



**A QUALIDADE DO SERVIÇO DAS TECNOLOGIAS DE  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) E OS SERVIÇOS  
PÚBLICOS PRESTADOS**

**Estudo de caso: O uso do portal da Segurança Social pelas  
Empresas da CMVM**

**Sónia Isabel Sá Oliveira**

**Aluna nº 2040042**

**Dissertação de Mestrado  
Mestre em Auditoria**

**Porto – 2012/2013**

**INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO  
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**



**A QUALIDADE DO SERVIÇO DAS TECNOLOGIAS DE  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) E OS SERVIÇOS  
PÚBLICOS PRESTADOS**

**Estudo de caso: O uso do portal da Segurança Social pelas  
Empresas da CMVM**

**Sónia Isabel Sá Oliveira**

**Aluna nº 2040042**

**Dissertação de Mestrado apresentada ao  
Instituto de Contabilidade e Administração do Porto para  
a obtenção do grau de Mestre em Auditoria,  
sob orientação da Doutora Alcina Portugal Dias**

**Porto – 2012/2013**

**Resumo:**

Face às crescentes necessidades e exigências do mercado de trabalho e numa ótica de satisfação dos cidadãos e empresas, é cada vez mais importante para a Administração Pública (AP) disponibilizar canais diretos, eficazes e seguros que permitam uma rápida interação entre os serviços que disponibilizam e as entidades que a eles recorrem.

Desta forma, as tecnologias de informação e comunicação (TIC) têm vindo a assumir, gradualmente, um lugar de relevo no desenvolvimento dos serviços públicos prestados, permitindo a agilização e a celeridade de procedimentos e metodologias e consequentemente na desmaterialização dos processos.

Uma das medidas implementadas para a prossecução destas metas e que serviu de objeto de estudo deste trabalho, foi a implementação do Governo eletrónico nos serviços da Administração Pública, concretamente no Instituto da Segurança Social.

O objetivo da presente dissertação foi aferir se os serviços disponibilizados, através do Governo eletrónico, vão de encontro às necessidades dos cidadãos / utentes. Neste sentido desenvolveu-se um inquérito quanto ao uso do portal da Segurança Social por parte das empresas emitentes na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), para identificar e analisar o grau de satisfação das mesmas com a implementação do Governo eletrónico.

Desta forma, a simplificação administrativa e a administração eletrónica (e-Government) constituem desafios decisivos para elevar os padrões de competitividade, crescimento económico e qualidade de vida em Portugal.

**Palavras chave:** Qualidade, Técnicas de Informação e Comunicação, E-Government, Segurança Social Direta

**Abstract:**

Facing the growing needs and demands of the labor market, in the perspective of satisfying the citizens and companies, it's becoming increasingly important for Public Administration (PA) to provide direct, effective and safe channels enabling a fast interaction between the services they provide and the entities who make use of them.

Thus, information technology and communication (ITC) have been assuming gradually a prominent place in the development of public services provided, enabling the streamlining and speed of procedures and methodologies and consequently the dematerialization of processes.

One of the measures implemented to pursue these goals and that served as study object of this work, was the implementation of the electronic Government in Public Administration services, specifically in the Social Security Institute.

The aim of this thesis was to ascertain whether the available services, through the electronic government, will meet the needs of citizens / users. In this sense an inquiry was developed on the use of the portal of Social Security by the issuing firms in the Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)", to identify and analyze the degree of satisfaction of this firms with the implementation of electronic Government.

In this way, the administrative simplification and the electronic government (e-Government) are major challenges to raise the standards of competitiveness, economic growth and life quality in Portugal.

**Keywords:** Quality, Technical Information and Communication, E-Government,

Direct Social Security

## Dedicatória

Dedico este estudo

Aos meus Pais, pelo que sou.

Aos meus Irmãos, pelo apoio.

Ao Marco, pelo amor e paciência.

A Mim, por acreditar.

*Posso ter defeitos, viver ansioso e ficar irritado algumas vezes,  
Mas não esqueço de que minha vida  
É a maior empresa do mundo...  
E que posso evitar que ela vá à falência.  
Ser feliz é reconhecer que vale a pena viver  
Apesar de todos os desafios, incompreensões e períodos de crise.  
Ser feliz é deixar de ser vítima dos problemas e  
Se tornar um autor da própria história...  
É atravessar desertos fora de si, mas ser capaz de encontrar  
Um oásis no recôndito da sua alma...  
É agradecer a Deus a cada manhã pelo milagre da vida.  
Ser feliz é não ter medo dos próprios sentimentos.  
É saber falar de si mesmo.  
É ter coragem para ouvir um “Não”!!!  
É ter segurança para receber uma crítica,  
Mesmo que injusta...*

*Pedras no caminho?  
Guardo todas, um dia vou construir um castelo...*

*Fernando Pessoa*

## **Agradecimentos**

Para a realização deste estudo pude contar, direta ou indiretamente, com a colaboração de várias pessoas.

Gostaria de agradecer aos meus professores, pela linha de orientação na escolha deste tema. À Doutora Alcina Portugal Dias, professora e orientadora de Mestrado, pelo apoio, dedicação e importantes contribuições para que este estudo fosse realizado.

Aos meus colegas de trabalho, Chefias de Equipa e Diretores, pela disponibilidade e por me ensinarem um pouco mais sobre Segurança Social.

Manifesto o meu total apreço a todos os meus amigos e familiares, em especial os meus pais por me ensinarem a não desistir, aos meus irmãos pelo apoio incondicional e, ao Marco por existir na minha vida, pelo amor e paciência nos momentos difíceis.

E por fim, a Mim, por acreditar que por muito difícil que algo pareça ser, é possível.

## Lista de Abreviaturas

<b>AP</b>	Administração Pública
<b>APQ</b>	Associação Portuguesa para a Qualidade
<b>BI</b>	Bilhete de Identidade
<b>CAE</b>	Classificação Portuguesa de Atividades Económicas – Revisão 3
<b>CAF</b>	Common Assessment Framework (Estrutura Comum de Avaliação)
<b>CFE</b>	Centro de Formalidades das Empresas
<b>CIT</b>	Certificado de Incapacidade Temporário
<b>CMVM</b>	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
<b>CPA</b>	Código do Procedimento Administrativo
<b>DMR</b>	Declaração Mensal de Remunerações
<b>DR's</b>	Declarações de Remuneração
<b>DRI</b>	Declaração de Remunerações por Internet
<b>DRO</b>	Declaração de Remunerações Online
<b>EFQM</b>	European Foundation for Quality Management (Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade)
<b>G2B</b>	Governo para Empresa
<b>G2C</b>	Governo para Cidadão
<b>G2E</b>	Governo para trabalhadores
<b>G2G</b>	Governo para Governo
<b>IIESS</b>	Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social
<b>INFOCID</b>	Sistema Integrado de Informação Administrativa ao Cidadão
<b>IP</b>	Instituto Público
<b>IPQ</b>	Instituto Português da Qualidade
<b>IRS</b>	Imposto de Rendimentos para Pessoas Singulares
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization

<b>NIF</b>	Número de Identificação Fiscal
<b>NISS</b>	Número de Identificação de Segurança Social
<b>RH</b>	Recursos Humanos
<b>SIADAP</b>	Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
<b>SIMPLEX</b>	Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa
<b>SISS</b>	Sistema de Identificação da Segurança Social
<b>SMA</b>	Secretariado para a Modernização Administrativa
<b>SQSP</b>	Sistema de Qualidade em Serviços Públicos
<b>SS</b>	Segurança Social
<b>SSDireta</b>	Segurança Social Direta
<b>TIC</b>	Tecnologias da Informação e Comunicação
<b>UMIC</b>	Unidade de Missão Inovação e Conhecimento

# Índice



Resumo: .....	i
Abstract: .....	ii
Lista de Abreviaturas.....	v
Índice .....	vii
Índice de ilustrações.....	x
Introdução.....	1
Parte I .....	3
Revisão da Literatura .....	3
Capítulo I .....	4
1.1. QUALIDADE.....	4
1.1.1. Definição de Qualidade .....	4
1.1.2. A Qualidade na Administração Pública .....	13
1.1.3. Evolução da qualidade no setor público português .....	15
<b>Capítulo II</b> .....	19
1.2. TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC).....	19
1.2.1. Sociedade da Informação e as TIC.....	19
1.2.2. As Organizações e as TIC .....	21
1.2.3. Os Serviços Públicos e as TIC.....	24
<b>Capítulo III</b> .....	26
1.3. E-GOVERNMENT (Governo eletrónico) .....	26
1.3.1. Conceito E-Government.....	26
1.3.2. E-Government em Portugal.....	28
1.3.3. Domínios do E-Government.....	32
1.3.4. Segurança Social e E-Government.....	36
Parte II .....	42
Metodologia .....	42
2.1. Estudo de caso.....	43
2.2. Perspetiva qualitativa e quantitativa.....	45
2.3. Metodologia do estudo de caso adotado .....	47
2.4. Constituição das Hipóteses de Análise .....	49
2.5. Elaboração do questionário.....	52
Parte III .....	68
Discussão dos Resultados .....	68

Parte IV.....	72
Conclusão.....	72
Referências Bibliográficas.....	77
Anexos.....	1
Apêndices.....	1

# Índice de ilustrações

## Tabelas

TABELA 1 -ALGUMAS DEFINIÇÕES DE QUALIDADE .....	4
TABELA 2 - PROCESSO DE OBTENÇÃO DA QUALIDADE SEGUNDO DEMING.....	5
TABELA 3 - TRILOGIA DA QUALIDADE DE JURAN .....	6
TABELA 4 - PROCESSO DE OBTENÇÃO DA QUALIDADE SEGUNDO CROSBY.....	7
TABELA 5 - OITO PRINCÍPIOS BÁSICOS DE GESTÃO DA QUALIDADE (ADAPTADOS À AP).....	10
TABELA 6- EVOLUÇÃO DA QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PUBLICA PORTUGUESA .....	17
TABELA 7 - SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS ATRAVÉS DA SSDIRETA .....	38
TABELA 8 - TABELA SÍNTESE .....	41
TABELA 9 - MODALIDADES DE ESTUDOS DE CASO .....	44
TABELA 10 - EMPRESAS EMITENTES NA CMVM .....	47
TABELA 11 - UNIVERSO E AMOSTRA DOS INQUIRIDOS .....	54
TABELA 12 - Nº DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR CAE .....	55
TABELA 13 - Nº COLABORADORES .....	56
TABELA 14 -TIPO DE DEPARTAMENTO .....	56
TABELA 15 - MEIOS UTILIZADOS PARA ARTICULAÇÃO COM A SS.....	57
TABELA 16 - FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL DA SS.....	57
TABELA 17 - OTIMIZAÇÃO/ DINAMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS COM A CRIAÇÃO DO PORTAL DA SS .....	58
TABELA 18 - APRESENTAÇÃO / ESTRUTURA DO PORTAL DA SS.....	58
TABELA 19 - FACILIDADE DE COMPREENSÃO E NAVEGAÇÃO DO PORTAL DA SS .....	59
TABELA 20 - ENTIDADES QUE UTILIZAM O SERVIÇO DA SSDIRETA .....	59
TABELA 21 - SERVIÇOS UTILIZADOS NA SSDIRETA .....	59
TABELA 22 - A SSDIRETA É UM MEIO QUE FACILITA O ACESSO DAS ENTIDADES .....	60
TABELA 23 - MEIOS UTILIZADOS PARA “CONTACTAR” COM A SS NA EXISTÊNCIA DE CONSTRANGIMENTOS / DÚVIDAS .....	61
TABELA 24 - EFICIÊNCIA NA RESPOSTA A CONSTRANGIMENTOS.....	62
TABELA 25 - EFICÁCIA DOS GUIAS PRÁTICOS.....	62
TABELA 26 - ENTIDADES QUE RECORRERAM AO CENTRO DE CONTACTO .....	63
TABELA 27 - INFORMAÇÕES PRESTADAS PELO CENTRO DE CONTACTO.....	63
TABELA 28 - DISPONIBILIZAÇÃO DOS CORREIOS ELETRÓNICOS INSTITUCIONAIS.....	64
TABELA 29 - ACESSIBILIDADE DE ENVIO DE DR’S.....	64
TABELA 30 - ACESSIBILIDADE NAS CESSAÇÕES DE TRABALHADORES NA ENTIDADE .....	65
TABELA 31 - RESPOSTA DAS ENTIDADES VS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA SEGURANÇA SOCIAL DIRETA.....	66
TABELA 32 - H1 NORMALMENTE AS TIC SÃO FATORES QUE CONTRIBUEM PARA A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES/ UTENTES.....	69
TABELA 33 - H2 É COMUM AS TIC TEREM UM IMPACTO POSITIVO NAS ORGANIZAÇÕES.....	70
TABELA 34 - H3 - NORMALMENTE OS PORTAIS ELETRÓNICOS DAS ORGANIZAÇÕES EVIDENCIAM QUALIDADE.....	70

## **Figuras**

FIGURA 1 - AS VÁRIAS RELAÇÕES DA AP ELETRÓNICA.....	32
FIGURA 2 - DOMÍNIOS DE E-GOVERNMENT .....	33
FIGURA 3 - RELAÇÃO ENTRE QUESTÕES E HIPÓTESE DE ANÁLISE 1.....	49
FIGURA 4 - RELAÇÃO ENTRE QUESTÕES E HIPÓTESE DE ANÁLISE 2.....	49
FIGURA 5 - RELAÇÃO ENTRE QUESTÕES E HIPÓTESE DE ANÁLISE 3.....	51
FIGURA 6 - RELAÇÃO ENTRE AS QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO E AS HIPÓTESES DE ANÁLISE.....	51
FIGURA 7 - RELAÇÃO ENTRE HIPÓTESES DE ANÁLISE E O QUESTIONÁRIO ENVIADO ÀS ENTIDADES EMITENTES DA CMVM .....	52

## **Gráfico**

GRÁFICO 1 - UNIVERSO E AMOSTRA DOS INQUIRIDOS .....	54
GRÁFICO 2 - % DE QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS POR CAE .....	55
GRÁFICO 3 - Nº COLABORADORES .....	56
GRÁFICO 4 - TIPO DE DEPARTAMENTO.....	56
GRÁFICO 5 - MEIOS UTILIZADOS PARA ARTICULAÇÃO COM A SS.....	57
GRÁFICO 6 - FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL DA SS.....	57
GRÁFICO 7 - OTIMIZAÇÃO/ DINAMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS COM A CRIAÇÃO DO PORTAL DA SS .....	58
GRÁFICO 8 - APRESENTAÇÃO / ESTRUTURA DO PORTAL DA SS.....	58
GRÁFICO 9 - FACILIDADE DE COMPREENSÃO E NAVEGAÇÃO DO PORTAL DA SS .....	59
GRÁFICO 10 - ENTIDADES QUE UTILIZAM O SERVIÇO DA SSDIRETA .....	59
GRÁFICO 11 - SERVIÇOS UTILIZADOS NA SSDIRETA .....	60
GRÁFICO 12 - A SSDIRETA É UM MEIO QUE FACILITA O ACESSO DAS ENTIDADES.....	60
GRÁFICO 13 - MEIOS UTILIZADOS PARA “CONTACTAR” COM A SS NA EXISTÊNCIA DE CONSTRANGIMENTOS / DÚVIDAS .....	61
GRÁFICO 14 - EFICIÊNCIA NA RESPOSTA A CONSTRANGIMENTOS .....	62
GRÁFICO 15 - EFICÁCIA DOS GUIAS PRÁTICOS.....	62
GRÁFICO 16 - ENTIDADES QUE RECORRERAM AO CENTRO DE CONTACTO .....	63
GRÁFICO 17 - INFORMAÇÕES PRESTADAS PELO CENTRO DE CONTACTO.....	63
GRÁFICO 18 - DISPONIBILIZAÇÃO DOS CORREIOS ELETRÓNICOS INSTITUCIONAIS .....	64
GRÁFICO 19 - ACESSIBILIDADE DE ENVIO DE DR’S.....	64
GRÁFICO 20 - ACESSIBILIDADE NAS CESSAÇÕES DE TRABALHADORES NA ENTIDADE .....	65

# Introdução



A Sociedade da Informação que presentemente vivemos tornou-se uma denominação que resulta, claramente, numa verdade adquirida. Esta era de utilização massiva das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) caracteriza-se por um acesso rápido e focalizado à informação pretendida, proporcionando um aumento exponencial de conhecimento adquirido e promovendo, desta forma, um nível de exigência e um grau de satisfação elevados. Os Serviços Públicos, como organismos indissociáveis nas relações entre o Estado e o Cidadão, não podem descurar esta nova realidade, pelo que se revela da maior importância a adoção de canais e meios que possibilitem uma rápida interação entre os serviços que disponibilizam e as entidades que a eles recorrem.

A inovação, avaliação e competitividade são vetores chave nas prementes necessidades de modernização da Administração Pública (AP). As novas TIC apresentam-se, assim, como ferramentas indispensáveis para a atualização, inovação, transparência, eficiência, eficácia, qualidade e participação. Com efeito, perante o desenvolvimento exponencial da utilização da Internet e das TIC, a AP começou a reconhecer, estas, como instrumentos potenciais para melhorar, coordenar e simplificar os seus métodos e procedimentos e, conseqüentemente, o seu funcionamento.

Uma das medidas implementadas para a prossecução destas metas e que será objeto de estudo deste trabalho, foi a implementação do Governo eletrónico nos serviços da Administração Pública, concretamente no Instituto da Segurança Social.

Esta dissertação visa compreender a satisfação das entidades face à eficácia dos serviços *on-line* disponibilizados por parte da AP. Para Rocha (2011) o grau de satisfação dos clientes com os serviços públicos é um dos indicadores através do qual a qualidade é medida. Desta forma, o objetivo da presente dissertação é aferir se os serviços disponibilizados, através do Governo eletrónico, vão de encontro às necessidades dos cidadãos / utentes. Este trabalho inclui um estudo de caso que tem por missão avaliar o grau de satisfação das entidades quanto ao uso do portal da Segurança Social.

