúdos e informações com a mesma periodicidade média ao longo do ano.

Tabela 10 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Celorico da Beira

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Celorico da Beira	89	2,38	23	2,65	35	2,63

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.4 Município de Figueira de Castelo Rodrigo

O Município de Figueira de Castelo Rodrigo, apresenta crescimento de janeiro a julho no número de dias com publicações, apesar de nos meses de março e abril se verificar uma diminuição, com 20 e 19 dias respetivamente como se verifica no gráfico 11. No período antes das eleições o mês em que apresenta um maior número de dias com publicações é junho (28) e os meses de janeiro e abril são os que apresentam um menor número com 19 dias.

Durante o período de campanha eleitoral, verifica-se que o mês de agosto é o que apresenta o maior número de dias com publicações (29), diminuindo em setembro para 16.

Por conseguinte, após as eleições verifica-se que o mês de outubro é aquele que apresenta o menor número de dias com publicações com apenas 15 dias. No mês de novembro aumenta o número de dias com publicações para 19 dias, e em dezembro diminui para 17 dias.

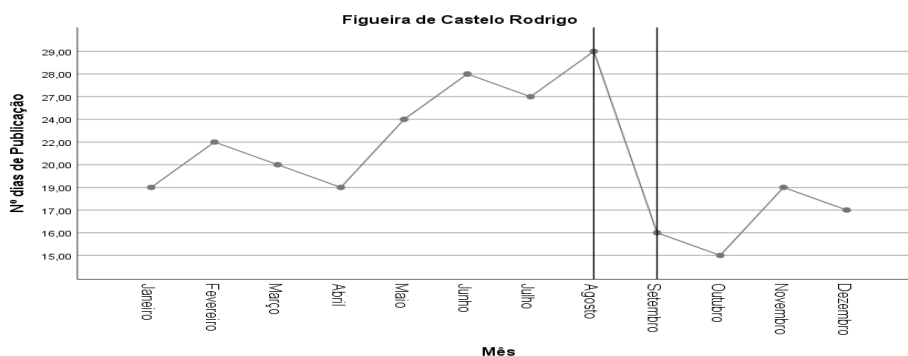


Gráfico 11 – Número de Dias de Publicação – Município de Figueira de Castelo Rodrigo

Fonte: Elaboração própria

A partir da tabela 11, constata-se que no Município de Figueira de Castelo Rodrigo não existe grande variação na frequência de publicações, antes e durante o período eleitoral, já que são feitas publicações, em média diariamente. Após as eleições autárquicas a variação no número de dias entre cada publicação aumenta ligeiramente para 1,8 dias. Significa que neste município a periodicidade média das publicações mantém-se coerente antes, durante e após as eleições.

Tabela 11 – Resumo do Número de Dias de Publicações do Município de F. de C. Rodrigo

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Figueira de Castelo Rodrigo	159	1,33	45	1,36	51	1,80

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.5 Município de Fornos de Algodres

O Município de Fornos de Algodres antes das eleições o número de dias em que houve mais publicações, foi em março (18) como se verifica no gráfico 12. Denota-se que a partir deste mês até julho uma diminuição no número de dias em que faz publicações.

Durante o período eleitoral, o mês de agosto e setembro acompanham a tendência de diminuição do número de dias de publicações verificado anteriormente, sendo que setembro corresponde ao mês em que se registam menos dias de publicações com apenas 3.

Relativamente ao período após as eleições, é possível constatar um ligeiro crescimento no número de dias de publicações, nos meses de outubro e novembro (7), diminuindo para 6 em dezembro.

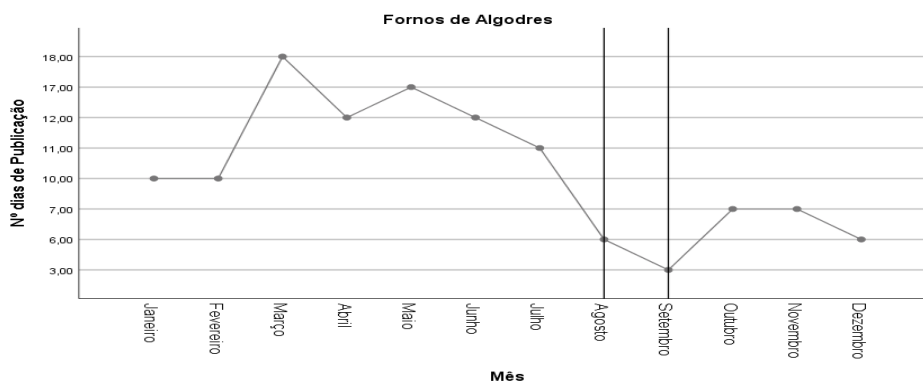


Gráfico 12 – Número de Dias de Publicação – Município de Fornos de Algodres

Fonte: Elaboração própria

Através dos dados da tabela 12, é possível constatar que neste Município no período antes das eleições as publicações aconteciam em média a cada 2 dias, durante o período eleitoral essa média passa a ser de 6 dias e após as eleições o número médio de dias entre cada publicação é 4 dias. Pode concluir-se que este Município não consegue manter a mesma periodicidade média de publicações, denotando-se que durante a campanha eleitoral é o período que tem menos dias com publicações na sua página de *facebook*.

Tabela 12 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Fornos de Algodres

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº de Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Fornos de Algodres	90	2,36	9	6,78	20	4,60

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.6 Município de Gouveia

Antes das eleições, o Município de Gouveia apresenta um ligeiro crescimento no número de dias de publicações entre janeiro e junho, sendo o mês junho o que apresenta um maior número de dias de publicações (29). Em julho diminui para 22 dias como se verifica no gráfico 13.

Durante o período eleitoral verifica-se que os meses de agosto e setembro acompanham a tendência de diminuição do número de dias de publicações (16 e 13 respetivamente), que já se havia verificado no mês anterior.

Relativamente ao período após as eleições, verifica-se que os meses de outubro e novembro acompanham a tendência de diminuição do número de dias de publicações verificado anteriormente, sendo o mês de novembro aquele em que apresenta o menor número com apenas 3 dias, aumentando para 19 em dezembro.

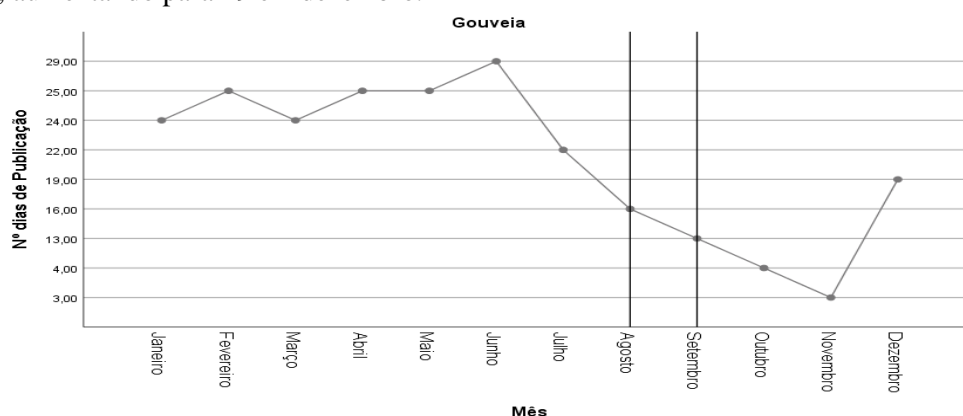


Gráfico 13 – Número de Dias de Publicação – Município de Gouveia

Fonte: Elaboração própria

Neste Município, de acordo com a tabela 13, é possível constatar que antes das eleições são feitas, em média, publicações diariamente, durante o período eleitoral essa média passa a ser de 2 dias e após as eleições de 3 dias. Pode concluir-se que este Município vai apresentando menos dias com publicações na sua página de *facebook* durante o período eleitoral e após as eleições comparado com o período antes das eleições.

Tabela 13 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Gouveia

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Gouveia	174	1,22	29	2,10	26	3,54

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.7 Município da Guarda

O Município da Guarda antes das eleições, apresenta de fevereiro a junho a tendência de crescimento no número de dias de publicação como se verifica no gráfico 14, sendo junho o mês com maior número de dias de publicações (28). Em julho o número de dias de publicações diminui para 22.

Durante o período eleitoral, o mês de agosto acompanha a tendência de diminuição do número de dias de publicações verificado anteriormente (8), crescendo para 12 no mês de setembro.

Após as eleições em outubro, verifica-se uma diminuição do número de dias com publicações, sendo o mês de outubro aquele que apresenta o menor número com apenas 3 dias. Nos meses de novembro e dezembro verifica-se um crescimento no número de dias de publicações (11 e 27 respetivamente).

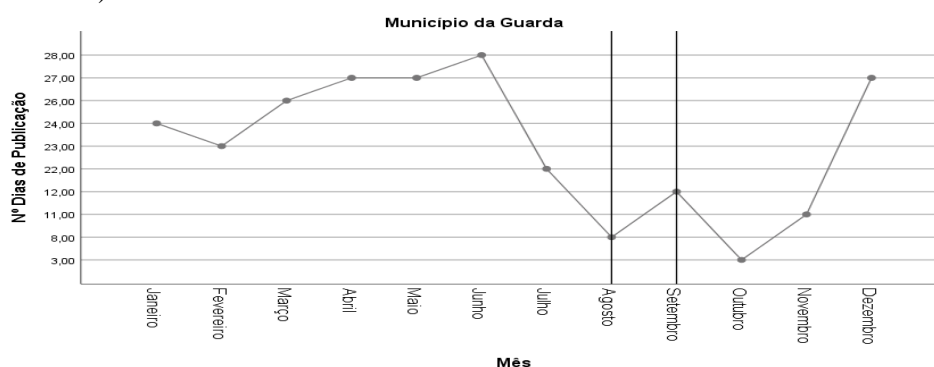


Gráfico 14 – Número de Dias de Publicação – Município da Guarda

Fonte: Elaboração própria

Com base na tabela 14, verifica-se que neste Município antes das eleições são feitas publicações, em média, diariamente. Durante o período eleitoral, em média, acontecem publicações a cada 3 dias e após as eleições a cada 2 dias. Pode-se concluir que este Município tem menos dias com publicações durante a campanha eleitoral e após as eleições comparado com o período antes das eleições

Tabela 14 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município da Guarda

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Guarda	177	1,20	20	3,05	41	2,24

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.8 Município de Manteigas

No período antes das eleições, o Município de Manteigas apresentava vários altos e baixos como se verifica no gráfico 15. De janeiro a março, o número de dias em que houve publicações vai aumentando sendo o mês de março aquele que apresenta o maior número de dias com publicações (20). Em sentido inverso abril é um mês com apenas 11 dias de publicações embora em maio aumente para 17. Em junho diminui para 15 e em julho aumenta para 16.

Durante o período eleitoral, verifica-se um ligeiro crescimento no número de dias de publicações, no mês de agosto (19), diminuindo para 12 em setembro.

Após as eleições, é possível constatar que existe um ligeiro crescimento no número de dias de publicações, nos meses de outubro e novembro (12 e 15 respetivamente), diminuindo para 16 em dezembro.