Assente nestas premissas, será realizada, numa primeira abordagem, a revisão da literatura no âmbito da **Qualidade**, das **TIC** e do **E-Government**.

Numa segunda abordagem, será apresentado o estudo de caso e os procedimentos que irão ser utilizados, indicando a natureza da investigação escolhida. O estudo de caso terá como tema “o uso do portal da Segurança Social pelas empresas da CMVM”.



# **Parte I**

## **Revisão da Literatura**



## Capítulo I

### 1.1. QUALIDADE

*“O tema “Qualidade” está na ordem do dia e é indissociável da competitividade, fator essencial para vencer ou sobreviver em espaços alargados e sem fronteiras, transformados em aldeia global pelo desenvolvimento das tecnologias da informação.”*

*Azevedo*

#### 1.1.1. Definição de Qualidade

A qualidade é um tema que vem sendo abordado desde há alguns anos a esta parte por vários autores e, atualmente, não são grandes as diferenças entre as definições mais respeitadas. Representam sim, variações à volta de um conjunto comum de temas e, como tal, não concorrem entre si, antes pelo contrário complementam-se.

Segundo Carapeto & Fonseca (2005), apesar da noção ser antiga, continua a ser difícil de a definir. Na mesma ótica, refere Pires (2007, p. 24) que *“não é portanto fácil a definição do que entender por qualidade”*.

Todo o profissional define a qualidade de acordo com o seu interesse, ponto de vista ou propósito, que refletem uma atitude perante o fenómeno que pode passar por posições em que é assumida uma maior quebra com o passado ou a adoção de uma linguagem que faça a ponte entre duas ou mais posições (ANTÓNIO & TEIXEIRA, 2007, p. 27).

No entanto, existe uma série de definições *“que não concorrem entre si, ao invés disso complementam-se, num sentido único de busca incessante pela excelência”* (NOGUEIRO & SARAIVA, 2009). A tabela 1 apresenta uma síntese de diversas definições de qualidade.

Tabela 1 -Algumas definições de Qualidade

AUTOR	DEFINIÇÃO
Deming (1986)	“As necessidades e expectativas dos consumidores são o ponto de partida para a melhoria da qualidade”.
Juran (1974)	“Aptidão ao uso”.
Crosby (1979)	“Conformidade com as especificações”.
Taguchi e Wu (1979)	“Perda para a sociedade, causada pelo produto, após a sua expedição”.
Tribus (1990)	“Qualidade é o que torna possível a um consumidor ter uma paixão pelo produto, ou serviço”.
Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ)	“Qualidade é a totalidade das características de um produto ou serviço que determinam a sua aptidão para satisfazer uma dada necessidade”.
Norma ISO 9000	“A qualidade é o grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas”.
Decreto–Lei n.º 166-A/99, de 13 de maio	“Filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação dos processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas do cidadão”.

Fonte: Adaptado de Pires (2007)

*“As necessidades e expectativas dos consumidores são o ponto de partida para a melhoria da qualidade”*

Walter Edwards Deming

Walter Edwards Deming, uma das principais referências no que respeita ao controlo da qualidade, afirmava que a qualidade tem muitos e variados critérios que mudam continuamente o que dificulta a apresentação de uma definição absoluta e universal. Segundo António & Teixeira (2007, p. 27), a própria filosofia da qualidade adota uma posição de não existência de absolutos, bem expressa na afirmação de Deming *“há coisas que não são conhecidas, nem passíveis de ser conhecidas”*.

De sua filosofia administrativa é importante destacar os seus *“14 pontos para a melhoria da qualidade”*, uma lista de proposições que resumem a sua proposta administrativa e representam pontos necessários para garantir a implementação da qualidade total e a constante melhoria da produtividade, sendo a sistematização ou resumo de suas propostas (CARAVANTES et al. (1997, pp. 76-77)).

Tabela 2 - Processo de obtenção da qualidade segundo Deming

Processo de obtenção da qualidade segundo Deming	
1.	Criar uma visão consistente em ordem a melhorar o produto ou serviço
2.	Ganhar consciência das mudanças da nova economia e adotar a nova filosofia
3.	Terminar com a dependência da inspeção como instrumento de qualidade
4.	Parar de considerar o negócio na base do preço
5.	Melhorar de forma constante e continua o sistema de produção e os serviços
6.	Promover o treino e a formação no trabalho
7.	Insistir na liderança
8.	Não liderar com base no medo
9.	Quebrar as barreiras entre departamentos
10.	Eliminar <i>slogans</i> e exortações com base na imposição de metas
11.	Abandonar a gestão por objetivos com base em indicadores quantitativos
12.	Não classificar o desempenho dos trabalhadores com base no <i>ranking</i>
13.	Institucionalizar um programa rigoroso de educação e desenvolvimento
14.	Conseguir que toda a gente na organização se empenhe na mudança

Fonte: Deming (1986, pp. 23-24)

Os 14 princípios de Deming envolvem toda a direção de uma organização, de forma a estimular continuamente a melhoria. Estas linhas de orientação serviram de pilares para a implementação de programas de qualidade em muitas organizações (MATIAS, 1997).

*“Aptidão ao uso”*

Joseph M. Juran

A definição de Juran aproximou o conceito de qualidade à perspectiva do cliente ou utilizador. Abriu a porta a oportunidades de melhoria da qualidade ao nível da adequação das especificações técnicas do bem ou serviço à utilização pretendida pelo cliente. Para Juran (ROCHA J. A., 2011, p. 40) a qualidade é uma questão de gestão, não acontecendo por acidente, integrando a seguinte trilogia: **planeamento da qualidade, controlo da qualidade e melhoria da qualidade** (tabela 3).

Tabela 3 - Trilogia da qualidade de Juran

Melhoria da qualidade		Planeamento da qualidade	
1.	Reconhecer as necessidades da melhoria	1.	Identificar os consumidores
2.	Transformar as oportunidades de melhoria numa tarefa de todos os trabalhadores	2.	Determinar as suas necessidades
3.	Criar um conceito de qualidade, selecionar projetos de melhoria e as equipas de projeto	3.	Criar características nos produtos que satisfaçam essas necessidades
4.	Promover a formação em qualidade	4.	Criar os processos capazes de satisfazer essas características
5.	Avaliar a progressão dos projetos	5.	Transferir a liderança desses processos para nível operacional
6.	Premiar as equipas vencedoras	<b>Controlo da qualidade</b>	
7.	Fazer publicidade dos seus resultados	1.	Avaliar o nível de desempenho atual
8.	Rever os sistemas de recuperação para aumentar o nível de melhoria	2.	Comparar os objetivos fixados
9.	Incluir os objetivos de melhoria nos planos de negócio da empresa	3.	Tomar medidas para reduzir a diferença entre o desempenho atual e o previsto

Fonte: Juran (1979)

Em síntese, a qualidade consiste nas características do produto que satisfazem as necessidades do cliente e geram lucros sendo que estes devem participar no planeamento e execução. O controlo e a medida do progresso constituem um elemento essencial que pode ser efetuado pelos próprios trabalhadores através da denominação dos “*self management teams*” (ROCHA J. A., 2011, p. 41).

*“Conformidade com as especificações”*

**Phylip B. Crosby**

Crosby define qualidade como o atendimento àquilo que foi especificado pela organização, acreditando que pode ser atingida por um sistema permanente de prevenção de erros, o que vai possibilitar a diminuição de custos e economia de recursos (MIRANDA, 1994, p. 26).

A filosofia de Crosby, tal como Deming, é descrita em 14 pontos que visam a mudança de atitude de um modo estruturado e estabelecem processos de melhoria em toda a organização, conforme apresentado na tabela 4.

Tabela 4 - Processo de obtenção da qualidade segundo Crosby

Processo de obtenção da qualidade segundo Crosby	
1.	Compromisso de gestão para a qualidade
2.	Equipas de melhoramento da qualidade
3.	Medida dos processos para determinar onde existem os problemas
4.	Avaliação do custo da qualidade
5.	Consciência da qualidade de todos os trabalhadores
6.	Ação corretiva dos problemas
7.	Planeamento zero-defeitos
8.	Educação do empregado
9.	Zero defeitos por dia
10.	Estabelecimento de objetivos para todo o pessoal
11.	Eliminação da causa dos erros
12.	Reconhecimento dos que participam no processo
13.	Conselhos da qualidade
14.	Recomeçar de novo, em ordem ao melhoramento continuo

Fonte: Philip Crosby (1979)

De acordo com Mendes (2006, p. 34) Crosby não pretende dar a entender que nunca se venham a cometer erros, mas sim, que não se deve esperar que se cometam. Deste modo, quando surgem erros, não devem ser aceites como inevitáveis. Pelo contrário, deve introduzir-se atividades de prevenção no sentido de assegurar que não se voltem a produzir.

*“Perda para a sociedade, causada pelo produto, após a sua expedição”*

Taguchi e Wu

Taguchi preocupa-se principalmente com a otimização do produto e ou processo antes da fase de fabrico. Analisa a qualidade em termos de perda, definida como a perda transmitida à sociedade desde o momento da expedição do produto. Taguchi analisa a qualidade em termos de perda, definida como a perda transmitida à sociedade desde o momento da expedição do produto (ANTÓNIO & TEIXEIRA, 2007, pp. 63-64).

De acordo com os mesmos autores, a abordagem de Taguchi é também baseada na produção devido ao facto de tentar assegurar conformidade com os requisitos técnicos nas fases de conceção e produção. A metodologia pode ser aplicada *online* na produção e *offline* na conceção. O controlo de qualidade *offline* inclui três fases:

1. Conceção do sistema - a criação do sistema de conceção;
2. Conceção de parâmetro - nesta fase as características nominais de conceção são testadas, procedendo-se à identificação das menos sensíveis a mudanças nas condições envolventes;

3. Definição das tolerâncias utilizadas para reduzir mais a variação se tal for requerido, mediante a redução das tolerâncias dos fatores que tenham mostrado ter um maior impacto na variação.

Desta forma, a otimização de um produto não corresponde apenas a atingir as metas definidas para as suas características mas também à minimização da variabilidade em relação às metas numa base peça a peça e momento a momento (ANTÓNIO & TEIXEIRA, 2007, p. 64).

*“Qualidade é o que torna possível a um consumidor ter uma paixão pelo produto, ou serviço”*

Tribus

Myron Tribus (1990, p. 2) define qualidade:

*Qualidade é o que torna possível a um consumidor ter uma paixão pelo produto, ou serviço. Dizer mentiras, diminuir o preço, ou acrescentar propriedades pode criar um entusiasmo temporário. Isto permite à qualidade sustentar a paixão. O amor é sempre instável. Portanto, é necessário mantermo-nos próximos da pessoa cuja lealdade pretendemos manter. Devemos estar sempre alerta, no sentido de entender o que agrada ao cliente, porque somente o cliente define o que constitui a qualidade. O namoro ao cliente nunca acaba.*

Myron Tribus é um dos mais conhecidos expoentes da qualidade total na educação. Um seguidor de W. Edwards Deming (tendo até publicado um livro seu, *Out of Crises*, e tornou-se um dos seus principais defensores e intérpretes), ele tem uma vasta experiência na Gestão para a Qualidade Total nas escolas americanas e faculdades (DOHERTY, 1994).

O objetivo de Tribus (1993) é discutir como aplicar a qualidade total à educação, especialmente no ensino superior, nas escolas de engenharia e escolas de administração de empresas. Desta forma utilizou casos isolados de trabalho realizados na educação por si e por outros, num ambiente no qual a qualidade total não foi estabelecida na instituição como um todo. Em suas palavras, *"a qualidade do ensino é o que torna a aprendizagem um prazer e uma alegria"* (LOCKWOOD, 1992, p. 3).

*“Qualidade é a totalidade das características de um produto ou serviço que determinam a sua aptidão para satisfazer uma dada necessidade”*

Associação Portuguesa para a Qualidade

A Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) é uma associação de carácter cultural sem fins lucrativos e tem por objeto a promoção e divulgação de conhecimentos teóricos e práticas no domínio da qualidade e excelência das organizações, de modo a sensibilizar todos os Agentes para a

melhoria contínua da inovação, da competitividade e da economia Portuguesa em geral (Estatutos da APQ).

A APQ foi reconhecida pelo Instituto Português da Qualidade (IPQ) como Organismo com funções de Normalização Setorial no domínio da Garantia da Qualidade em 1986, reconhecimento esse que lhe foi renovado em 1990.

A APQ desenvolve as suas atividades individualmente ou em parceria com outras entidades, procurando apresentar soluções inovadoras e mobilizadoras, criando valor para os Associados e contribuindo para o desenvolvimento sustentado da sociedade portuguesa (<http://www.apq.pt/conteudo.aspx?id=16&idcm=107>, 2012).

A APQ, enquanto entidade parceira da *European Foundation for Quality Management* (EFQM), é responsável em Portugal pela promoção, formação e qualificação de profissionais no âmbito do Modelo de Excelência e metodologias associadas, assim como pela tradução e comercialização dos seus materiais. A APQ é igualmente responsável pela gestão do esquema de reconhecimento de níveis de excelência.

*“A qualidade é o grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas”*

Norma ISO 9000

As *International Organization for Standardization* (ISO) constituem séries de *standards* (normas) reconhecidos a nível internacional, cujo objetivo é garantir a qualidade, assegurando que a organização dispõe de um sistema de qualidade formalizado e documentado, no âmbito do qual as atividades são planeadas e sistematicamente controladas de forma a proporcionar confiança adequada de que a entidade está em condições de satisfazer os requisitos da qualidade de forma consistente (NP EN ISO 9000:2000).

Em Portugal, a entidade nacional filiada é o IPQ, ao qual compete a conversão da norma internacional para a língua portuguesa, sendo que esta terá que ser, posteriormente, homologada e publicada em Diário da República.

A ISO iniciou formalmente a sua atividade em 1947, com o principal intuito de harmonizar as normas industriais de diferentes países, de modo a facilitar as trocas e transações entre eles. Segundo Pires (2004),

*“as normas de gestão da qualidade surgem, historicamente, como imposição dos grandes compradores e detentores de sistemas complexos nos fornecedores de componentes e subsistemas, como forma de obterem a confiança adequada de que os sistemas complexos operariam bem em serviço”.*

Atualmente, a sua área de atuação é bastante mais vasta.

As normas da família ISO 9000 são referenciais para a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade, orientando as organizações nas boas práticas da qualidade. Têm como objetivo garantir o fornecimento de produtos que satisfaçam os requisitos dos clientes, assim como a prevenção de problemas (não conformidades ou potenciais não conformidades). As normas da família da ISO 9000 visam ainda a melhoria contínua das organizações a fim de conseguirem desenvolver eficazmente os seus sistemas.

Da última revisão, a de 2000, a norma ISO 9000 identifica oito princípios básicos de gestão da qualidade, com a finalidade de conduzir a organização a uma melhoria do desempenho, através da consideração de todas as partes interessadas (*stakeholders*): cidadãos, clientes, fornecedores, e funcionários. Estes princípios, adaptados à Administração Pública, serão os seguintes (CARAPETO & FONSECA, 2006, pp. 49-50):

Tabela 5 - Oito princípios básicos de gestão da qualidade (adaptados à AP)

<b>Orientação para o cidadão</b>	<b>Compreender as necessidades e expectativas dos cidadãos, satisfazer as primeiras e exceder as últimas</b>
<b>Liderança</b>	Os dirigentes da organização devem criar e manter um ambiente de trabalho no qual os funcionários se envolvam para alcançar os objetivos;
<b>Participação dos funcionários</b>	Os funcionários constituem a essência da organização e o seu empenhamento possibilita a utilização das suas experiências e competências em benefício da mesma;
<b>Orientação para os processos</b>	Os resultados são alcançados com maior eficiência quando as atividades e os respetivos recursos são geridos como um processo; este é um conjunto de atividades interrelacionadas que transforma elementos de entrada ( <i>inputs</i> ) em resultados ( <i>outputs</i> )
<b>Orientação para o sistema de gestão</b>	Identificar, compreender e gerir os processos chave do sistema, contribui para a eficácia e eficiência da organização no seu esforço para alcançar os objetivos
<b>Melhoria contínua</b>	Uma atividade contínua para aumentar a capacidade da organização no cumprimento das expectativas dos cidadãos
<b>Decisões baseada em factos</b>	As decisões eficazes baseiam-se na análise dos dados e da informação, recolhidos através da realização de inquéritos, painéis informativos, consultas, reclamações, queixas e sugestões
<b>Relações mutuamente vantajosas com os fornecedores</b>	Dada a dependência mútua existente entre a organização e os seus fornecedores, a incrementação de relações deste tipo aumenta a capacidade de ambos para criar valor

Fonte: Adaptado de Carapeto & Fonseca (2006, pp. 49-50)

O cumprimento deste tipo de normas é um mínimo que basta à certificação mas que não garante a excelência nos resultados da atividade (CARAPETO & FONSECA, 2006, p. 50).

Como refere Domingues (2003, p. 27),

*“a certificação é apenas um elemento do sistema de gestão da qualidade e que se prende apenas com a garantia da satisfação dos requisitos da norma de referência. As Normas ISO são modelos de garantia da qualidade e não se podem confundir com modelos de gestão, pois a sua função é apenas garantir que a empresa certificada é capaz de respeitar os requisitos da qualidade para fornecer os produtos ou serviços em conformidade”.*

*“Filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação dos processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas do cidadão”*

Decreto-Lei n.º 166-A/99, de 13 de maio

A qualidade, para a grande maioria da AP, era um conceito distante, exclusivo da esfera empresarial. Hoje, a ideia de qualidade nos serviços públicos é um imperativo, quer porque os cidadãos são cada vez mais exigentes em relação aos serviços que a AP lhes presta, quer porque os funcionários e agentes aspiram a que o seu trabalho seja mais responsável, mais gratificante e mais rico sob o ponto de vista do seu conteúdo funcional.