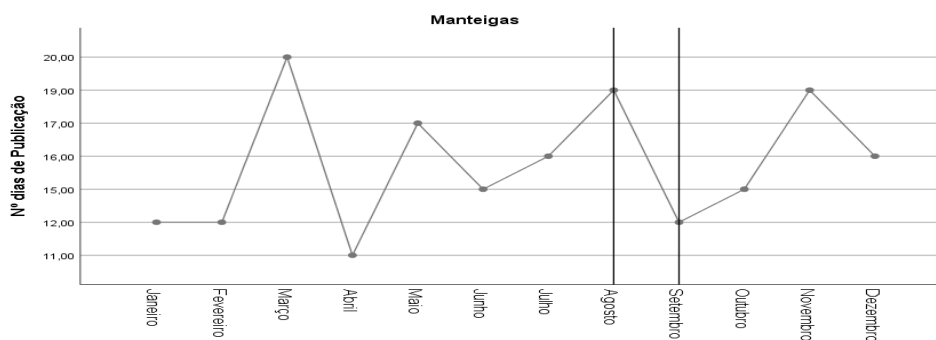


Gráfico 15 – Número de Dias de Publicação – Município de Manteigas

Fonte: Elaboração própria

Com os dados apresentados na tabela 15, é possível constatar que no Município de Manteigas não existe grande variação no número médio de dias entre cada publicação, antes, durante e após as eleições autárquicas, já que são feitas publicações, em média, a cada dois dias. O que significa que neste município se verifica uma tendência constante de manter a periodicidade média das publicações.

Tabela 15 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Manteigas

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Manteigas	103	2,06	31	1,97	50	1,84

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.9 Município da Mêda

O Município da Mêda antes das eleições apresenta ao longo dos meses variações no número de dias em que faz publicações, como se verifica no gráfico 16. O mês de fevereiro é o que apresenta um menor número de dias de publicações (10). De abril a junho diminui o número de dias em que faz publicações aumentando ligeiramente em julho para 17.

Durante o período eleitoral, verifica-se que o mês de agosto é o que apresenta um maior número de dias de publicações (21), diminuindo consideravelmente para 7 em setembro sendo o mês em que apresenta um menor número de dias de publicações.

Após as eleições, verifica-se que nos meses de outubro a dezembro, existe um aumento do número de dias com publicações com 11 e 12 respetivamente.

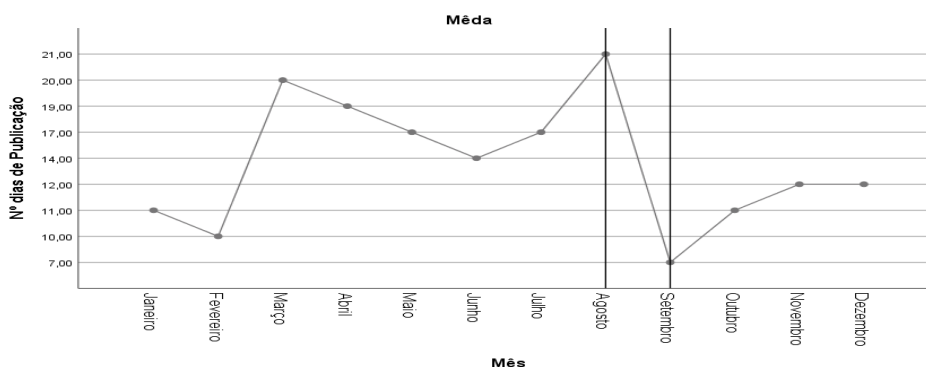


Gráfico 16 – Número de Dias de Publicação – Município de Mêda

Fonte: Elaboração própria

Com base nos dados da tabela 16, verifica-se que este Município vai ligeiramente variando a frequência das publicações, antes e durante, são feitas publicações, em média a cada 2 dias e após as eleições são feitas a cada 2,6. O que significa que este Município no período após as eleições tem menos dias com publicações na sua página comparado com o período antes e durante as eleições.

Tabela 16 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Mêda

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Mêda	108	1,96	28	2,18	35	2,63

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.10 Município de Pinhel

O Município de Pinhel antes das eleições vai apresentando altos e baixos no número de dias em que faz publicações (gráfico17). Fevereiro é o mês que apresenta um menor número de dias de publicações com apenas 18 e em sentido inverso o mês de julho é o que apresenta o maior número de dias com publicações 27 e em julho diminui para 25.

Durante o período eleitoral nos meses de agosto e setembro, estes acompanham a tendência de diminuição do número de dias de publicação (23 e 12 respetivamente), sendo o mês de setembro o que menos dias de publicação apresenta na sua página de *facebook*.

Após as eleições é possível constatar um crescimento no número de dias de publicações, nos meses de outubro, novembro e dezembro (13, 14 e 23 respetivamente).

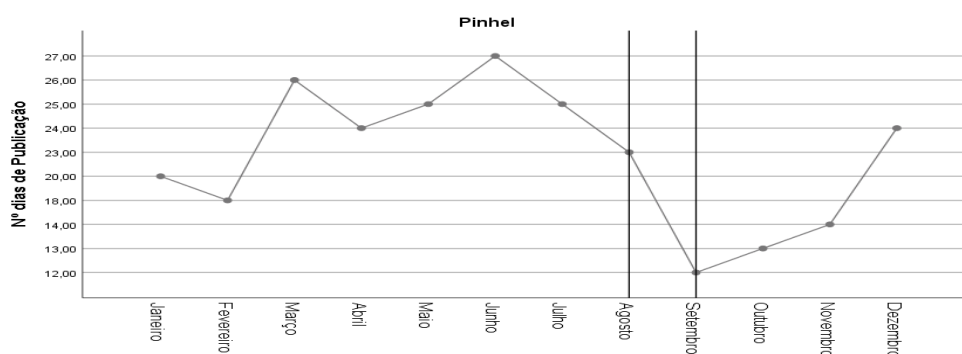


Gráfico 17 – Número de Dias de Publicação – Município de Pinhel

Fonte: Elaboração própria

Com base nos dados da tabela 17, é possível constatar que no período antes das eleições em média são feitas publicações diariamente, mas durante e após as eleições verifica-se que o tempo médio entre cada publicação aumenta ligeiramente, acontecendo publicações, em média, a cada dois dias. Pode concluir-se que este município não consegue manter a mesma periodicidade média das publicações.