Em 1999 foi instituído o Sistema de Qualidade em Serviços Públicos (SQSP), pelo Decreto-Lei nº 166-A/99, (de 13 de maio), sendo a certificação da qualidade dos serviços públicos um dos seus principais objetivos. Os critérios para a emissão dos certificados de qualidade, previstos no diploma, seriam os critérios do modelo estabelecido pela *European Foundation for Quality Management (EFQM)*<sup>1</sup>.

No artigo 3.º deste diploma o conceito de qualidade é definido como

*“uma filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas do cidadão”.*

É também estatuído que o mesmo sistema adota os critérios do Modelo EFQM para a emissão de certificados de qualidade em serviços públicos.

Este Decreto-Lei previa a certificação de órgãos e serviços (art. 10º a 15º), todavia nunca foi regulamentado, nem foram criados os serviços de auditoria de qualidade, pelo que as organizações públicas foram postas perante a necessidade de recorrer ao processo ISO, como forma de garantirem a certificação (ROCHA J. A., 2011, p. 87).

---

<sup>1</sup> A European Foundation for Quality Management (EFQM), criada em 1988 por 14 grandes empresas europeias, com o apoio da Comissão Europeia, veio a implementar, em 1991, o Prémio Europeu de Qualidade destinado a premiar empresas europeias de excelência. Foi durante a presidência austríaca (1998), que os responsáveis das Administrações Públicas dos vários Estados-membros da União Europeia assumiram o compromisso de se desenvolver um projeto no âmbito da Gestão da Qualidade, com o objetivo de criar uma Estrutura Comum de Autoavaliação ou o Common Assessment Framework (CAF).

A evolução do conceito da qualidade desde a característica de um produto até a uma característica do sistema de gestão que é responsável pelo produto final, está também ligada à extensão do conceito de qualidade aos serviços, mais difícil de avaliar do que a qualidade dos produtos, pois os clientes também consideram como parte da qualidade o processo de prestação do serviço e as interações pessoais para além do *outcome* (impacto) (DALE & BUNNEY, 1999).

Desta forma, sendo certo que cada profissional define a qualidade de acordo com a sua perspetiva, hoje em dia, as diferenças entre as definições representam variações à volta de um conjunto comum de temas que se complementam (ANTÓNIO & TEIXEIRA, 2007). Deste último é possível retirar elementos que a todos são comuns e, que de acordo com Goetsch & Davis (1997, p. 3), são os seguintes:

- A qualidade implica ir ao encontro ou exceder as expectativas do cliente;
- A qualidade aplica-se a produtos, serviços, pessoas, processos e ambientes;
- A qualidade é um estado em permanente mudança.

**Em termos de síntese de todos estes autores, poder-se-ia perguntar:**

- **Será que a qualidade existe no setor público (BILHIM, 2004b)?**

### 1.1.2. A Qualidade na Administração Pública

A AP está sujeita às mesmas pressões e aos mesmos constrangimentos que as empresas privadas, necessitando de reconversão de métodos de gestão e funcionamento, sistemas de organização e princípios de legitimação (AZEVEDO, 2007, p. 22)

Segundo Carapeto & Fonseca (2006, p. 46)

*“apesar de tanto na esfera pública como na esfera privada a qualidade ser um instrumento para tratar as questões do desempenho da organização e da recetividade aos clientes e cidadãos, facto é que estas esferas servem objetivos diferentes e seguem lógicas diferentes: as empresas procuram o lucro, a AP serve o cidadão” ... “o que significa que a visão que se tem da qualidade é muito diferente consoante os valores prevaletentes sejam a equidade, a eficiência, a igualdade, a democracia e as parcerias ou sejam a concorrência, a não intervenção, a economia e o consumo”.*

Segundo Bilhim (2004b), a qualidade significa essencialmente satisfação do cliente/utente/cidadão e é, em geral, reconhecida como o fator chave para obter vantagens competitivas/comparativas. No mesmo sentido, o autor acrescenta ainda que *“qualidade é ter prazer em prestar ao cidadão mais do que ele esperava de um serviço público. É exceder as suas expectativas”* (p. 71).

De acordo com a Secretaria para a Modernização Administrativa Portuguesa (SMA) (p. 5), a ideia de qualidade tornou-se imperativa não só porque os cidadãos estão cada vez mais exigentes em relação aos serviços que a sociedade e a AP lhes vêm prestando, mas também porque tomaram consciência de que

*“os custos económicos e sociais resultantes da ausência de qualidade tornar-se-iam, a breve trecho, incomportáveis, face aos encargos que cada cidadão teria de suportar pelas perdas de tempo, pelas aplicações informáticas inadequadas, pelos consumos inúteis, pela má organização, enfim”.*

É necessário apostar na transformação da cultura da AP e investir na ação direcionada para os resultados, para o controlo e avaliação dos processos, para a definição de objetivos e para a satisfação dos destinatários dos serviços públicos, ao invés de continuar a alimentar uma postura administrativa centrada nos normativos legais e no cumprimento formal da norma (SÁ, 2003).

A relação do Estado com a sociedade passou de uma relação de poder, para uma relação de complementaridade baseada no protagonismo do cidadão cada vez mais ativo e exigente. Consequentemente, o serviço público vê-se obrigado, como qualquer outro tipo de organização, a mergulhar no culto da qualidade e a aumentar a sua preocupação com o desempenho e com as características do serviço que presta (PAIVA & CAPELAS, 2002).

A AP tem sido alvo de consideráveis mudanças, muitas delas resultantes da falência das hierarquias rígidas, caracterizadas por um sistema complexo de regras e procedimentos e por processos de decisão altamente formalizados e centralizados. Este tipo de estrutura organizacional tem vindo a

manifestar múltiplas dificuldades para se adaptar a um novo ambiente, cada vez mais competitivo e incerto, mostrando-se incapaz de dar resposta às crescentes exigências dos cidadãos (SÁ, 2003).

Uma AP de elevada qualidade deve, segundo Carapeto & Fonseca (2005), ser capaz de, não apenas de aumentar a satisfação dos clientes com os serviços públicos mas também construir a confiança nas suas organizações através de processos transparentes e da *accountability* (prestação de contas). É, por isso, necessário envolver os *stakeholders* (partes interessadas) mais relevantes de modo a que interiorizem que a qualidade implementada com recurso a vários instrumentos e ferramentas, é uma estratégia a longo prazo.

Para Gaster (1995) além de ser difícil de definir enquanto conceito, é difícil transformar a qualidade numa política coerente, na medida em que os sistemas de qualidade para o setor público devem ter em conta:

- Os valores do setor público;
- A *accountability* (prestação de contas) democrática (perante os eleitores), profissional (perante os superiores) e de gestão (perante os responsáveis políticos);
- As relações com o público (clientes e cidadãos);
- As cadeias de serviço longas e complexas;
- E os constrangimentos legais, financeiros e políticos.

Segundo Rocha (2010) a AP tornou-se mais flexível em termos organizacionais, mais participativa através da introdução de novos métodos de trabalho onde os interessados começaram a ser parte ativa, a ser consultados e é adotada uma filosofia de gestão da qualidade que vê no grau de satisfação dos clientes a razão de ser dos serviços públicos.

**Em suma, de acordo com Rocha (2010):**

- **Será que a AP se tornou suficientemente flexível ao ponto de aumentar o grau de satisfação dos clientes / utentes?**

### 1.1.3. Evolução da qualidade no setor público português

Neste contexto a AP tem sido alvo de muitas transformações algumas delas resultantes do fracasso das organizações caracterizadas por um sistema complicado de regulamentos, comportamentos e processos de decisão rígidos e centralizados (ARAÚJO, 2001). Nesta ótica, a reforma tornou-se uma prioridade cada vez maior para os Governos. A desburocratização, a modernização administrativa, a democratização, a simplificação dos processos, a privatização e adoção de princípios de mercado, a reestruturação organizacional, a melhoria dos serviços e a produtividade e qualidade formam alguns dos vetores de desenvolvimento da reforma administrativa (PINHEIRO, 2008).

Para Carapeto & Fonseca (2005), na decorrência dos últimos vinte anos, foram diversas as reformas no setor público, devido às quais a AP portuguesa sofreu profundas mudanças, por vezes de forma bastante acelerada, em que as referências à qualidade surgem na multiplicidade de legislação publicada.

Segundo Nolasco (2004) é possível distinguir três períodos distintos na AP Portuguesa, que demarcam o entendimento sobre o conceito de qualidade e a respetiva importância atribuída ao tema.

No **primeiro período**, que decorreu entre **1974/1985**, *“o conceito de qualidade estava relacionado com a simplificação administrativa, a desburocratização e a informação ao cidadão”* (NOLASCO, 2004, p. 36). É neste período que surge a Lei de Bases da Reforma Administrativa tendo como objetivos principais a *“racionalização de circuitos, comodidade do público, simplificação de processos, generalização dos serviços de informação e desburocratização”* (NOLASCO, 2004, p. 35). Foi ainda no programa do IX Governo Constitucional (1983-1985) que surgiu pela primeira vez, explicitamente, a palavra modernização administrativa.

Numa **segunda fase**, correspondente ao período de **1985/1995**, de acordo com o ponto 5 do programa do XII Governo Constitucional, a qualidade é *“entendida como uma prestação de serviço eficaz, pelo atendimento humanizado, pela satisfação atempada e célere das solicitações dos utentes”*, sendo que a sua medição se faz pela *“inexistência de erros, omissões, defeitos, reclamações, atrasos e incompreensões”*.

É durante este período que surge o Secretariado para a Modernização Administrativa (SMA). Rocha (ROCHA J. A., 2011, p. 57) refere que, de forma a tornar mais célere a ligação entre a Administração e os cidadãos, o SMA publica um documento denominado *Mil Medidas de Modernização*, em que se destacam as seguintes:

- Instruções sobre o atendimento;
- Suspensão sobre o anonimato dos funcionários no atendimento do contacto com o público;
- Abertura de serviços durante a hora do almoço, para facilitar o contacto com os serviços;
- Instalação de postos móveis de atendimento em períodos de grande afluência;
- Dinamização de bases de dados administrativa e periódica (Sistema Integrado de Informação Administrativa ao Cidadão (INFOCID));
- Sistema de recolha de opiniões e sugestões;

- Realização de colóquios, palestras, conferências sobre matéria de modernização administrativa;
- Criação de linhas azuis para informação, disponíveis, em alguns casos, 24 horas;
- Gradual supressão dos reconhecimentos notariais;
- Facilitação dos meios de pagamento ao Estado.

É publicado também o Código do Procedimento Administrativo (CPA) com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 442/91, (de 15 de novembro), que constitui um marco no processo de reforma, já que veio dar novos direitos aos cidadãos e, sobretudo, exprimir um novo posicionamento na sua relação com a administração e, neste sentido, significa um instrumento importante para a adoção da gestão da qualidade (ROCHA J. A., 2011, p. 58).

Destaca-se ainda a aprovação da Carta da Qualidade dos Serviços Públicos e a Carta Deontológica do Serviço Público, a qual impõe aos funcionários públicos um conjunto de deveres para com os cidadãos, invertendo a posição em favor destes últimos, preparando, deste modo a adoção duma política de qualidade total (ROCHA J. A., 2011, p. 58). O Programa da Qualidade, criado no mesmo ano, veio estabelecer três objetivos primordiais: transparência, simplificação e participação (ARAÚJO, 2001). Como consta do programa do XII Governo Constitucional, a Qualidade é, nesta fase, entendida como *“prestação do serviço eficaz, atendimento humanizado, satisfação atempada e célere das solicitações dos utentes”*, sendo que a sua medição se faz pela *“inexistência de erros, defeitos, reclamações, atrasos e incompreensões”*.

O **último período** inicia-se em meados da década de noventa, nomeadamente em **1995** e prolonga-se até à atualidade, é caracterizado por um alargamento do entendimento da Qualidade e pela introdução em ritmo acelerado das questões relacionadas com o Governo eletrónico. Segundo Nolasco (NOLASCO, 2004, p. 38),

*“a qualidade deixou gradualmente de ser vista simplesmente na relação administração – cidadãos, mas passou a ter em conta todas as partes interessadas (stakeholders), designadamente funcionários, cidadãos, gestores, parceiros, fornecedores e sociedade em geral”*.

Como explica Rocha (2010, p. 60), esta é a fase dos modelos de excelência. Foi marcada pela instituição do Sistema de Qualidade em Serviços Públicos (SQSP), através da publicação do Decreto-Lei n.º 166-A/99, (de 13 de maio), o qual tem como objetivo não só *“incentivar as melhorias de qualidade de prestação dos serviços públicos”*, com também *“institucionalizar uma nova cultura de gestão da AP”*, que permitirá *“maior eficiência e eficácia dos serviços públicos, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos”*. Tudo indica, que apontava para a adoção do modelo de excelência EFQM (Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade), o que foi reforçado pelo documento *“Serviços Públicos: da Burocracia à Qualidade”* e o questionário da *“Autoavaliação da Qualidade em Serviços Públicos”*.

Porém, o Decreto-Lei nunca chegou a ser regulamentado e, em 2001, verificou-se uma simplificação do modelo à Administração Pública, com o *Common Assessment Framework* (CAF)<sup>2</sup>.

No mesmo ano, foi ainda publicado o Decreto-Lei n.º 135/99, (de 22 de abril), o qual

*“estabelece medidas de modernização administrativa, designadamente sobre acolhimento e atendimento dos cidadãos em geral e dos utentes económicos em particular, comunicação administrativa, simplificação de procedimentos, audição dos utentes e sistema de informação para a gestão”.*

Mais recentemente, reforça-se na AP a cultura da medição da *performance* organizacional orientada para os resultados. Disso são exemplo a criação do Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública (SIADAP) (Lei 10/2004, de 22 de março) e a promoção da utilização da CAF.

Tal como refere Nolasco (2004), a tabela 6 sintetiza a evolução da qualidade na AP referenciando s aspetos ligados à noção de qualidade neste setor e as respetivas iniciativas implementadas, com o fim de promover a qualidade dos serviços prestados.

Tabela 6- Evolução da qualidade na Administração Pública portuguesa

PERÍODO	CONCEITO DE QUALIDADE	PRINCIPAIS MEDIDAS
1974 ~ 1985	Simplificação Administrativa Desburocratização Informação ao Cidadão	Sistema de Carreiras Regime Disciplinar Sistema de Recrutamento Sistema de Avaliação dos Funcionários INA Sistema Nacional de Gestão da Qualidade
1985 ~ 1995	Prestação de Serviço Eficaz Atendimento Humanizado Satisfação atempada e célere de solicitações	Instituto Português da Qualidade Secretariado para a Modernização Administrativa Mil Medidas de Modernização Administrativa Código do Procedimento Administrativo Carta da Qualidade dos Serviços Públicos Carta Deontológica de Serviço Público Sistema Português da Qualidade
A partir de 1995	Filosofia de Gestão Eficácia e eficiência dos Serviços Desburocratização Simplificação dos Processos Satisfação das Necessidades do Cidadão	Decreto-Lei nº 166-A/99, de 13 de Maio Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de Abril Loja do Cidadão Estatuto do Pessoal Dirigente Sistema de Avaliação do Desempenho da Administração Pública Princípios e Normas da Administração Pública Instituto Português da Acreditação

Fonte: Adaptado de Nolasco (2004) e Rocha (2010)

Em termos globais, denota-se uma clara evolução de estratégias governamentais delineadas e orientadas para a qualidade dos serviços, em que no seu cerne se encontra o foco na melhoria da relação entre a AP e o cidadão, sendo que todos estes passos são acompanhados por um investimento substancial no desenvolvimento da prestação dos serviços *online*.

<sup>2</sup> Elaborada pela União Europeia, com o apoio da Academia Speyer (representante do modelo de qualidade alemão) e da EFQM (Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade), a CAF constitui uma ferramenta que permite às organizações públicas realizarem exercícios de autoavaliação, numa perspetiva de melhoria contínua.

No entanto, é de fazer referência que, atualmente não existe uma particular atenção dada à qualidade uma vez que se insiste predominantemente na racionalização e reestruturação da AP, modernização da gestão de recursos humanos e prossecução da eficiência dos serviços (ROCHA O. , 2010, p. 61).

Ao longo dos últimos anos, a administração pública tem vindo a fazer um esforço no sentido de se adaptar e convergir com transformações da sociedade, desenvolvendo novos meios de resposta aos cidadãos, novas vias de comunicação e difusão de informação, sustentados por sistemas tecnológicos estruturados. No próximo capítulo abordaremos um desses meios, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).

**Perante a evolução da AP portuguesa, e na perspetiva de Rocha (2010):**

- **A AP, no futuro, estará mais vocacionada para a qualidade?**

## Capítulo II

### 1.2. TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

*“Saber tirar partido das TIC constitui um fator decisivo de inovação nos produtos e serviços e na organização do trabalho”*

Armanda Neves

#### 1.2.1. Sociedade da Informação e as TIC

A sociedade de hoje é frequentemente designada por sociedade da informação e do conhecimento, pois atualmente existe uma exponente utilização da Internet, dos computadores, da economia digital, da TV interativa, da 3ª geração de telemóveis entre outras tecnologias que estão a mudar a forma de trabalhar, divertir, aprender e ensinar, viajar e sobretudo nos relacionamentos entre as pessoas, que passaram a ser realizados de forma digital. É uma sociedade que utiliza as TIC da melhor forma possível, para lidar com a informação, e estabelece essa informação como elemento central da atividade humana (CASTELLS M. , 2001). A crescente omnipresença das TIC são causa direta de profundas alterações no nosso modo de viver, aprender e divertir, conduzindo a novas formas de estar e fazer parte de atores sociais e comerciais (GOUVEIA & GAIO, 2004, p. 16).

O conceito de Sociedade de Informação surgiu dos trabalhos de Alain Touraine & Daniel Bell em finais dos anos 60 e início dos anos 70, sobre a influência dos avanços tecnológicos nas relações de poder, identificando a informação como ponto central da sociedade contemporânea (GOUVEIA L. M., 2004).

A ideia subjacente ao conceito da sociedade de informação é o de uma sociedade inserida num processo de mudança constante, fruto dos avanços na ciência e na tecnologia. Tal como a imprensa revolucionou a forma como aprendemos, através da disseminação da leitura e da escrita nos materiais impressos, o despoletar das tecnologias da informação e comunicação tornou possíveis novas formas de acesso e distribuição do conhecimento (ESCOLA, 2005). Uma nova realidade que exige dos indivíduos competências e habilidades para lidar com a informatização do saber que “tornou muito mais acessíveis (...), mais horizontais e menos seletivos a produção e o acesso ao conhecimento” (POZO, 2004). É neste contexto que autores como Castells (2002), Levy (1996), Postman (1992), entre outros, anunciam e fundamentam o aparecimento de uma nova sociedade, “A Sociedade da Informação”.

A Internet e as tecnologias digitais fizeram emergir um novo paradigma social, descrito por alguns autores, como sociedade da informação ou sociedade em rede alicerçada no poder da informação (CASTELLS M. , 2003), sociedade do conhecimento (HARGREAVES, 2003) ou sociedade da aprendizagem (POZO, 2004). Um mundo onde o fluxo de informações é intenso, em permanente

mudança, e “onde o conhecimento é um recurso flexível, fluido, sempre em expansão e em mudança” (HARGREAVES, 2003, p. 33).

Para Gouveia & Gaio (2004, p. 16), sociedade da informação

*“é entendida como o âmbito de um conjunto de preocupações que atravessa transversalmente a nossa sociedade, quer pela discussão pública e política de ações que envolvam o seu desenvolvimento, quer pelas consequências sociais e económicas que implicam, torna o assunto recorrente desde, principalmente, os anos 90 até à data”.*

Para estes autores (2004, p. 15) outro dos aspetos que caracteriza a sociedade da informação é o recurso intensivo às Tecnologias da Informação, nomeadamente ao computador e às comunicações. Desta forma, a troca de informação é em grande parte realizada pela mediação de dispositivos que permitem considerar que um número crescente de interações entre indivíduos e organizações se produz em formato digital e mediada por computador ou dispositivos baseados em computador.

Neste contexto, Lindley (2000), também define sociedade da informação como um conceito utilizado para descrever uma sociedade e uma economia que utiliza as TIC de modo a tirar o melhor partido delas

*“refere-se à enorme proliferação da informação, estimulada pelo aproveitamento da microeletrónica e pelas primeiras manifestações do seu potencial impacto social e económico. Em contrapartida, o conceito de sociedade de aprendizagem transporta em si a conceção embrionária do modo de vida moderno fortemente recomendado devido à crescente integração das TIC e ao receio de conhecimento distingue-se (...) pela maneira como encara a mudança estrutural da economia a longo prazo. Segundo esta visão, a produção, divulgação e utilização do conhecimento irão desempenhar um papel ainda mais importante na criação e aproveitamento da riqueza”.*

Castells (2003) salienta a importância fulcral das TIC, nas sociedades contemporâneas, enfatizando as alterações de organização social e nas estruturas de base das sociedades, para além das óbvias modificações tecnológicas. De acordo com o mesmo autor (2000, p. 54)

*“a convergência de todas estas tecnologias eletrónicas para o campo da comunicação interativa conduziu à criação da Internet, talvez o meio tecnológico mais revolucionário da Era da Informação”.*

Falar da sociedade da informação é, sem dúvida, uma forma de abordar os grandes desafios que atravessam o nosso tempo, marcado pela emergência da economia do conhecimento, mas também pela reorganização social que a utilização maciça das novas tecnologias da informação e da comunicação produz e pela necessidade de os Estados levarem a cabo profundas reformas (COELHO J. D., 2007, p. 17).

### 1.2.2. As Organizações e as TIC

No contexto dos desafios atuais às organizações, o próprio desenvolvimento tecnológico e a consequente viabilidade de disponibilizar de forma ampla e direta informação relevante, de facilitar a troca rápida e fácil de informação à distância e de aperfeiçoar e multiplicar os mecanismos de comunicação, constituem oportunidades fundamentais, mas também desafios em si mesmo.

Na sociedade de informação em que vivemos não é possível equacionar o funcionamento das organizações sem o suporte das TIC. Neste contexto, não é de admirar que uma dimensão na dinamização da ação seja dotar a organização das tecnologias que viabilizem a redução do trabalho de rotina, canais de comunicação capazes de alimentar as relações entre as diferentes estruturas organizacionais e com o exterior, uma decisão mais fundamentada e um controlo mais atempado, uma prestação de serviços mais rápida e eficiente e com maior acessibilidade (NEVES, 2003, p. 152).

O crescimento económico só se pode alcançar através de uma maior racionalização da força de trabalho, que requer um número crescente de profissionais com preparação científica e técnica para controlar e regulamentar o processo produtivo, aumentando a eficácia e a produtividade dos trabalhadores que têm a sorte de conservar a sua atividade laboral, deixando, infelizmente, de lado os não especializados (AMARAL et al., (2005, p. 99)).

A difusão e o papel preponderante das tecnologias nas organizações é hoje uma realidade indiscutível. Muitas das operações que antes eram realizadas manualmente são hoje realizadas de forma eletrónica:

*“a sua utilização tornou-se de tal forma imprescindível que, no momento atual, e cada vez mais, se torna impensável conceber a sociedade em que vivemos sem o recurso às tecnologias de informação” (PEREIRA J. L., 1998).*

As fontes de contacto com a organização são várias, alargando-se com a evolução das TIC e o “encurtamento” em geral das distâncias, desde a escrita, ao contacto telefónico, ao fax ou ao correio eletrónico e ao contacto presencial. A capacidade de articular fontes, na receção dos pedidos, no encaminhamento dos mesmos e nas respostas, exige alterações na organização do trabalho e na redefinição de funções (NEVES, 2003, p. 160).

Teixeira (1998) também se debruça sobre os efeitos das novas tecnologias nas organizações e revela-nos que o principal impacto que reconhece às novas tecnologias é o de tornar mais eficazes as comunicações nas empresas e ajudar a convergir os dados de forma a ter informação mais coerente e mais pormenorizada sobre toda a envolvente interna e externa da organização.

Rego (1999) fala-nos da importância e consequente impacto da tecnologia nas organizações e na forma como estas comunicam. Desde logo porque

*“o equipamento eletrônico alterou o modo como as pessoas obtêm informação, escrevem e produzem documentos, trocam mensagens, armazenam informação, fazem apresentações públicas...”*

o que faz com que não possamos ficar indiferentes a estas tecnologias.

Neves (2002, p. 64) refere que as TIC devem desempenhar hoje um papel essencial nas organizações:

- Viabilizando acesso a informação e conhecimentos;
- Reforçando trocas e criando proximidades;
- Disponibilizando informação da organização;
- Reforçando a melhoria da imagem externa;
- Facilitando o atendimento;
- Dando maior segurança e acelerando as decisões;
- Reduzindo o tempo de prestação de serviços;
- Automatizando procedimentos e simplificando rotinas;
- Enriquecendo os postos de trabalho e o trabalho de grupo;
- Viabilizando a desconcentração e a descentralização;
- Viabilizando novas formas de prestação e organização de trabalho de que é exemplo mais paradigmático, atualmente, o teletrabalho;
- Criando novos serviços/ produtos;
- Influenciando a definição de estratégias e facilitando a sua implementação.

Neves (2002, p. 64) conclui ainda, que as TIC e os sistemas de informação e comunicação que as utilizam podem contribuir para apoiar a gestão na sua dimensão estratégica e de ação quotidiana; melhorar a gestão de recursos; suportar os processos produtivos e desenvolver novos modelos de gestão e novo modelos organizacionais, influenciando mesmo o incremento de novos valores culturais.

Em constante evolução, as TIC são um fator essencial para o sistema de informação das organizações e sem o uso dessas tecnologias não é possível assegurar ou viabilizar um projeto de renovação organizacional. Mas, reciprocamente, se tivermos as melhores e mais avançadas tecnologias e uma conceção errada dos sistemas de informação também não se obterão melhorias organizativas apreciáveis (AMARAL et al. (2005, p. 405)). Sem uma utilização eficaz e eficiente destas tecnologias, é cada vez mais evidente que as organizações não poderão ser competitivas nem rentáveis, estando por isso o seu sucesso dependente de modo fundamental da capacidade de gestão destes recursos e do aproveitamento das oportunidades que estes oferecem (RODRIGUES, 2002, p. 1).

Vários autores têm dito que não se podem conhecer efetivamente as vantagens das tecnologias de informação, sem estudarmos o impacto que as mesmas têm nas organizações. Sarmiento (2002, p. 207) diz-nos que:

*“o estudo do impacto organizacional de uma tecnologia deve começar por ter em conta os aspetos externos às organizações, isto é, o seu meio envolvente, geral ou específico, uma vez que ele condiciona as suas oportunidades e desafios”.*

A existência de *sistemas de informação* que garantam oportuna e atempadamente a informação necessária às atividades/ processos produtivos internos e externos, à gestão dos diversos recursos e à tomada de decisão, é, hoje, vital tal como é fundamental poder dispor e fornecer a cada momento aos *stakeholders* (partes interessadas) a informação solicitada, ou útil, de modo a reforçar a imagem, que se deseja positiva, da organização. A obtenção e divulgação desta informação, bem como a necessidade de relações internas e externas frequentes, exigem *sistemas de comunicação* que viabilizem o acesso e troca de informações a qualquer momento.

As TIC constituem indubitavelmente um instrumento poderoso ao serviço das organizações, um meio usado para alcançar uma única finalidade, a realização das respetivas atividades com crescentes níveis de produtividade, de eficiência e eficácia. Contudo, ao longo das últimas décadas, assistiu-se a uma *mistificação* das TIC, procurando fazer crer que estas seriam a solução para todos os problemas organizacionais (AMARAL et al., (2005, p. 347)).

**Desta forma, colocam-se as seguintes questões:**

- **Qual o impacto das TIC nas organizações públicas (REGO, 1999)?**
- **De que modo as TIC são usadas para facilitar o acesso e a obtenção de respostas às solicitações (empresas e cidadãos) (NEVES, 2002)?**
- **A AP utilizou as TIC para aumentar a satisfação do cidadão/ empresas (SIMÕES, 2007)?**

### 1.2.3. Os Serviços Públicos e as TIC

Na atualidade, com a disseminação das TIC por todas as áreas da sociedade, tornou-se evidente que estas desempenham um papel essencial e decisivo, na medida em que através da internet, ocorreram mudanças tanto ao nível da comunicação, da coordenação e do controlo das organizações, entre as quais se incluem as de natureza pública.

O desenvolvimento de sistemas de informação passou inicialmente por introduzir tecnologias de forma a melhorar o desempenho das organizações, mas atualmente, como referem Lopes & Amaral (2000), já se atribui, no contexto dos sistemas de informação, maior destaque às pessoas, reconhecendo-se a importância da sua ação na mudança organizacional. Assim, o setor público deve aproveitar a ocasião para adaptar a sua organização. Existem no entanto algumas barreiras difíceis de ultrapassar. A mudança de processos em termos de organização e cultura desejáveis de AP leva o seu tempo. Serão precisos anos até que os investimentos em TIC, a reorganização dos processos e a aquisição de conhecimentos produzam todos os benefícios.

Numa economia cada vez mais aberta à escala global, as empresas e as economias nacionais, entendidas como um todo, têm de continuamente procurar novos meios para melhorar a produtividade e aumentar a competitividade. O Estado não pode ficar alheio a este movimento. Para assegurar o bem-estar dos cidadãos e contribuir para o desenvolvimento da sociedade através da prestação de novos serviços e de um contínuo aumento de qualidade dos serviços já prestados, não resta outra alternativa. O acréscimo de eficiência da AP passa pela utilização massiva das tecnologias de informação e com o máximo nível de qualidade (COELHO et al., (1997)).

Conceder elevada prioridade à utilização pela AP de meios informáticos ligados em rede e comunicando entre si através da Internet e de outras redes eletrónicas. Articular essa modernização com as potencialidades das comunicações móveis, por forma a encurtar tempos de decisão e ação, melhorando a qualidade dos serviços e a prontidão na satisfação dos pedidos dos cidadãos. Serão desenvolvidas ações à escala nacional, regional e local para sensibilização e formação dos funcionários e aumento da cultura de uso das tecnologias da informação e das comunicações. A transição para a AP eletrónica irá a par e passo com a desburocratização e a simplificação administrativas, com o que se evitará a mera transposição da burocracia para suportes eletrónicos (COELHO et al., (1997, p. 28)).

É verdade que as TIC vieram facilitar enormemente o desenvolvimento de uma maior colaboração. Disponibilizaram formas de autenticação seguras de transações desmaterializadas, permitiram a partilha de arquivos e a separação entre *Backoffice* e *Frontoffice*, facilitaram a comunicação em tempo real entre serviços distantes, entre outros. Mas não é este progresso notável das TIC, que por si só, faz a administração trabalhar em rede. Como se prova hoje, a distribuição de meios informáticos por toda a AP não alterou automaticamente o seu modo de funcionamento. O problema é principalmente um problema de cultura e de organização. E também um problema de orientação política (COELHO J. D., 2007, p. 646).

Uma vez estabelecido que numa sociedade de informação as pessoas possam aproveitar as vantagens das tecnologias nos vários aspetos das suas vidas, no trabalho, em casa e no lazer (GOUVEIA L. M., 2004), é desejável que os Governos procurem aproveitar essas vantagens na sua esfera de ação, promovendo a utilização das tecnologias para melhorar os serviços que prestam e estreitar a relação com os cidadãos.

Para Ducatel, Webster e Herrmann (2000) e Pereira (2002) pode-se afirmar que a consequente utilização das TIC constituiu um excelente contributo para a modernização do setor público e um fator chave na gestão e na tomada de decisões.

A AP com a sua dimensão e o seu cariz estruturante, não poderia abstrair-se destas transformações, tendo a Governação um papel fundamental no sentido de fomentar a interação, com recurso à tecnologia digital, e a introdução de práticas baseadas na utilização da informação. Esta modernização da AP faz surgir o conceito de Governo eletrónico (e-Government).

E de facto, as mudanças não deverão passar unicamente pela forma como acedemos à informação, mas também pela forma como a informação é processada e organizada na retaguarda. Neste particular, a introdução do *e-Government* implica diferenças significativas por parte das diversas organizações públicas no que concerne à forma como os sistemas de informação adquirem, armazenam, recuperam, manipulam, transmitem e utilizam a informação (LOPES & AMARAL, 2000). Tal como referem estes autores, os sistemas de informação não são apenas um artefacto tecnológico que automatiza trabalho organizacional. Eles são trabalho organizacional e a intervenção num sistema de informação, através da reformulação de um sistema existente ou da definição de um novo, permite a alteração da organização. Os sistemas de informação desempenham hoje um papel fundamental na mudança organizacional, surgindo como um modelo integrador. É neste contexto que se enquadra o conceito de e-Government, ao fornecer melhores serviços públicos aos cidadãos e empresas, aproveitando as ferramentas e sistemas possibilitadas pelas TIC. Apesar destas tecnologias serem já largamente utilizadas por organismos governamentais, o e-Government envolve muito mais do que apenas as ferramentas de automatização de processos. Passa por repensar as organizações e processos, e mudar o comportamento para que os serviços públicos sejam prestados com mais eficiência. Quando bem aplicado, o e-Government permite a todos os cidadãos, empresas e organizações realizar os seus negócios/relacionamentos com o Governo, com mais facilidade, mais rapidez e menor custo (EC, 2012). Este tema será então aprofundado no próximo capítulo.

**Concluindo este tema, poder-se-ia ter o seguinte pensamento inquisitivo:**

- **Como aproveitar as oportunidades criadas pelas TIC para assumir os novos papéis que lhe estão cometidos e gerar novos negócios (AMARAL et al., (2005))?**

## Capítulo III

### 1.3. E-GOVERNMENT (Governo eletrónico)

*“A visão do e-Government para Portugal consiste em colocar o setor público entre os melhores prestadores de serviços do País, garantindo serviços públicos de qualidade, transparentes e eficientes, suportados por soluções tecnológicas racionalizadas”*

UMIC

#### 1.3.1. Conceito E-Government

A utilização das TIC mudou substancialmente o relacionamento entre as empresas e os cidadãos, e em simultâneo, o Estado alterou o seu modelo de negócio (GISLER et al. (2001)).

Nos últimos anos as TIC digitais ou eletrónicas, tornaram-se instrumentos utilizados pela administração local e central para remodelar os seus processos internos e criar uma forma inovadora de interação com os cidadãos (MICELLI, 2006, p. 181). Dai emerge um novo conceito – o Governo eletrónico. Rapidamente disseminado por entre os países desenvolvidos e muitos dos países em desenvolvimento o Governo eletrónico local tem, essencialmente, raízes em três circunstâncias históricas:

- 1) Aumento insustentável dos gastos públicos que muitas vezes não se repercutiam em serviços mais eficientes para os cidadãos (exemplo: atrasos e desperdícios);
- 2) Surgimento de uma nova filosofia que enfatiza a eficiência, a concorrência e as regras de mercado, à necessidade de aproximação do Estado às necessidades da sociedade civil e ao reforço da cidadania; e
- 3) Rápido desenvolvimento das TIC e à crescente consciência do valor dos sistemas informacionais (MATEUS, 2008, p. 5).

O conceito de e-Government é relativamente atual (finais dos anos 90, início do século XXI), contudo são já diversas as suas definições. Para o Governo português (UMIC, 2003), o Governo eletrónico é

*“um processo suportado no desenvolvimentos das tecnologias de informação que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, melhora a qualidade e a comodidade dos serviços e reforça os meios de participação ativa no exercício de cidadania. Simultaneamente, aumenta eficiência, reduz os custos e contribui para a modernização do Estado”*

Segundo Gouveia (GOUVEIA L. , 2003), o conceito de e-Government engloba o recurso a novas formas de fazer o que o Poder Central e a AP produzem, adotando práticas de base digital que permitem ganhos substanciais em termos de eficiência, acesso à informação, tempos de resposta e proximidade ao cidadão.