Tabela 17 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Pinhel

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Pinhel	165	1,28	35	1,74	51	1,80

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.11 Município de Sabugal

No período pré-eleitoral, o Município do Sabugal, apresenta ao longo dos meses variações no número de dias em que faz publicações, como se verifica no gráfico 18. Em fevereiro, abril e julho apresentam uma diminuição do número de dias de publicações, nos restantes meses a tendência é de crescimento, apresentando em maio e junho 28 dias de publicações.

Durante o período eleitoral, apresenta em agosto uma diminuição do número de dias com publicações, sendo este o mês em que apresenta um menor número de dias de publicações (8), crescendo em setembro para 15.

Após as eleições verifica-se que os meses de outubro e novembro acompanham a tendência de crescimento verificada em setembro, sendo o mês de novembro aquele que apresenta o maior número de dias de publicações 29. Em dezembro esse valor diminui ligeiramente para 27.

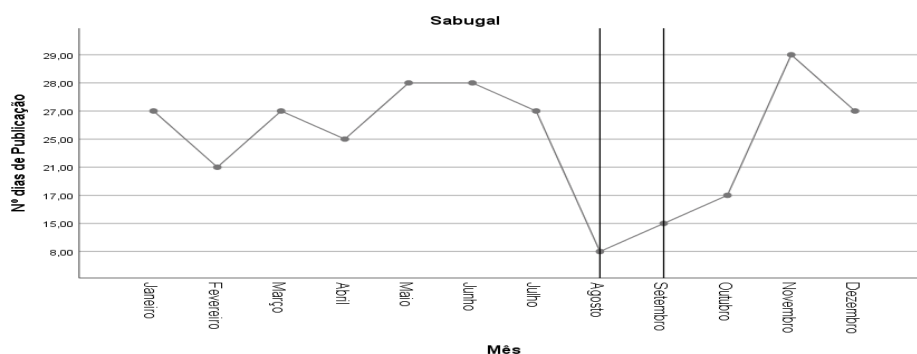


Gráfico 18 – Número de Dias de Publicação – Município do Sabugal

Fonte: Elaboração própria

Com os dados da tabela 18, é possível constatar que no período eleitoral existe uma quebra na frequência das publicações, pois estas aconteciam, em média, a cada 2,6 dias, contrapondo o período antes e após as eleições em que são feitas em média diariamente. Pode-se concluir que este Município no período das eleições tem menos dias com publicações na sua página de *facebook* comparado com o período antes e após as eleições.

Tabela 18 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Sabugal

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Sabugal	183	1,16	23	2,65	73	1,26

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.12 Município de Seia

Antes das eleições, o Município de Seia vai oscilando no número de dias com publicações, como se verifica no gráfico 19. Apresenta de fevereiro a abril um constante número de dias de publicações (17), aumentando em maio (23), mas nos meses de junho e julho verifica-se uma diminuição no número de dias de publicações.

Durante o período eleitoral, o Município apresenta em agosto, um aumento do número de dias com publicações (23), diminuindo no mês de setembro para 9, sendo este o mês em que apresenta o menor número.

Após as eleições, em outubro e novembro, verifica-se um aumento no número de dias de publicações com 22 e 23 respetivamente, diminuindo para 21 no mês de dezembro.

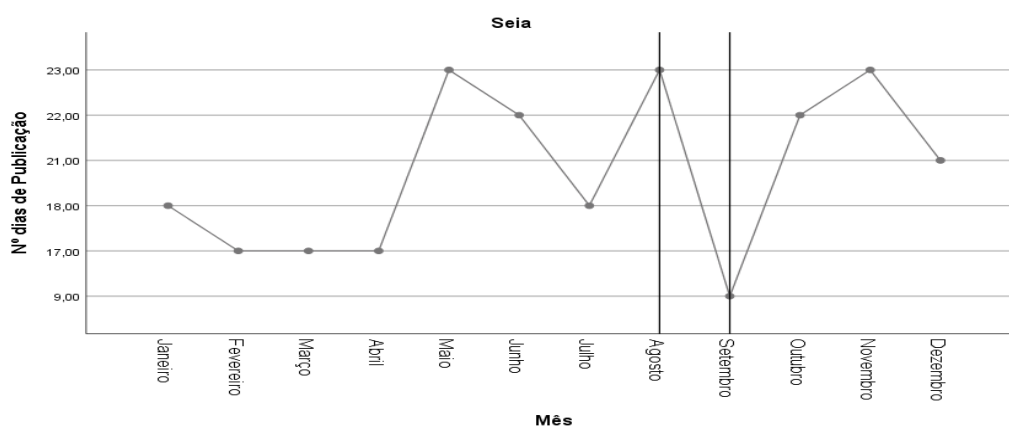


Gráfico 19 – Número de Dias de Publicação – Município de Seia

Fonte: Elaboração própria

Com base nos dados da tabela 19, é possível constatar que no período antes e durante as eleições em média são feitas publicações a cada dois dias, mas após as eleições verifica-se que as publicações, em média, passam a ser diárias. Pode concluir-se que este município não consegue manter a mesma periodicidade média das publicações.

Tabela 19 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Seia

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Seia	132	1,61	32	1,91	66	1,39

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.13 Município de Trancoso

No Município de Trancoso, no período antes das eleições, apresenta ao longo dos meses variações no número de dias em que faz publicações. Os meses de janeiro, maio e junho são os meses que apresentam um maior número de dias com publicações, 30 dias, em sentido inverso os meses de fevereiro, abril e julho são os que apresentam um menor número, 28 dias.