Para Gartner Group (2000), Governo eletrônico

*“é o uso das TIC para promover maior eficiência e eficácia governamentais, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao cidadão e ao empresário o acesso à informação, e tornando o Governo mais responsável perante o cidadão”.*

De acordo com McLean & Tawfik (2003), o e-Government é

*“um instrumento fundamental, que a AP tem ao seu alcance, para a modernização e reforma do sistema face a pressão de ter de incrementar a sua performance e responder à solicitação da nova Sociedade da Informação”.*

De um modo geral, o conceito de e-Government está relacionado com a forma pela qual os serviços públicos são disponibilizados, consistindo numa ação contínua que automatiza os processos existentes e integra canais, procedimentos e assistências de maneira a aperfeiçoar os serviços e a melhorar a utilização dos recursos disponíveis; isto é, visa ser um Governo informatizado, mas aberto e ágil capaz de receber, responder e criar interação com vista a uma sociedade melhor.

Saint- Amant (2004) defende ainda que, embora em presença de várias definições de um conceito que evolui constantemente, duas ideias emergem das várias definições de Governo eletrônico:

- 1) a adoção e utilização das TIC;
- 2) a transformação das relações de um órgão de Governo com os outros atores internos e externos: cidadão (particulares e empresas), outros órgãos de Governo local, regional ou nacional, fornecedores, funcionários/ colaboradores, organizações privadas, entre outros.

**Em suma, será que:**

- ***A implementação do Governo eletrônico otimizou a prestação dos serviços da AP (UMIC, 2003)?***
- ***O e-Government aumentou a qualidade na AP (UMIC, 2003)?***

### 1.3.2. E-Government em Portugal

Portugal, em matéria de Governo eletrónico, tem sido visto pelos diversos Governos como um elemento chave para a modernização da AP e para a melhoria significativa da qualidade dos serviços públicos.

Enquadrado no XIII Governo Constitucional (1995-1999), em 1996, é possibilitado aos cidadãos entregarem as suas declarações de impostos (Imposto de Rendimentos para Pessoas Singulares - IRS) pela internet. Em 1997, nas Grandes Opções do Plano é identificado o plano dos serviços públicos e da AP em linha, onde surge como eixo o “Estado Aberto”<sup>3</sup>, que diz respeito ao equipamento do setor, uma utilização mais intensiva das TIC e uma melhoria das condições de prestação de serviços pela AP (Lei da Assembleia da República n.º 52-B/96, de 27 de dezembro). Ainda neste ano, a *Missão para a Sociedade da Informação* apresenta o “Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal”<sup>4</sup>.

Em 2002, o XV Governo Constitucional<sup>5</sup> propõe cinco grandes linhas de ação, nas quais se salienta o Governo eletrónico, nomeadamente através da determinação de dois projetos, o “Plano Estratégico Info 2005”<sup>6</sup> e o “Plano Estratégico dos Serviços Públicos Eletrónicos”<sup>7</sup>.

Em Novembro do mesmo ano é criada a *Unidade de Missão Inovação e Conhecimento* (UMIC)<sup>8</sup>, estrutura de apoio ao desenvolvimento da política governamental em matéria de inovação, Sociedade da Informação e Governo eletrónico. É ainda criada a *Comissão Interministerial para a Inovação e Conhecimento*<sup>9</sup> que integra representantes de todos os ministérios a quem compete propor, de forma calendarizada, estratégias e desenvolvimento integrado para a inovação, a Sociedade da Informação e o Governo eletrónico.

Neste enquadramento, a UMIC elabora e aprova em 2003 um conjunto de planos de ação, nomeadamente a “Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos – Plano de Ação para o Governo Eletrónico” e o “Programa Nacional de Compras Eletrónicas”, entre outros (Diário da República n.º 185, de 12 de agosto de 2003 (I Série – B)). O “Plano de Ação para o Governo Eletrónico” identifica sete componentes essenciais de atuação:

1. Serviços públicos orientados para o cidadão;
2. AP moderna e eficiente;
3. Nova capacidade tecnológica;
4. Racionalização de custos das comunicações;

<sup>3</sup> Foi dada continuidade a esta estratégia do “Estado Aberto” nas Grandes Opções do Plano para 1998 bem como das Grandes Opções do Plano para 2000.

<sup>4</sup> Aprovado pelo Conselho de Ministros no dia 17 de abril de 1997.

<sup>5</sup> Resolução do Conselho de Ministros n.º 135/2002, (de 20 de novembro).

<sup>6</sup> Responsável pela realização de um diagnóstico, análise de ganhos e definição da estratégia de digitalização da administração pública.

<sup>7</sup> Este Plano baseia-se numa estratégia de negócio eletrónico (e-business) a ser seguida pelos diversos departamentos da administração pública, através da estruturação de planos de negócio geridos por equipas qualificadas.

<sup>8</sup> A UMIC assume competências que estavam antes sob a tutela do Secretariado para a Modernização Administrativa (SMA), nomeadamente quanto à implementação do governo eletrónico (Alínea b, n.º 2 da (Resolução de Conselho de Ministros n.º 135/2002, de 20 de novembro)).

<sup>9</sup> Tem como competências a monitorização da evolução de cada ministério na implementação do governo eletrónico (Resolução de Conselho de Ministros n.º 135/2002, de 20 de novembro).

5. Gestão eficiente das compras;
6. Serviços próximos dos cidadãos;
7. Adesão aos serviços públicos interativos (UMIC, 2003).

Através destes eixos de atuação, o Governo pretende

- Aumentar a satisfação com os serviços públicos;
- Aumentar a eficiência dos serviços públicos e diminuir os custos para o Governo, cidadãos e empresas através da reengenharia de processos;
- Aumentar a transparência dos processos, incrementando assim a confiança dos cidadãos e empresas nos serviços públicos;
- Promover a participação dos cidadãos no processo democrático através de uma melhor divulgação da informação;
- Promover o desenvolvimento da Sociedade de Informação e Conhecimento para todos através de um setor público inovador; e
- Alcançar o reconhecimento internacional em termos da qualidade do Governo eletrónico em Portugal, fazendo que os cidadãos e empresas fiquem orgulhosos dos serviços públicos portugueses (CHEVALLEREAU, 2005).

Integra-se neste Plano de Ação o “Programa Nacional de Compras Eletrónicas” que evidencia como objetivos a “promoção da eficiência do processo aquisitivo público, garantindo ganhos e poupanças estruturais, facilitando e alargando o acesso das empresas ao mercado de compras públicas e aumentando a transparência e a qualidade do serviço prestado” e a criação de “dinâmicas junto de agentes económicos, promovendo a sua competitividade e produtividade e induzindo a adoção de novas práticas e comércio eletrónico a nível nacional” (UMIC, 2003).

Ainda neste ano, entra em funcionamento o Portal do Cidadão, sítio eletrónico que agrupa informação e serviços disponibilizados por vários organismos e entidades da AP e é lançada a rede de projeto-piloto de compras públicas eletrónicas em oito ministérios<sup>10</sup>.

Em 2004, a UMIC apresenta em Fevereiro, o renovado *Plano de Ação para o Governo Eletrónico*, cujos objetivos nucleares são:

- Conveniência e Satisfação dos cidadãos;
- Eficiência com menores custos;
- Transparência do aparelho de estado;
- Participação democrática por parte dos cidadãos.

Este Plano reiterava a concretização e reforço dos seguintes projetos:

- Portal do Cidadão;
- Promoção da interoperabilidade;
- Racionalização dos custos de comunicação;

---

<sup>10</sup> ( [www.portaldocidadão.pt](http://www.portaldocidadão.pt), s.d.); ( [www.compras.gov.pt](http://www.compras.gov.pt), s.d.)

- Compras públicas eletrónicas; criação do Portal da Administração e do Funcionário Público;
- Sistema de Informação Nacional e Único da Segurança Social;
- Documento Único do Registo Automóvel;
- Sistema Integrado do Registo de Identificação Civil (UMIC, 2004).

O Programa XV Governo Constitucional<sup>11</sup> propõe vários objetivos a atingir em 9 áreas de atuação que consubstanciam a política Governamental na área da Sociedade da Informação. A estratégia do *Plano de Ação para o Governo Eletrónico* é reiterada.

Ainda neste ano de 2004, salienta-se o relançamento do Portal do Cidadão e a promoção das compras eletrónicas na AP. Estão, neste período, em fase de projetos-piloto os sítios da Presidência do Conselho de Ministros, do ministério da Defesa Nacional, Justiça, Educação, Saúde, Segurança Social e Trabalho, Obras Públicas, Transportes e Habitação.

Em 2005, a *Agência para a Sociedade do Conhecimento*<sup>12</sup> dinamiza o *Plano de Ação* de forma a:

- Melhorar os serviços públicos;
- Aumentar a qualificação e produtividade;
- Diminuir a burocracia;
- Aumentar a inovação.

Neste enquadramento, o Programa do Governo seguinte, ou seja, do XVII Governo Constitucional (2005), realça a disponibilização *on-line* de todos os serviços públicos básicos, o lançamento do cartão comum do cidadão e a introdução progressiva do princípio do balcão único nas relações do Estado com os cidadãos e as empresas, uma vez que, competirá ao serviço público apropriado (e não ao utilizador) obter de outros serviços públicos os documentos e informações eventualmente necessários. Assim, são prioridades o apoio aos projetos cidades e regiões digitais, partindo de um agregado de projetos locais e regionais para uma nova dimensão, o "Portugal Digital", sustentada em desafios comuns às cidades e regiões digitais atuais ou em desenvolvimento, nomeadamente em aplicações com fortes economias de rede, como o funcionamento intermodal dos transportes ou a telemedicina e a avaliação independente, regular e transparente dos sistemas de informação da Administração e dos serviços públicos (Programa do XVII Governo Constitucional, 2005).

A iniciativa "*Ligar Portugal*", que se enquadra no Plano Tecnológico, lançado em Julho de 2005, enumera um conjunto de orientações para a modernização da AP, que possibilitem:

- A generalização do uso do serviço de voz sobre Internet, garantindo mecanismos de consulta a todos os operadores para a aquisição competitiva da totalidade dos serviços de telecomunicações pelo Estado e outras entidades públicas;
- Assegurar condições de formação a todo o pessoal da AP, especialmente o de mais baixas qualificações, certificando-se competências adquiridas, reforçando a formação em

<sup>11</sup> Lei n.º 55-A/2004, (de 30 de dezembro)

<sup>12</sup> Nova denominação da UMIC

tecnologias de informação e promovendo a utilização crescente de sistemas operativos não proprietários por todos os serviços públicos;

- Disponibilizar em local único da Internet todos os concursos da AP central ou local para a aquisição de bens e serviços e para a contratação de pessoal, incluindo o respetivo historial e decisões;
- Assegurar o acesso interativo aos serviços públicos, a possibilidade de completar os atos administrativos correntes sem deslocações e para além dos horários normais, usando as tecnologias de comunicação disponíveis (internet, mas também telefone, multibanco, correio), devendo ser controlado e avaliado de forma independente o desempenho dos serviços públicos na sociedade da informação;
- Garantir a generalização da faturação eletrónica na maioria das transações comerciais, obrigando-se o Estado a adotar a prática da faturação eletrónica até final de 2006;
- Estimular e criar as condições para o desenvolvimento do teletrabalho e da telemedicina;
- Apoiar a integração de cidadãos com necessidades especiais na Sociedade de Informação (Ligar Portugal - Um programa de acção integrado no Plano Tecnológico do XVII Governo: Mobilizar a Sociedade de Informação e do Conhecimento, 2005) .

O Programa do XVIII Governo Constitucional<sup>13</sup> assume um rumo, uma estratégia de ambição, um conjunto de prioridades decisivas, viradas para o futuro. Constitui, assim, uma referência para as iniciativas destinadas a superar a crise internacional, define as orientações políticas para prosseguir a modernização do País de modo a preparar o futuro e preconiza o reforço das políticas sociais e do Estado Social. São assim assumidas três prioridades fundamentais muito claras:

- Relançar a economia e promover o emprego;
- Reforçar a competitividade, reduzir a dependência energética e o endividamento externo, valorizar as exportações, modernizar Portugal;
- Desenvolver as políticas sociais, qualificar os serviços públicos e reduzir as desigualdades.

Com efeito, a focalização no cidadão; a interoperabilidade; o envolvimento de todos os funcionários públicos; a reformulação e simplificação dos processos; a definição de planos concretos e indicadores de avaliação são essenciais para a efetivação do Governo eletrónico.

**Face às diversas alterações legislativas, coloca-se a questão:**

- **Que vantagens trouxe o Governo eletrónico para os cidadãos / empresas (AMARAL et al., (2005))?**

---

<sup>13</sup> Decreto-Lei n.º 321/2009, (de 11 de dezembro).

### 1.3.3. Domínios do E-Government

A A.P. eletrônica pode ser perspectivada de formas diferentes, quer estejamos a falar de e-Serviços, e-Democracia, e-Gestão, e-Comércio, ou qualquer outra forma de relacionamento eletrónico. Na figura seguinte procura-se evidenciar os vários tipos de relacionamento que podem ser considerados (e avaliados) no âmbito da AP eletrónica.

Figura 1 - As várias relações da AP eletrónica



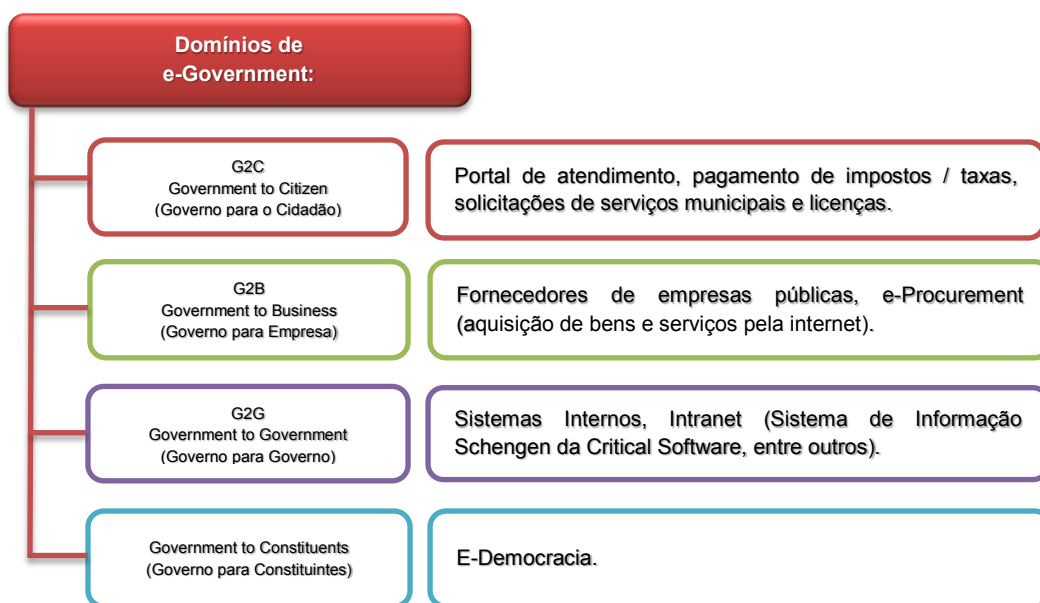
Fonte: (AMARAL et al. (2005, p. 529))

Resultam assim três categorias principais: **G2C** – *Government to Citizen*; **G2B** – *Government to Business*; **G2G** – *Government to Government*. E mais algumas categorias e subcategorias, referidas por alguns autores, mas menos consensuais (como por exemplo, **G2E** – *Government to Employee*, E-Democracy (democracia eletrónica) - *Government to Constituents*, etc).

Este esforço deverá mobilizar não só o Estado, mas também os cidadãos em geral e as empresas. O desenvolvimento da AP Eletrónica deverá ser uma tarefa a nível nacional e sustentada, centrada em torno de objetivos concretos e não apenas confinada a cada um dos ministérios ou a cada um dos níveis de governação (AMARAL et al.,(2005, p. 529)).

O e-Government entendido como um processo de modernização da AP, fortemente apoiado na aplicação de TIC na prestação de serviços públicos e transformando a natureza da interação com cidadãos e empresas, pode ser descrito por quatro domínios de ação (PALVIA & SHARMA, 2007). A Figura 2 esquematiza os respetivos domínios.

Figura 2 - Domínios de e-Government



Fonte: Adaptado de Palvia & Sharma (2007)

O **G2C (Governo para Cidadão)** envolve a interação entre cidadãos e a AP, exemplificado através de portais de atendimento via Internet, disponibilizando serviços como o pagamento de impostos, taxas municipais, solicitações de serviços municipais, e obtenção de licenças. Tratam-se geralmente de transações elementares que facilitam a vida do cidadão, evitando a presença física em repartições, filas de espera, e processos burocráticos geralmente morosos. Adicionalmente, a AP pode neste domínio, por exemplo, disseminar informação sobre legislação, serviços de saúde e segurança, disponibilizar formulários para *download*, e base de dados de pesquisa para ofertas de emprego, tudo pela Internet (SIMÕES, 2007).

O **G2B (Governo para Empresa)** caracteriza-se geralmente por transações entre empresas privadas que fornecem serviços públicos ou empresas públicas. Uma área chave do G2B é o e-procurement. O e-procurement é a aquisição de bens e serviços pela Internet, através de licitações públicas ou outro tipo de mercados digitais orientado para a aquisição de bens pela AP (SIMÕES, 2007). Neste relacionamento procura-se que a comunidade empresarial interaja com o setor público de modo eficiente, célere e eficaz para obtenção de uma dada informação ou serviço do seu espectro de atuação. O G2B adquire especial relevância dada a quantidade de serviços de manutenção, reparações e logística que a AP adquire a fornecedores.