Durante o período eleitoral, no mês de agosto verifica-se que existe um crescimento do número de dias com publicações, sendo este o mês que apresenta o maior número de publicações. Em setembro este é reduzido para 25 dias.

Após as eleições, nos meses de outubro e novembro acompanham a tendência de diminuição do número de dias de publicações verificada anteriormente (24 e 23 dias, respetivamente) mas em dezembro este aumenta para 30 dias.

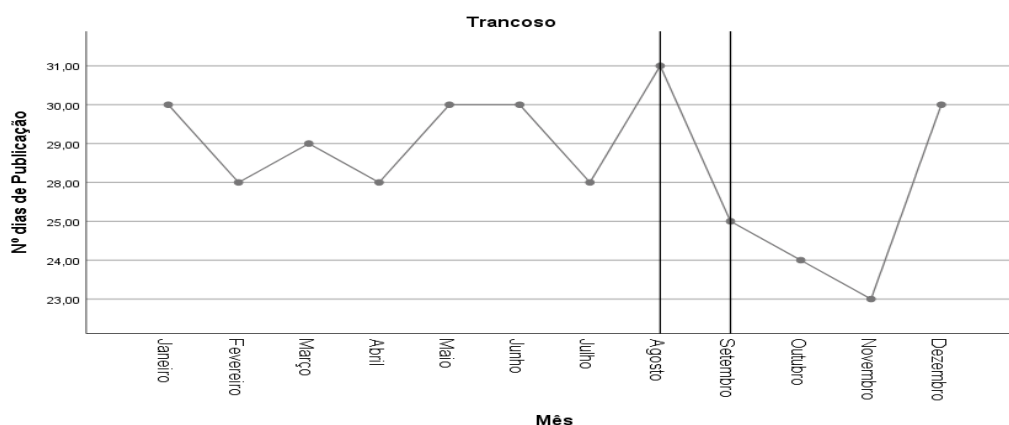


Gráfico 20 – Número de Dias de Publicação – Município de Trancoso

Fonte: Elaboração própria

Com os dados apresentados na tabela 20, é possível constatar que no Município de Trancoso não existe variação no número de dias com publicações antes, durante e após as eleições autárquicas, já que são as publicações são feitas, em média, diariamente. Isto significa que este Município mantém a periodicidade média das publicações ao longo do ano.

Tabela 20 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de Trancoso

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dia com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Trancoso	203	1,04	56	1,09	77	1,19

Fonte: Elaboração própria

2.4.4.14 Município de Vila Nova de Foz Côa

O Município de Vila Nova de Foz Côa, apresenta ao longo dos meses variações no número de dias em que faz publicações, como se verifica no gráfico 21. De janeiro a março apresenta um aumento do número de dias de publicações, alcançando em março 16 dias. Os meses de junho e julho são aqueles que apresentam um menor número de dias de publicações com apenas 9.

Durante o período eleitoral, no mês de agosto, existe um aumento do número de dias com publicações, sendo este mês o que apresenta o maior número de dias de publicações (21), diminuindo para 13 no mês de setembro.

Após as eleições, o mês de outubro acompanha a tendência de diminuição do número de dias de publicações com apenas 9 dias, no mês de novembro aumenta para 19 dias e em dezembro diminui para 10.

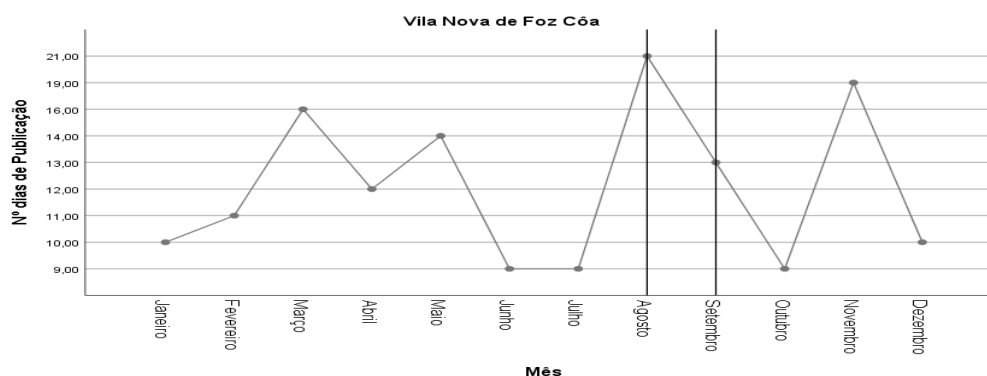


Gráfico 21 – Número de Dias de Publicação – Município de Vila Nova de Foz Côa

Fonte: Elaboração própria

Com base na tabela 21, é possível constatar que antes das eleições este município apresenta publicações em média a cada 2,6 dias, durante as eleições esta média cai para 1,79 dias e após as eleições esta média sobe para 2,42. Pode concluir-se que este Município não consegue manter a mesma periodicidade das publicações.

Tabela 21 – Resumo do Número de Dias de Publicação do Município de V. N. de Foz Côa

Município	Jan a Jul		Ago e Set		Out a Dez	
	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação	Nº Dias com Publicações	Nº Médio de Dias Entre Cada Publicação
Vila Nova de Foz Côa	81	2,62	34	1,79	38	2,42

Fonte: Elaboração própria

Os Municípios utilizam as páginas de *facebook* para informar e convidar os cidadãos a participar nas iniciativas a decorrer. No período eleitoral, verifica-se em alguns Municípios uma diminuição de conteúdos sobretudo no mês de setembro. Uma explicação para este facto pode estar relacionada com a menor disponibilidade para colocar informações e conteúdos. Outra explicação pode estar relacionada com o facto de os candidatos usarem as suas páginas de campanhas, optando por manter atualizadas as páginas de *facebook* das campanhas eleitorais.