O **G2G (Governo para Governo)** envolve a relação entre vários níveis da AP, ou entre níveis homólogos de vários Governos. Baseia-se na partilha de dados e troca de informação eletrónica entre agentes decisores da AP. Grande parte das atividades incluídas neste domínio tem como objetivo a melhoria da eficiência e eficácia de operações internas do Estado (SIMÕES, 2007). O G2G é exemplificado a nível Europeu através do Sistema de Informação de Schengen, sendo uma base de

dados comum partilhada pelos Estados Membros integrados no Acordo de Schengen, atuando na esfera de segurança pública, cooperação policial e judiciária e na gestão de controlo de fronteiras externas.

O domínio **Government to Constituents (Governo para Constituintes)**, substituível por e-Democracy ou democracia eletrónica, refere-se à interação entre Governos, representantes eleitos, partidos políticos e cidadãos, no âmbito de diversos processos democráticos. Este domínio abrange por exemplo, a discussão de assuntos públicos, a interação *online* entre agentes políticos e constituintes, e *webcasting* (interação áudio e vídeo através da internet) de reuniões, assembleias municipais, e conferências de imprensa. Outro exemplo da aplicação neste domínio, é a substituição de processos eleitorais manuais pelo voto eletrónico (PALVIA & SHARMA, 2007).

Enquanto o G2C e G2B têm maior visibilidade para os cidadão e as empresas, sendo classificados por alguns autores como pertencendo à categoria dos produtos e serviços de *front office*, o G2G e Government to Constituents (em muitas pesquisas e estudos estas funções são ignoradas, noutros são incluídos nos serviços no grupo do G2G, é também a área que tem merecido menor desenvolvimento por parte dos Governos), poderão ser catalogados como fazendo parte do *back office*, sendo importantes para o bom desempenho do processo global, são, muitas vezes, invisíveis aos olhos dos interlocutores externos à organização (RAO, 2011).

Estes quatro domínios representam uma vasta área de trabalho, estando o foco principal deste trabalho centrado, sobretudo, no **G2C (Governo para o Cidadão)**, dado que engloba a disponibilização de informação empresarial comum, âmbito empresarial ou enquanto entidades patronais, como a publicitação de políticas, regras, legislação, apoios ou incentivos fiscais. Os serviços oferecidos incluem o *download* de impressos, renovação de licenças, registo de patentes, pagamentos de impostos, criação de novas empresas, negócios ou empregos.

Um cidadão que faz um pedido de um serviço num Portal espera que ele seja encaminhado automaticamente para os vários organismos que devem satisfazer as várias fases da cadeia produtiva. Trata-se da necessidade de criar, no interior da AP, verdadeiros “despachantes eletrónicos” que levam e trazem pedidos entre a face visível da administração (*Frontoffice*) e a sua retaguarda invisível (*Backoffice*) (AMARAL et al., (2005, p. 529)).

O papel do e-Government não se deve restringir apenas à disponibilização de informação baseada na utilização de e-mails e sites (WEST, 2003). O e-Government deve potenciar também o surgimento de novos paradigmas de funcionamento das instituições baseado na oferta on-line de serviços, anteriormente apenas disponibilizados de forma presencial (ROCHA et al., (2005)).

Os serviços a disponibilizar pela Internet devem ser de interesse para o público-alvo, acessíveis e facilmente compreensíveis. Devem assegurar a fiabilidade de informação, certificando a validade dos conteúdos disponibilizados, enquanto a segurança, privacidade e sigilo dos seus utilizadores e respetivos dados pessoais, são questões críticas que, de igual modo, não podem ser descuradas (SIMÕES, 2007).

**Perante o novo conceito de disponibilização de serviços:**

- **O Governo eletrónico facilitou eficazmente o acesso à informação por parte das entidades (SIMÕES, 2007)?**
- **Que vantagens trouxe o Governo eletrónico para os cidadãos/empresas (AMARAL et al., (2005))?**

#### **1.3.4. Segurança Social e E-Government**

O Instituto da Segurança Social, Instituto Público (I.P.), também contribuiu para o aumento da eficácia e eficiência da AP com a utilização das TIC, permitindo reforçar a simplificação administrativa e a desmaterialização de processos, potenciando a existência de serviços partilhados e integrados, aumentando a segurança dos serviços públicos eletrónicos e centrando-os cada vez mais nas necessidades dos cidadãos e das empresas.

- **Declarações de Remunerações (DR's)**

Desde 1986, na Segurança Social, e a título facultativo, tornou-se possível a entrega das declarações de remunerações em suporte informático (Decreto-Lei nº 140-D/86, de 14 de junho). Com a publicação do Decreto-Lei nº 106/2001, (de 6 de abril), as entidades empregadoras passam a ter a obrigatoriedade de procederem à entrega da declaração das remunerações dos seus trabalhadores em suporte digital ou pela internet<sup>14</sup>. Desta forma, as entidades empregadoras e a Segurança Social reduzem os seus custos administrativos e simplificam o seu relacionamento em matéria de gestão de remunerações, abrindo o caminho para a criação de um canal eletrónico privilegiado de comunicação. A partir de 2011, com a entrada em vigor do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial da Segurança Social, todas as entidades empregadoras, com mais do que um trabalhador, passam a ter a obrigatoriedade de enviar as respetivas declarações de remunerações por transmissão eletrónica de dados, através do sítio da Segurança Social (Lei nº 110/2009, de 16 de setembro).

A partir de fevereiro de 2013, em harmonia com o disposto no Despacho Normativo nº 1-A/2013, (de 10 de janeiro), as declarações de remunerações passa a ser denominadas Declaração Mensal de Remunerações (DMR) e a respetiva entrega passa a ser efetuada por transmissão eletrónica de dados, através de um único canal de acesso, portal das Finanças ([www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt), s.d.) ou do portal da Segurança Social ([www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt), s.d.).

- **Empresa na Hora**

Com o Decreto-Lei nº 55/97, (de 8 de março), foram criados, a título experimental, em Lisboa e no Porto os Centros de Formalidades das Empresas (CFE) e alargado a todo o território Nacional em 1998 (Decreto-Lei 78-A/98, de 31 de março). Os CFE são serviços de atendimento e de prestação de informações aos utentes cuja finalidade é facilitar os processos de criação de empresas «na hora», alteração ou extinção de empresas e atos afins. Desta forma é possível a constituição de sociedades num balcão único e de forma imediata permitindo a interconexão entre Conservatórias do Registo Comercial, a Administração Tributária e a Segurança Social (inscrição oficiosa), ficando estes logo a conhecer, no momento da constituição da sociedade, que esta foi criada (Decreto-Lei nº 11/2005, de 8 julho). Em janeiro de 2006 os atos relativos às sociedades comerciais, sujeitos a registo obrigatório,

---

<sup>14</sup> As entidades com número igual ou superior a 10 trabalhadores ao seu serviço podiam enviar as Declaração de Remunerações por Internet (DRI) através do endereço [www.seg-social.pt](http://www.seg-social.pt). A partir de 2005, passou a ser possível o envio de Declaração de Remunerações Online (DRO) para entidades empregadoras com menos de 10 trabalhadores ao seu serviço.

passam a ser publicados em sítio da Internet de acesso público<sup>15</sup> (Portaria nº 590 – A/2005, de 14 julho).

- **Sistema de Informação da Segurança Social (SISS)**

O sistema de informação da Segurança Social até 2003 dispunha de bases de dados a nível Distrital, o que implicava muitas vezes duplicação de informação, pagamento indevido de prestações, atribuição incorreta de subsídios, entre outros.

No sentido de colmatar estes constrangimentos, em 1998, é criado o Instituto de Informática e Estatística da Segurança Social (IIESS)

*“com a principal missão e objetivos a criação, implementação e disponibilização do sistema de informação da Segurança Social de modo a refletir a orientação estratégica global de desenvolver sistemas e aplicações nacionais que assegurem a qualidade e acesso à informação de forma coerente e universal, garantindo assim uma melhoria da gestão, do atendimento e da qualidade de serviço, para dar resposta quer às prioridades políticas definidas quer à prestação de serviços aos cidadãos e entidades que interagem com o sistema de solidariedade e Segurança Social” (Decreto-Lei nº 115/98, de 4 de maio).*

Em 2001, é criado um Projeto para estudar a possibilidade de criação de uma base de dados única a nível nacional sendo concretizada em junho de 2003 a sua implementação surgindo assim o Sistema de Informação da Segurança Social (SISS). A implementação desta base de dados a nível nacional e consecutivas atualizações, permitiu a disponibilização de informação integrada de modo que em qualquer local da Segurança Social seja possível realizar diversos serviços, nomeadamente:

- Pagar atempadamente as prestações, sem que haja períodos de interrupção de rendimentos para os cidadãos;
- Melhorar a obrigação contributiva, controlar a dívida e combater a fraude;
- Adotar uma nova postura de atuação e de interação com os cidadãos, empresas e instituições que se caracterize pela transparência nos processos, otimização da eficiência dos canais de interação, e facilidade no acesso à informação relevante para que se possam respeitar adequadamente os direitos e deveres;
- Instituir, de forma progressiva, uma cultura de melhoria continua com o objetivo de criar uma nova imagem do sistema de Segurança Social, desenvolvendo, nomeadamente, a renovação do serviço de atendimento, através de um programa nacional de implementação de Lojas de Solidariedade e Segurança Social (BASILIO et al. (2002)).

---

<sup>15</sup> (www.mj.gov.pt/publicacoes , s.d.)

- **Segurança Social e a Administração Fiscal**

A Lei nº 107-B/2003, (de 31 de dezembro), que aprovou o Orçamento do Estado para 2004, concedeu ao Governo autorização para legislar em matéria de interconexão de dados a efetivar entre os serviços da Administração Fiscal e as instituições da Segurança Social

*“a interconexão dos dados incide sobre o acesso e o tratamento da informação de natureza tributária e contributiva dos serviços da Administração Fiscal e as instituições da Segurança Social no domínio do acesso e tratamento da informação de natureza tributária e contributiva relevante para assegurar o controlo do cumprimento das obrigações fiscais e contributivas, garantindo a atribuição rigorosa das prestações sociais e a concessão de benefícios fiscais, bem como promovendo a eficácia” (Decreto-Lei nº 92/2004, de 20 de abril).*

Neste contexto e de acordo com o Despacho Conjunto nº 242/2003, (de 11 de março), é então criado um grupo de trabalho cuja missão é viabilizar a interconexão de dados entre a Direcção-Geral dos Impostos (atual Autoridade Tributária e Aduaneira) e a Segurança Social permitindo a troca oficiosa de informação entre estas duas Entidades, relativamente aos elementos das pessoas singulares e coletivas considerados relevantes para a concretização das respetivas finalidades, designadamente na eficácia da cobrança das contribuições, no combate à fraude e evasão contributiva e à concessão indevida de benefícios fiscais. A partir de 2007, a troca de informação entre estas Instituições passam a ser de carácter, oficioso (Portaria 121/2007, de 25 de janeiro).

- **Portal da Segurança Social**

Em 2001 foi criado o sítio da Segurança Social<sup>16</sup> e em novembro de 2005, o Instituto de Informática, I. P. (nova nomenclatura para o IIESS) criou uma forma inovadora de relacionamento entre o cidadão ou a empresa e a Segurança Social, designada "Segurança Social Direta" (SSDireta). Esta funcionalidade possibilita ao cidadão e às empresas a consulta das suas informações, tais como as contribuições efetuadas ou o estado dos processos de concessão de benefícios prestacionais, tendo sido disponibilizados os seguintes serviços:

Tabela 7 - Serviços disponibilizados através da SSDireta

PARA EMPRESAS	PARA BENEFICIÁRIOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consulta de dados de identificação (Cadastro e enquadramento no Sistema de Segurança Social)</b></li> <li>• <b>Consulta de Declarações de Remunerações</b></li> <li>• <b>Comunicações de admissão de novos trabalhadores</b></li> <li>• <b>Comunicação da cessação da atividade de trabalhadores</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta de dados de identificação</li> <li>• Consulta da carreira contributiva               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Histórico anual (desde 1990)</li> <li>➢ Histórico do ano corrente e do ano anterior</li> </ul> </li> <li>• Consulta do estado do processo de prestações:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Maternidade / Paternidade</li> <li>➢ Doença</li> <li>➢ Desemprego</li> </ul> </li> </ul>

Fonte: Relatório Atividades do Instituto de Informática, (2005)

<sup>16</sup> (www.seg-social.pt, s.d.)

Foram também, adicionalmente, disponibilizados os serviços no site:

- Pedido de Informações à Segurança Social;
- Nova versão do serviço Declaração de Remunerações On-line (DRO);
- Pedido de Número de Identificação de Pessoa Coletiva e Pessoa Singular (II, 2005).

Em 2006 foram alargados na SSDireta novos serviços, nomeadamente:

- Consulta de Dívidas;
- Alteração de Morada;
- Pensões - Estado do Processo;
- Pensões - Requerimento de Pensões;
- Pensões – Simulador;
- Declaração Situação Contributiva - Realizar Pedido;
- Declaração Situação Contributiva – Consultar;
- Desemprego - Requerer Subsídio;
- Desemprego - Consultar Estado;
- Prova Anual de Rendimentos do Agregado Familiar - Entregar Prova;
- Prova Anual de Rendimentos do Agregado Familiar – Consultar;
- Envio de Documentos Eletrónicos;
- Instituições com Crianças/Jovens a Cargo - Consulta de Abono de Família e outras Prestações Familiares (II, 2006).

- **Cartão Cidadão**

Desde fevereiro de 2007, com a criação do cartão do cidadão<sup>17</sup> é possível a interação do cidadão com diferentes serviços públicos, independentemente do local onde se encontre. Este documento integra vários elementos de segurança física e inclui também a autenticação eletrónica por assinatura digital qualificada e substitui o Bilhete de Identidade (BI), o Número de Identificação Fiscal (NIF), o Número de Identificação da Segurança Social (NISS), o Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde e o Cartão de Eleitor permitindo a utilização de um balcão eletrónico de acesso, nomeadamente através da Internet, aos serviços da AP sem necessidades de deslocações a repartições nem limitações desnecessárias de horários de atendimento ([www.cartaodecidadao.pt](http://www.cartaodecidadao.pt), s.d.).

- **Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa - Simplex**

Em 2006 surgiu o Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa (Simplex), um programa operacional lançado pelo XVII Governo Constitucional que consiste num conjunto de medidas assente numa política de simplificação administrativa e legislativa e que pretende facilitar a vida dos cidadãos e das empresas, diminuir os custos nas atividades económicas e melhorar a eficiência interna da AP (CARAPETO & FONSECA, 2009).

---

<sup>17</sup> Lei nº 7/2007, (de 5 de fevereiro). O projeto Cartão de Cidadão integra-se na política de modernização da Administração pública constante do Programa do XVII Governo Constitucional. O projeto do seu desenvolvimento foi iniciado em meados de 2005, com o objetivo de entrar numa fase de disponibilização aos cidadãos a partir do final de 2006.

A simplificação resultou em múltiplos fatores, designadamente, na facilitação do acesso a serviços e informações, na supressão de procedimentos redundantes e obsoletos, na desmaterialização de procedimentos na disponibilização de outros canais de atendimento e na harmonização e consolidação legislativa de múltiplos regimes jurídicos.

Desde 2006, foram adotadas medidas, em diversas vertentes ou grupos, cujo impacto foi particularmente relevante na melhoria da qualidade da relação entre a Segurança Social e os cidadãos e empresas, destacando-se algumas, descritas no Anexo I.

## SÚMULA CONCLUSIVA

Ao longo da revisão da literatura foi possível constatar que a Administração Pública sofreu inúmeras mudanças ao longo dos tempos, por vezes de forma bastante célere. As referências à qualidade surgem na multiplicidade de legislação publicada decorrente da qual foram criados diversos mecanismos que visaram reduzir a distância entre a AP e os cidadãos, através da prestação de melhores serviços bem como da desburocratização de processos de modo a reforçar a modernização, qualidade e inovação na AP portuguesa. A aposta no Governo eletrónico, nas Tecnologias de Informação e Comunicação, foi um instrumento de apoio fundamental no projeto de modernização.

A título conclusivo desta revisão da literatura, foram sendo colocadas as seguintes questões, que servirão de base de análise metodológica do estudo de caso que se encontra refletido na parte II desta dissertação.

Tabela 8 - Tabela Síntese

CAPITULO I	QUESTÕES	AUTOR, DATA
1.1.1.	Será que a qualidade existe no setor público?	BILHIM (2004b)
1.1.2.	Será que a AP se tornou suficientemente ágil ao ponto de aumentar o grau de satisfação dos clientes / utentes?	ROCHA (2010)
1.1.3.	A AP, no futuro, estará mais vocacionada para a qualidade?	ROCHA (2010)
1.2.2.	Qual o impacto das TIC nas organizações públicas?	REGO (1999)
1.2.2.	De que modo as TIC são usadas para facilitar o acesso e a obtenção das respostas às solicitações (empresas e cidadãos)?	NEVES (2002)
1.2.2.	A AP utilizou as TIC para aumentar a satisfação do cidadão/ empresas?	SIMÕES (2007)
1.2.3.	Como aproveitar as oportunidades criadas pelas TIC para assumir os novos papéis que lhe estão cometidos e gerar novos negócios?	AMARAL et al. (2005)
1.3.1.	A implementação do Governo eletrónico otimizou a prestação dos serviços da AP?	UMIC (2003)
1.3.1.	O e-Government aumentou a qualidade na AP?	UMIC (2003)
1.3.2.	Que vantagens trouxe o Governo eletrónico para os cidadãos/ empresas?	AMARAL et al. (2005)
1.3.3.	O Governo eletrónico facilitou de forma eficaz o acesso à informação por parte das entidades?	SIMÕES (2007)

Fonte: Elaboração própria

# **Parte II**

## **Metodologia**



Considerando os objetivos propostos para esta dissertação, o presente capítulo apresenta os principais dados do caso empírico do estudo, como a população e a amostra (empresas inscritas da CMVM e a utilização do portal da Segurança Social), descrição das principais metodologias de investigação bem como os instrumentos e os procedimentos de recolha dos dados do estudo, referindo-se na parte final quanto à forma como estes irão ser tratados e analisados.

## **2.1. Estudo de caso**

O estudo de caso como estratégia de investigação é abordado por vários autores, como Yin (1993) , Stake (1999), Rodríguez *et al.* (1999), entre outros, para os quais, um caso pode ser algo bem definido ou concreto, como um indivíduo, um grupo ou uma organização, mas também pode ser algo menos definido ou definido num plano mais abstrato como, decisões, programas, processos de implementação ou mudanças organizacionais.

Para Benbasat (1987), citado por Mendes (2002), a utilização desta abordagem “*representa uma estratégia de investigação que examina um fenómeno no seu estado natural, empregando múltiplos métodos de recolha e tratamento de dados sobre uma ou algumas entidades (pessoas, grupos ou organizações)*”, considerando ainda este autor que, “*este método de pesquisa é (...) um dos métodos mais adequados para a realização de investigações na área dos Sistemas de Informação*”.

Também segundo Merriam (1988), “*um estudo de caso é um estudo sobre um fenómeno específico tal como um programa, um acontecimento, uma pessoa, um processo, uma instituição ou um grupo social*”, e é particularmente adequado para lidar com problemas práticos. Esta autora identifica ainda três propriedades essenciais neste tipo de método: o seu carácter descritivo e indutivo, que se coaduna com uma abordagem qualitativa, o seu particularismo, por se focar na especificidade de uma situação ou identidade, e a sua natureza heurística, por levar à compreensão do fenómeno em estudo.

Yin (2005) aborda esta questão, salientando que os estudos de caso são uma estratégia abrangente e podem incluir as evidências quantitativas e ficarem limitados a essas evidências. Ainda segundo este autor, a estratégia de estudo de caso, ao ser uma estratégia abrangente, não se deve confundir com pesquisa qualitativa, pois existe uma grande e importante área comum entre a investigação qualitativa e quantitativa.

Stake (1999) adota uma classificação também bastante ilustrativa, com base nos objetivos que os investigadores possuem ao empreender a metodologia de estudo de caso. Para este autor, os estudos de caso podem ser intrínsecos, instrumentais ou coletivos.

Tabela 9 - Modalidades de estudos de caso

Modalidades de estudos de caso	
<b>Intrínsecos</b>	O interesse da investigação recai sobre o caso particular. Isto é, o importante é compreender exclusivamente o caso particular, sem relação com outros casos ou outras problemáticas mais abrangentes.
<b>Instrumentais</b>	O caso em si tem um interesse mais secundário. Distinguem-se dos intrínsecos, porque se definem em função do interesse por conhecer e compreender uma problemática mais ampla, através da compreensão do caso particular. O caso é o veículo para compreender ou iluminar um problema ou as condições que afetam não apenas o caso estudado, mas também outros casos. Neste sentido, o caso, funciona como instrumento ou suporte para facilitar a compreensão de algo que vai para além do caso em si. Não existe um limite rígido entre os estudos intrínsecos e instrumentais. As fronteiras podem variar consoante os interesses e objetivos do investigador (Fragoso, 2004).
<b>Coletivos</b>	Os investigadores estudam vários casos a fim de fazer uma melhor análise e, conseqüentemente, uma melhor compreensão e teorização. Apresentam, segundo Vázquez e Angulo (2003), um certo grau de instrumentalização, pois, cada um por si, é um instrumento para compreender o problema que em conjunto representam.

Fonte: Stake (1999)

De um modo geral, um estudo de caso começa por ter hipóteses de trabalho preliminares, que vão sendo reformuladas à medida que a investigação avança. Como refere Merriam (1988), o enquadramento teórico de um estudo é de tal modo importante que o seu valor global deriva tanto das suas propriedades intrínsecas como da forma como ele se situa em relação a estudos anteriores e expande os seus resultados.

## 2.2. Perspetiva qualitativa e quantitativa

As metodologias de investigação dividem-se em duas vertentes, a qualitativa e a quantitativa. Embora muitos investigadores adiram a uma perspetiva e ao método que lhe corresponde, outros combinam nos seus trabalhos de investigação os dois métodos característicos de cada uma das perspetivas (FERREIRA & CARMO, 1998, p. 176).

Na metodologia qualitativa, uma das características básicas é o facto de ser descritiva e o ambiente natural constituir a fonte de dados, sendo o investigador o instrumento principal. Este, por norma, está mais empenhado com o processo do que com os resultados, pois tende a analisar os dados de forma indutiva. Nesta perspetiva, o questionário é composto por questões abertas, sendo úteis quando se pretende realizar um estudo em profundidade, mas por vezes são dadas respostas com informação imprevisível.

Esta vertente (qualitativa) constitui-se em reação à metodologia quantitativa, adotando uma perspetiva essencialmente anti positiva. Contudo, o estudo não pode ser efetuado sem o recurso à própria perspetiva dos sujeitos implicados nas situações, pois de acordo com os comportamentos observados, torna-se necessário conhecer os sistemas de crenças, valores, comunicação e relação, bem como as suas representações para os indivíduos ou grupos em investigação (ALMEIDA & FREIRE, 2000).

Segundo Gomes (2004), a metodologia qualitativa pode ser designada como “emergente”, interpretativa, de descoberta, subjetivista, ecológica e naturalista. Por outro lado, a metodologia quantitativa compreende a tendência mais convencional, pois é normalmente descrita como positiva, experimental, empírica, normativa, objetivista e racionalista.

Na metodologia quantitativa a investigação tem como objetivo explicar, prever e controlar os fenómenos, procurando as regularidades e leis explicativas através dos esforços colocados na objetividade dos procedimentos e na qualificação das medidas (ALMEIDA & FREIRE, 2000). Neste sentido, a metodologia de investigação numa perspetiva quantitativa, baseia-se em instrumentos de recolha de dados, como por exemplo o questionário, com questões de resposta fechada, em que o indivíduo inquirido tem de escolher entre respostas alternativas fornecidas pelo autor do questionário.

Reichardt & Cook (1986) afirmam que um investigador para melhor resolver um problema de pesquisa não tem de aderir rigidamente a uma das perspetivas, podendo mesmo escolher uma combinação de atributos pertencentes a cada um deles.

Neste trabalho foi utilizado o instrumento de análise quantitativo através de inquérito por questionário, sendo as questões fechadas e apenas uma aberta. A questão aberta teve o intuito de dar oportunidade aos inquiridos de se expressarem livremente sobre o assunto em estudo. Segundo Fortin (2009, p. 257), as perguntas abertas *“deixam o sujeito livre para responder como entender (...) cria as suas respostas e exprime-as pelas suas próprias palavras (...) têm a vantagem de estimular o pensamento livre e de favorecer a exploração em profundidade da resposta do participante”*.

As restantes questões são fechadas pois solicitam ao inquirido a escolha que considera mais apropriada à sua opinião. Segundo Ghiglione & Matalon (2001) as questões fechadas e de resposta estruturada representam-se, essencialmente em questões dicotómicas (o indivíduo responde “Sim” e “Não”), de escolha múltipla (várias opções para um só item) e questões em que as respostas podem provir de uma escala (métricas).

Foi também necessário definir a população- alvo para esta investigação. Tal como define Almeida & Freire (2008) por população entende-se o *“universo de indivíduos que estamos interessados em estudar”*. Uma vez que na maioria dos casos, e este não é exceção, é impossível avaliar todos os elementos da população-alvo, optou-se pela avaliação de uma amostra dessa população, ou seja, *conjunto mais restrito de indivíduos pertencente à população-alvo que será estudado na investigação em causa* (ALMEIDA & FREIRE, 2008, p. 16).

### 2.3. Metodologia do estudo de caso adotado

Este trabalho tem como objetivo analisar a qualidade das TIC introduzidas no sistema da Segurança Social, através do e-Government, para a disponibilização de informação e respetivos controlos de acesso que possibilitem a interação com os serviços de forma rápida e eficiente.

Perante a Segurança Social, as entidades empregadoras têm a responsabilidade de participar as obrigações contributivas dos seus trabalhadores, a comunicação de admissão, cessação e a alteração à modalidade contratual, o envio das Declarações de Remunerações, efetuar pedidos de Declaração de Situação Contributiva, entre outros, sendo que, atualmente, é possível realizar todas estas operações no portal da Segurança Social, através da Segurança Social Direta (SSDireta).

Assente nestas premissas, surge o presente estudo de caso com o objetivo de avaliar a qualidade e modernização dos serviços públicos através da utilização do portal da Segurança Social. No entanto, dada a dimensão das empresas existentes em Portugal (população), o estudo de caso é direcionado para a amostra das empresas portuguesas do mercado de capitais, as empresas emitentes na CMVM, sendo assim o tema desta dissertação **“o uso do portal da Segurança Social pelas empresas da CMVM”**

Nesta amostra, serão analisadas entidades de diversos setores de atividade, as que possuem o departamento de contabilidade integrado na empresa e as que recorrem ao *outsourcing*, de forma a perceber as que têm necessidade de articulação direta com os serviços da Segurança Social.

Foram enviados questionários apenas às empresas apresentadas na tabela 10, com publicações na CMVM<sup>18</sup> a partir de 2011 (inclusive) e sediadas em Portugal dado que o pretendido é saber a opinião destas sobre a utilização do portal da Segurança Social portuguesa.

Tabela 10 - Empresas emitentes na CMVM

ENTIDADE			ENTIDADE		
1	A. Silva & Silva - Imobiliário e Serviços, SA	47	Inapa - Investimentos, Participações e Gestão, SA		
2	Altri, SGPS, S.A.	48	INCM - Casa da Moeda, SA		
3	Amorim - Investimentos e Participações, SGPS, SA	49	Jerónimo Martins - SGPS, SA		
4	ANAM - Aeroporto e Navegação Aérea da Madeira, SA	50	JMR - Gestão de Empresas de Retalho, SGPS, SA		
5	Banco Banif Mais, SA	51	Lisgráfica - Impressão e Artes Gráficas, SA		
6	Banco BIC Português, SA	52	Litho Formas Portuguesa - Impres.Cont. e Mult., SA		
7	Banco BPI, S.A.	53	Martifer - SGPS, SA		
8	Banco Comercial Português, SA	54	Meglo - Media Global, SGPS, SA		
9	Banco de Investimento Imobiliário, SA	55	Metro do Porto, SA		
10	Banco Espírito Santo de Investimento, SA	56	Metropolitano de Lisboa, EPE		
11	Banco Espírito Santo, SA	57	Mota-Engil, SGPS, SA		
12	Banco Popular Portugal, SA	58	Novabase, SGPS, SA		
13	Banco Santander Totta, SA	59	Parparticipadas, SGPS, SA		

<sup>18</sup> ([web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/cons\\_ent\\_soc\\_ab.cfm?nome=](http://web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/cons_ent_soc_ab.cfm?nome=), s.d.)

14	Banif - Banco de Investimento, SA	60	Parpública - Participações Públicas (SGPS), SA
15	Banif - Banco Internacional do Funchal, SA	61	Parque Expo'98, SA
16	BES-Vida, Companhia de Seguros, SA	62	Parups, SA
17	BPI Gestão de Activos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, SA	63	Parvalorem, SA
18	BPI Vida e Pensões-Companhia de Seguros, SA	64	Portucel, SA
19	Brisa Concessão Rodoviária, SA	65	Portugal Telecom, SGPS, SA
20	Caixa Económica Montepio Geral	66	Rações Progado Centro Sul, SA
21	Caixa Geral de Depósitos, SA	67	Rede Ferroviária Nacional - Refer, EPE
22	Cimpor - Cimentos de Portugal, SGPS, SA	68	Reditus - SGPS, SA
23	Cipan-Comp. Industrial Produtora Antibióticos, SA	69	REN - Redes Energéticas Nacionais, SGPS, SA
24	Cofina - SGPS, SA	70	SAG Gest - Soluções Automóvel Globais, SGPS, SA
25	Compta-Equipamentos e Serviços de Informática, SA	71	Sagres - Sociedade de Titularização de Créditos, SA
26	Conduril - Engenharia, SA	72	Saviotti - Sociedade Gestora de Participações Sociais, SA
27	Corticeira Amorim - SGPS, SA	73	Secil - Companhia Geral de Cal e Cimento, SA
28	CP - Comboios de Portugal, EPE	74	Semapa - Sociedade Investimento e Gestão, SGPS, SA
29	EDA - Electricidade dos Açores, SA	75	Sociedade Comercial Orey Antunes, SA
30	EDIA - Empresa de Desenvolvimento e Infra-Estruturas do Alqueva	76	Sonae - SGPS, SA
31	EDP - Energias de Portugal, SA	77	Sonae Capital - SGPS, SA
32	Empresa Madeirense de Tabacos, SA	78	Sonae Indústria, SGPS, SA
33	Entidade Gestora de Reservas Estratégicas de Produtos Petrolíferos, E.P.E. (EGREP)	79	Sonae Investimentos, SGPS, SA
34	EP - Estradas de Portugal SA	80	Sonaecom - SGPS, SA
35	Estoril Sol, SGPS, SA	81	Sonagi - SGPS, SA
36	F. Ramada - Investimentos, SGPS, SA	82	Sport Lisboa e Benfica - Futebol, SAD
37	Futebol Clube do Porto - Futebol, SAD	83	Sporting Clube de Portugal - Futebol, SAD
38	Galp Energia, SGPS, SA	84	STCP - Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, SA
39	Gamma - Sociedade de Titularização de Créditos, SA	85	SUMOL+COMPAL, S.A. (ex - Sumolis)
40	Glintt - Global Intelligent Technologies, SA	86	Tagus - Sociedade de Titularização de Créditos, SA
41	Grupo Media Capital, SGPS, SA	87	Teixeira Duarte, SA
42	Grupo Salvador Caetano, SGPS, SA	88	Toyota Caetano Portugal, SA
43	Grupo Soares da Costa, SGPS, SA	89	Transinsular - Transportes Marítimos Insulares, SA
44	Ibersol - SGPS, SA	90	Transtejo - Transportes do Tejo, SA
45	Imobiliária Construtora Grão Pará, SA	91	VAA - Vista Alegre Atlantis - SGPS, SA
46	Impresa - SGPS, SA	92	ZON OPTIMUS, SGPS, SA

Fonte: Elaboração própria (informação da CMVM)

## 2.4. Constituição das Hipóteses de Análise

De acordo com Martins (MARTINS, 2011, p. 12), os primeiros dois passos de qualquer investigação - definição de um problema e/ ou questão de investigação (1º passo) e revisão bibliográfica (2º passo) - constituem fases eminentemente teóricas. Só após estes dois passos chegaremos à formulação das hipóteses (3º passo).

Para Almeida & Freire (2008), uma hipótese é

*“Uma proposição testável que estabelece uma possível relação entre duas variáveis.”*

De acordo com estes autores, por variável entende-se

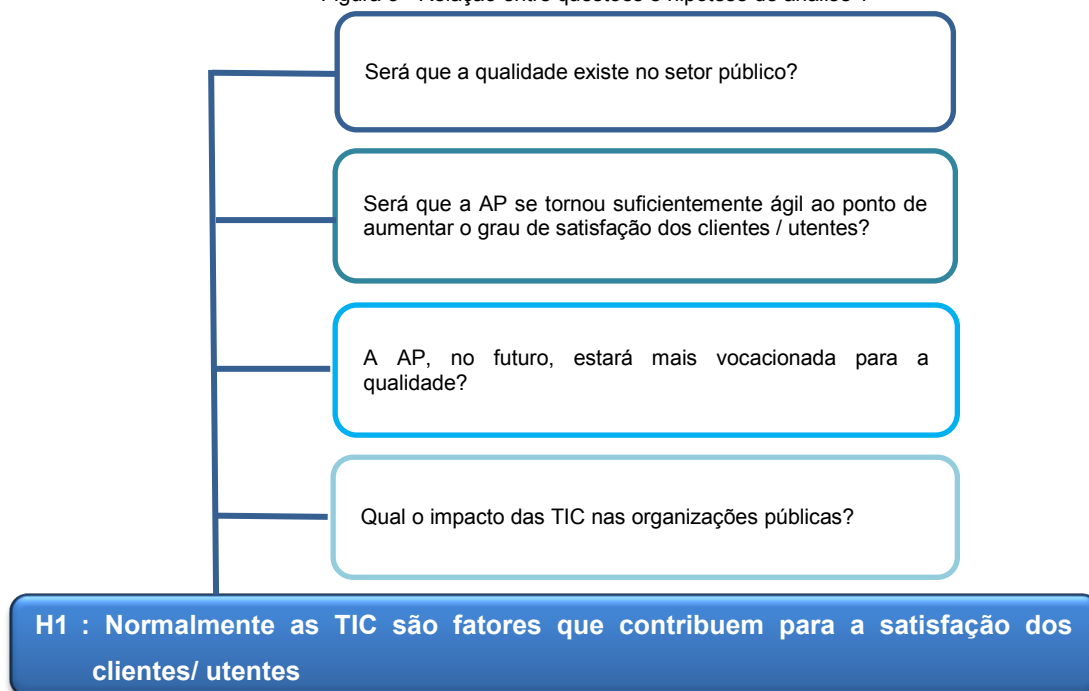
*“Uma característica em estudo que varia de individuo para individuo e que assume um valor único para cada individuo num determinado momento temporal.”*

As variáveis constituem a base de qualquer investigação quantitativa (MARTINS, 2011, p. 12).

Este trabalho, na sua revisão da literatura, está estruturado em três partes fundamentais. A primeira parte relaciona a qualidade na A.P., e sua evolução ao longo dos anos, com as diversas alterações legislativas. A segunda e a terceira partes versam sobre as inovações introduzidas na A.P., através das Tecnologias de Informação e Comunicação e o E-Government, tendo em vista a interação e a prestação de serviços ao cidadão e entidades.