Na análise efetuada verifica-se que a maioria dos Municípios opta por não fazer campanha nas páginas oficiais dos Municípios não colocando informações sobre inaugurações e requalificações no período durante as eleições, sendo que apenas um pequeno número o faz. Verifica-se, ainda, que o Município de Trancoso é o que publica com mais frequência conteúdos e informações procurando diariamente interagir com os cidadãos na sua página de *facebook*, seguindo-se os Municípios de Sabugal e Figueira de Castelo Rodrigo. Em sentido inverso o Município que menos interage na sua página de *facebook* é o de Almeida.

Relativamente a alterações de comportamento no que respeita a publicações efetuadas na rede social *facebook* aquando da mudança dos autarcas, verifica-se que apenas os Municípios de Almeida, Celorico da Beira e Manteigas sofreram alterações de autarcas. Nesse sentido, foram analisados estes três Municípios verificando-se que o Município de Almeida é aquele que apresenta nos meses de novembro e dezembro um ligeiro crescimento no número de dias de publicações comparativamente aos meses anteriores (antes das eleições e durante o período eleitoral), enquanto os Municípios de Celorico da Beira e Manteigas mantêm a mesma tendência de publicação na rede social verificada em meses anteriores. Conclui-se que apesar de existir alteração de autarcas isso não influencia a quantidade de publicações na rede social *facebook*, ou seja os novos autarcas não optam por usar a rede social mais ativamente para comunicar com os cidadãos.

CONCLUSÃO

O *e-government* permite que as Instituições Públicas trabalhem juntas, utilizando a tecnologia para poderem melhorar a relação entre o cidadão, as indústrias e a Administração Pública através da prestação de serviços, com informação de qualidade e com um custo menor. O crescimento das redes sociais, bem como, a mudança de comportamentos e tendências de interação digital, permitem a promoção de conteúdos e informações transparentes e de proximidade com os cidadãos.

Esta investigação, teve como objetivo analisar o impacto das redes sociais nos Municípios do distrito da Guarda. Analisaram-se as páginas oficiais e rede social *facebook* destes Municípios, no intuito de verificar que tipos de conteúdos e informações eram disponibilizados, que estímulos existiam para o envolvimento dos cidadãos na participação e seus comportamentos antes, durante e após as eleições.

Na sequência do tema da investigação, constata-se que os Municípios utilizam as ferramentas informáticas como forma de interação digital e de comunicação para chegar aos cidadãos, acompanhando as tendências de inovação que os meios informáticos colocam à sua disposição, sendo a informação simples e gratuita.

Os resultados demonstram que os Municípios apresentam páginas na internet e pelo menos uma rede social como forma de divulgação e partilha de informação. Este aspeto permite revelar que existe uma preocupação por parte dos Municípios no sentido de inovar e aproximar-se dos cidadãos.

A E-participação na Administração Pública dá aos cidadãos a possibilidade de participarem em determinado assunto, expressando a sua opinião, ou seja, dão voz ao cidadão permitindo que este apresente soluções de melhoria do que pretende ver realizado no seu Município. Neste sentido, na pesquisa abordou-se a E-participação nomeadamente se os Municípios do distrito da Guarda procuram incentivar os cidadãos a uma participação através dos orçamentos participativos. A análise aqui apresentada possibilitou verificar que, de entre os catorze Municípios, apenas cinco não incluem no seu orçamento uma verba para que os cidadãos possam apresentar as suas ideias. Observa-se que nem todos os Municípios mostram receptividade em envolver os cidadãos nos processos de governação. Destaca-se, ainda, que o ano de 2016 foi o ano em que mais Municípios aderiram a esta iniciativa.

As redes sociais permitem a partilha e divulgação de informação de forma gratuita. São utilizadas por cidadãos como forma de interagir com amigos, familiares e empresas. A forte e rápida difusão das redes sociais fez com que, também, entidades privadas e públicas passassem a usá-las como forma de divulgação e interação.

Neste sentido, este estudo procurou analisar a rede social *facebook* dos Municípios do distrito da Guarda para verificar se as redes sociais são utilizadas pelos Municípios para interagir com os cidadãos, empresas e restantes intervenientes da Administração Pública. Verificou-se que os Municípios do distrito da Guarda utilizam a rede social *facebook* como forma de divulgar informação. No entanto, quando um cidadão coloca uma questão numa publicação são poucos os que obtém resposta. Denota-se que a interatividade é ainda pouco desenvolvida no sentido de procurar dar resposta aos cidadãos. Assim, pode depreender-se que não é possível responder às questões que lhes são colocadas por falta de tempo, ou por outro lado, o facto de responderem a algumas questões pode levar a uma má interpretação e daí serem levados a um escrutínio por parte dos cidadãos. Importa ainda referir que os Municípios utilizam a rede social *facebook* para apelar aos cidadãos a participarem em atividades e iniciativas levadas a cabo pelos Municípios, efetuar comunicados e convites, avisos à população e partilha de vídeos e imagens do que vai acontecendo nos Municípios.

Verificou-se ainda que dos catorze Municípios, dez permitem através de um separador “crítica” que qualquer cidadão possa utilizar a rede *facebook* para comunicar ao Município uma situação com a qual não concorde ou que pretenda ver melhorada. No mesmo sentido, as páginas oficiais dos Municípios disponibilizam um separador “comentários” para que os cidadãos apresentem as suas opiniões relativamente a situações que pretendam ver esclarecidas.

Em período de eleições autárquicas existe a tendência de demonstrar trabalho feito, no sentido de angariar o maior número de votos possível. Neste sentido, este estudo procurou analisar se no ano de 2017, ano de eleições autárquicas, se verifica um maior ou menor número de dias com publicações nos períodos antes, durante e após as eleições autárquicas. Constatou-se que a grande maioria dos Municípios apresenta durante o período de campanha eleitoral uma diminuição de publicações, contudo a rede social *facebook* tende a ser utilizada como forma de divulgação e comunicação de informações.

Nos Municípios em que os autarcas mudam, não há alteração nas tendências de publicação comparativamente aos meses anteriores.

Um outro aspeto interessante é o facto de tendencialmente pensarmos que os Municípios com mais população sejam aqueles que eventualmente mais interatividade possam apresentar, mas esta investigação vem negar essa situação uma vez que à partida seriam os Municípios da Guarda e Seia os que iriam apresentar mais conteúdos e informações, mas aconteceu o contrario e foram Municípios de Trancoso, Sabugal e Figueira de Castelo Rodrigo aqueles que mais tempo dedicaram à rede social *facebook* na colocação de informações e conteúdos atualizados.

Julgamos que os objetivos a que nos propusemos foram alcançados na medida em que os Municípios incentivam a *E-participation* com a realização de orçamentos participativos, procurando que os cidadãos possam também eles fazer parte de uma percentagem do orçamento e possam apresentar ideias novas para os Municípios. Também se verificou que interação com os cidadãos colocando conteúdos e informações (culturais, desportivas, convites e outras informações) nas suas páginas oficiais e rede *facebook*, uns com mais regularidade de publicações que outros.

Finalmente conclui-se com este estudo, que os Municípios utilizam as páginas e rede social *facebook* como forma de comunicarem com os cidadãos, disponibilizando informações e conteúdos sem custos o que facilita a troca de informações.

LIMITAÇÕES, DIFICULDADES E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

No que se refere a limitações e dificuldades encontradas ao longo da investigação e no decorrer deste estudo, verificou-se que não existe um vasto número de investigações nesta área. Também o acompanhamento da gestão dos conteúdos publicados pelos Municípios não foi a mais correta, isto é, alguns Municípios apresentam conteúdos e informações mais regularmente e tornava-se difícil analisar a sua página de *facebook*, ficando por vezes lento, havendo necessidade de recomeçar.

Para uma eventual investigação futura seria interessante analisar pontos de vista diferentes, ou seja, saber a opinião dos utilizadores e obter informações mais pormenorizadas dos administradores das páginas. Da mesma forma seria também interessante comparar no que respeita à utilização da rede social *facebook*, não só os Municípios, mas também as Freguesias limítrofes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Almeida, F. B. (2011). *e-Government – Análise e Avaliação dos Municípios no Distrito de Viseu*. Viseu: Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu.
- 2) Alvarenga, C. M. (2014). *Vantagens / Oportunidades das redes sociais virtuais na promoção de negócios*. Barcelos: Instituto Politécnico do Cávado e do Ave.
- 3) Autoridade Tributária e Aduaneira. (s.d.). *Portal das Finanças*. Obtido em 01 de 2018, de http://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/faturas/pages/sobre_efatura.aspx sobre_e-fatura:
- 4) Bovens, M. (2003). Public Accountability. *The Concept of Public Accountability* , pp. 183-208.
- 5) Caiado, A., Silveira, O., & Fernandes, M. (2007). Contabilidade Pública. *Ctoc* (p. 3). Lisboa: Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas.
- 6) Carapeto, C., & Fonseca, F. (2014). *Administração Pública*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- 7) Cardoso, T., & Gouveia, L. B. (2013). As redes sociais e a web 2.0 nas bibliotecas públicas do distrito de Aveiro. *Revista do Departamento de Inovação, Ciência e Tecnologia (DICT)*, n. 4. (pp. 67-73). Porto: Universidade Portucalense.
- 8) Carvalho, A. F. (2012). *Aspetos críticos relativos ao e-government*. Lisboa: Universidade Aberta.
- 9) Carvalho, A. F. (2012). *Aspetos críticos relativos ao eGovernment*. Lisboa: Universidade Aberta.
- 10) Celoto, R. M. (2013). *SOCIALIZAÇÃO E LIDERANÇA: Elementos políticos e pedagógicos intrínsecos no orçamento participativo e seus contributos para a construção da cidadania*. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- 11) Costa, E. M. (2012). *O Contributo do Instituto de Informática do Ministério das Finanças para a Administração Pública Eletrónica em Portugal*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas - Universidade Técnica de Lisboa.
- 12) dos Santos, D. F. (2012). *O orçamento Participativo: das condições de Possibilidade à descrição e crítica*. Covilhã: Universidade da Beira Interior - Ciências Sociais e Humanas.
- 13) Espassandim, C. M. (2012). *Custos de Recrutamento na Função Pública*. Porto: FEP - Faculdade de Economia Universidade do Porto.
- 14) Ferreira, V. M. (2011). *Caracterização das iniciativas de e-participação nas autarquias portuguesas*. Braga: Universidade do Minho.

- 15) Fonseca, C. A. (2011). *Cartografias do Self no facebook - Dissertação de Mestrado em Sociologia*. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- 16) Fundação Francisco Manuel dos Santos. (2014). *O cidadão, o Estado e as Instituições Internacionais*. Obtido em 12 de 2016, de Direitos e Deveres: <http://www.direitosedeveres.pt/q/o-cidadao-o-estado-e-as-instituicoes-internacionais/poder-local/o-que-sao-autarquias-locais>
- 17) Garcia, C. P. (2014). *Saber dar e receber Feedback*. Vila Real: UTAD - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- 18) Gomes do Vale, M. R. (2014). *A importância da certificação na melhoria contínua da gestão municipal: o caso da ISO 9001*. IPCA - Instituto Politécnico do Cávado e do Ave.
- 19) Gonçalves, A. P. (2008). *Rede Social na UM: um estudo de caso*. Guimarães: Escola de Engenharia da Universidade do Minho.
- 20) Gonçalves, A. R. (2013). *O contributo das redes sociais virtuais para a transparências dos Municípios Portugueses: o caso do facebook*. Braga: Universidade do Minho - Escola de Economia e Gestão.
- 21) Gouveia, L. B. (2004). *Local e-governement - A governação digital na autarquia*. Porto: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação.
- 22) Gouveia, T., & Antunes, M. J. (2010). *A e-participação nos municípios online: estudo de oito autarquias portuguesas*. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- 23) Governo Federal do Brasil. (05 de 2015). *Ministério do Planeamento, Desenvolvimento e Gestão*. Obtido em 06 de 2016, de O que é orçamento participativo?: <http://www.planejamento.gov.br/servicos/faq/orcamento-da-uniao/elaboracao-e-execucao-do-orcamento/o-que-e-orcamento-participativo>
- 24) Grupo Marktest. (2017). *Os portugueses e as redes sociais 2017. Análise sobre o comportamento dos portugueses nas redes sociais*.
- 25) Isaías, P., Carvalho, L. C., de Sousa, I. D., & Alturas, B. (2017). *E-Business e economia digital*. Lisboa: Edições Sílabo.
- 26) Kemp: Keep employment by developing e-skills. (2007). *e-government*. Education and Culture DG.
- 27) Lourenço, A. M. (2012). *Comunicação Municipal 2.0 - A adesão dos municípios portugueses à rede social "facebook"*. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- 28) Mateus, J. C. (2008 Vol. VI, nº9). O Governo Eletrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia. *Revista de Estudos Politécnicos*, 31-52.

- 29) Ministério da Educação. (s.d.). *Orçamento Participativo das Escolas*. Obtido em 10 de 01 de 2018, de Ope - Orçamento Participativo das Escolas: <https://opescolas.pt/>
- 30) Miranda, L. (2005). *Modernização Administrativa - e-government*. Amadora: Sinfic.
- 31) Netsonda - Network Research. (Dezembro de 2009). *Redes Sociais em Portugal. Netsonda - Network Research*.
- 32) Oliveira, B. M. (2011). *O Marketing e as Redes Sociais*. Porto: Faculdade de Economia da Universidade do Porto.
- 33) Pereira, A., Freitas, F., Luiz, J., & De Moraes, N. (2012). *Participação e Cidadania: Orçamentos Participativos para Jovens em Portugal*. Porto: Universidade do Porto - Faculdade de Letras - Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.
- 34) Pereira, P. T., Afonso, A., Arcanjo, M., & Santos, J. C. (2012). *Economia e Finanças Públicas*. Lisboa: Gráfica Manuel Barbosa & Filhos, Lda.
- 35) Pereira, S., Pereira, L., & Pinto, M. (2011). *Internet e Redes Sociais*. Braga: Edumedia - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.
- 36) Pimentel, H. (2007). *Critérios para avaliação de web sites*. Bragança: IPB - Instituto Politécnico de Bragança.
- 37) Planejamento. (05 de 2015). *Planejamento, Desenvolvimento e Gestão*. Obtido em 06 de 2016, de O que é orçamento participativo?: <http://www.planejamento.gov.br/servicos/faq/orcamento-da-uniao/elaboracao-e-execucao-do-orcamento/o-que-e-orcamento-participativo>
- 38) Ramos, A. T. (2006). *Relação entre o aproveitamento no ensino secundário e no ensino superior*. Castelo Branco: Politécnica.
- 39) República Portuguesa. (s.d.). *Orçamento Participativo Portugal*. Obtido em 10 de 01 de 2018, de OPP - Orçamento Participativo Portugal: <https://opp.gov.pt/>
- 40) Saragoça, J., da Silva, C., & Fialho, J. (2014). Governo eletrónico local e participação cidadã: um estudo prospectivo em municípios do Alentejo (Portugal). *Europa Cidadã: pessoas, empresas e instituições. Atas do III Congresso Internacional de Verão*, pp. 16-21.

LEGISLAÇÃO:

Dec. Lei n.º 198/2012, de 24 de agosto

WEBGRAFIA:

- CCDD

http://www.ccdrc.pt/index.php?option=com_docman&view=download&id=2160&Itemid=739

[Maio, 2018].

- INE

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_bdc_tree&contexto=bd&selTab=tab2,

[dezembro, 2017].

- Município de Aguiar da Beira

<http://www.cm-aguiardabeira.pt/> [fevereiro, 2018].

- Município de Almeida

<http://www.cm-almeida.pt> [fevereiro, 2018].

- Município de Celorico da Beira

<http://www.cm-celoricodabeira.pt> [fevereiro, 2018].

- Município de Figueira de Castelo Rodrigo

<https://cm-fcr.pt/> [fevereiro, 2018].

- Município de Fornos de Algodres

<https://www.cm-fornosdealgodres.pt/> [fevereiro, 2018].

- Município de Gouveia

<http://www.cm-gouveia.pt/> [fevereiro, 2018].

- Município de Guarda

<https://www.mun-guarda.pt> [fevereiro, 2018].

- Município de Manteigas

<https://cm-manteigas.pt/> [fevereiro, 2018].

- Município de Mêda

<http://cm-meda.pt/> [fevereiro, 2018].

- Município de Pinhel

<http://cm-pinhel.pt/> [fevereiro, 2018].

- Município de Sabugal

<https://www.cm-sabugal.pt/> [fevereiro, 2018].

- Município de Seia

<https://www.cm-seia.pt/> [fevereiro, 2018].

- Município de Trancoso

<https://www.cm-trancoso.pt/> [fevereiro, 2018].

- Município de Vila Nova de Foz Côa

<https://www.cm-fozcoa.pt/> [fevereiro, 2018].

- Portal das Finanças

<http://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/main.jsp?body=/portal-dgci/Stats.jsp> [março, 2018].