Perante a estrutura apresentada e as questões colocadas na revisão da literatura, de acordo com os diversos autores abordados, foram assim elaboradas 3 hipóteses de análise:

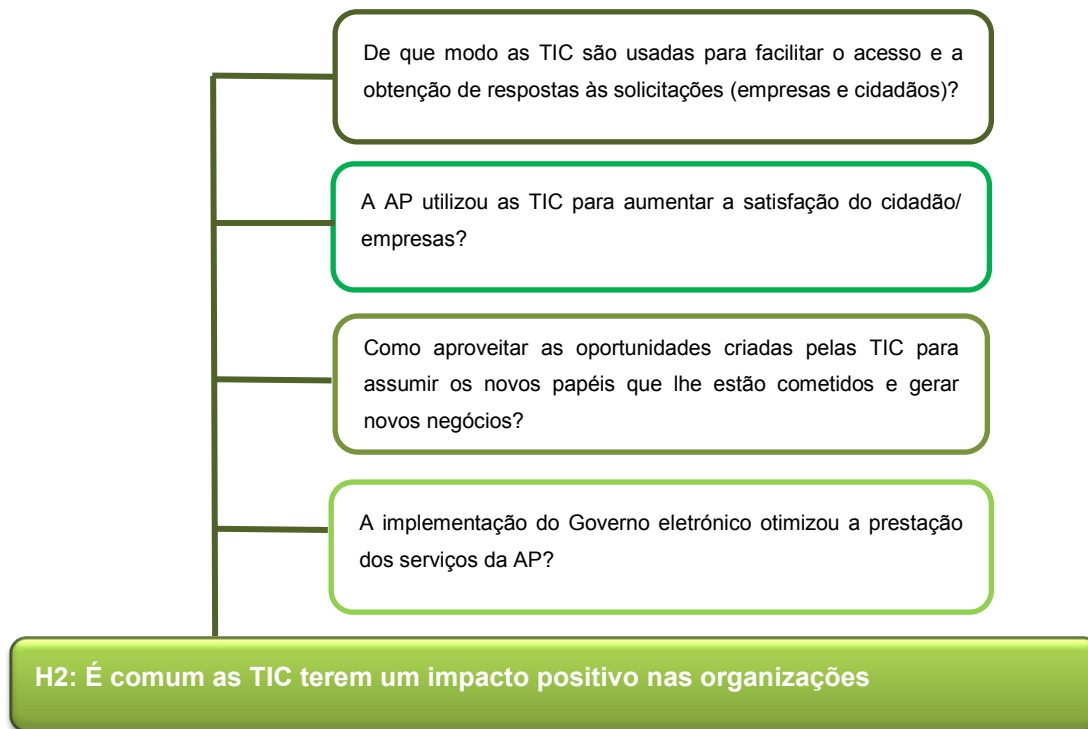
Figura 3 - Relação entre questões e hipótese de análise 1



Fonte: Elaboração própria

Para Bilhim (2004b) a qualidade significa essencialmente satisfação do cliente/ utente/ cidadão. Para Rocha (2010) a AP tornou-se mais participativa através da introdução de novos métodos de trabalho onde os interessados começaram a ser parte ativa, a ser consultados e é adotada uma filosofia de gestão da qualidade que vê no grau de satisfação dos clientes a razão de ser dos serviços públicos.

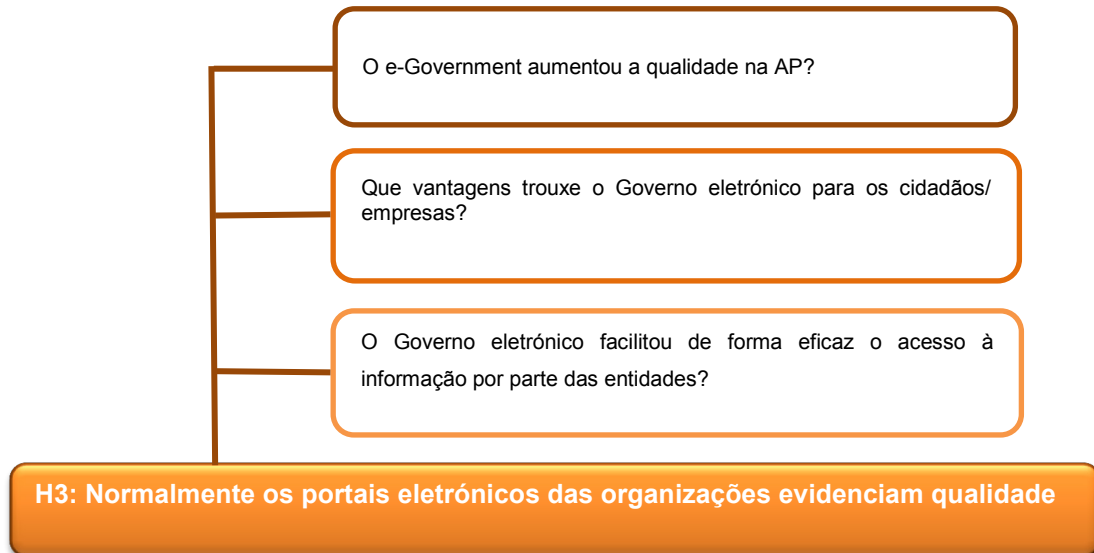
Figura 4 - Relação entre questões e hipótese de análise 2



Fonte: Elaboração própria

Para Simões (2007) os serviços a disponibilizar pela Internet devem ser de interesse para o público-alvo, acessíveis e intuitivas e Vidigal (2003) define a AP eletrónica como a “utilização de TIC para melhorar a informação e os serviços oferecidos aos cidadãos, aumentando a eficiência e a eficácia da gestão pública e incrementando substantivamente a transparência do setor público e a transparência do cidadão nas suas relações com o Estado”.

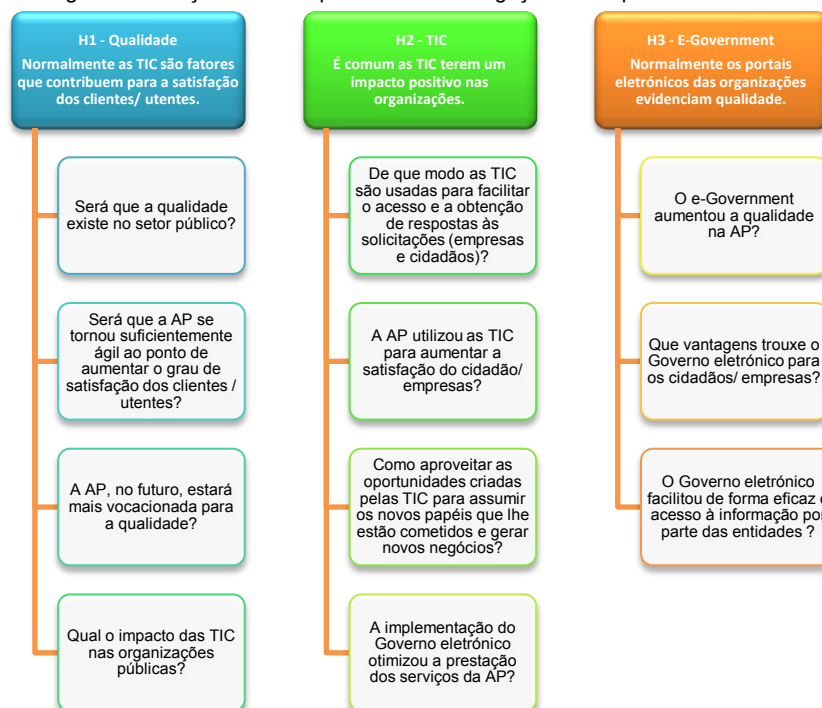
Figura 5 - Relação entre questões e hipótese de análise 3



Fonte: Elaboração própria

A UMIC (2003), através do eixo de atuação “Serviços Públicos orientados para o Cidadão”, menciona que se pretende atingir a: *Melhoria progressiva da prestação de serviços públicos, facilitando o relacionamento entre o Estado e o Cidadão, de forma simplificada, segura e conveniente, através de uma visão integrada dos canais de interação, de forma articulada e transversal aos Organismos Públicos, aumentando, simultaneamente a eficiência da Administração Pública.*

Figura 6 - Relação entre as questões de investigação e as hipóteses de análise



Fonte: Elaboração própria

As presentes hipóteses constituem possíveis respostas ao estudo de caso e são sujeitas a verificação empírica, após a qual serão ou não aceites.

## 2.5. Elaboração do questionário

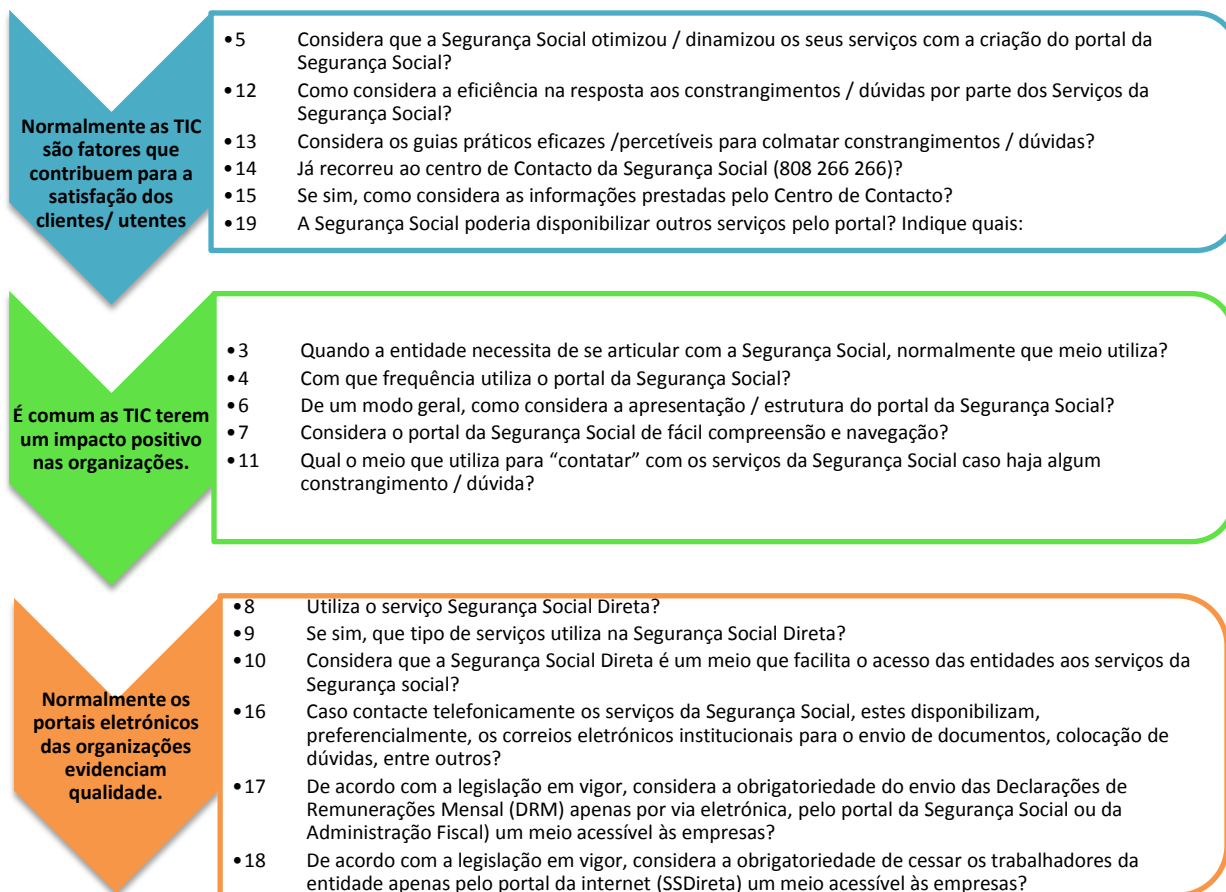
Na aplicação de um determinado instrumento de recolha de dados, o investigador terá de procurar conhecê-lo mas, sobretudo, compreendê-lo, pois tal como afirmam Quivy & Campenhoudt (2003), apenas se conhece um método de recolha e análise de dados

*“depois de o termos experimentado por nós próprios. Antes de escolhermos um, é portanto, indispensável assegurarmo-nos, junto dos investigadores que o dominem bem, da sua pertinência em relação aos objetivos específicos de cada trabalho, às suas hipóteses e aos recursos de que dispomos”.*

Neste estudo, foi realizado um questionário composto por 19 questões, 18 fechadas e 1 aberta, dirigidas à amostra das empresas emitentes na CMVM, tendo como finalidade avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Segurança Social através da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), sendo as hipóteses de análise o suporte na construção e encadeamento do questionário.

Tal como Flick (2004) define, a clareza das perguntas às quais se procura dar resposta, é fundamental para as decisões metodológicas a tomar. Desta forma, estruturou-se o questionário em duas partes fundamentais, a primeira direcionada para a caracterização das entidades e a segunda vocacionada para a resposta às hipóteses de análise formuladas (de acordo com a tabela 10).

Figura 7 - Relação entre hipóteses de análise e o questionário enviado às entidades emitentes da CMVM



Fonte: Elaboração própria

Neste sentido, foram enviados inquéritos por questionários a 92 entidades, tendo como suporte a ferramenta Google Drive. O propósito deste recurso foi o de facilitar a compilação das respostas recebidas. O questionário é composto por uma pequena nota introdutória acompanhada da declaração do estabelecimento de ensino e a identificação da mestranda (Anexo II). Acresce referir que houve o cuidado de agradecer a todas as entidades que amavelmente responderam ao referido questionário.

## 2.6. Resultados

Para o envio do questionário foi previamente realizada uma pesquisa exaustiva dos e-mails das entidades que constituíram a amostra para este trabalho, tanto na página da CMVM (através das publicações financeiras) como no sítio de internet de cada entidade. Tal como já havia sido referido, foram consideradas apenas as entidades, constantes na tabela 11, com sede em Portugal uma vez que o estudo de caso é sobre o uso do portal da Segurança Social portuguesa e com publicações financeiras na CMVM a partir de 2011 (pesquisa efetuada até ao envio dos questionários, em setembro de 2013).

O período de envio dos questionários foi um pouco moroso, entre 15 de setembro de 2013 e 15 de Janeiro de 2014, em virtude de as entidades não responderem em tempo útil. Desta forma tornou-se necessário insistir no reenvio dos questionários.

Após esta fase, procedeu-se à análise da resposta aos questionários. Foi utilizada a ferramenta Excel, no exercício estatístico, para caracterização da amostra e elaboração dos resultados, no sentido de se proceder à sua análise crítica.

Dos questionários enviados às 92 entidades obtiveram-se trinta e nove respostas tendo apenas sido consideradas 36 que representam cerca de 40% universo, distribuídas de acordo com o gráfico 1.

Duas das entidades não se identificaram e outra, a Reditus - SGPS, SA, respondeu duas vezes ao questionário (foi apenas considerada a primeira resposta). Também de referir, que a entidade Banif - Banco Internacional do Funchal, SA, solicitou o envio do questionário por carta e indicaram a morada de envio. Dado que esta não era a via pretendida, por uma questão de redução de custos e facilidade de tratamento dos dados, não foi enviado o questionário.

Tabela 11 - Universo e amostra dos inquiridos

Nº Questionários enviados	Não responderam	Nº de respostas recebidas (válidas)	Nº de respostas recebidas (inválidas)
92	53	36	3

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 1 - Universo e amostra dos inquiridos



Fonte: Elaboração própria

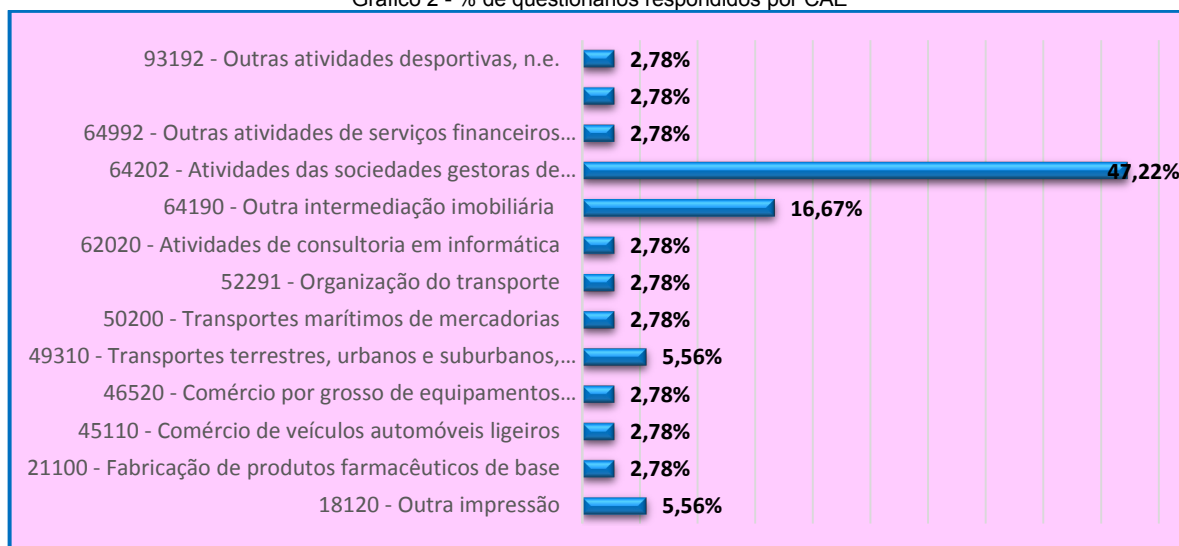
Das 36 respostas obtidas na primeira parte do questionário, que correspondia à identificação dos inquiridos, obteve-se poucas referências quanto ao setor de atividade (apenas 17 respostas). Por esse facto, foi consultada a Classificação Portuguesa de Atividades Económicas – Revisão 3 (CAE)<sup>19</sup> de cada uma das inquiridas, através do respetivo NIF, que se encontra retratado na a tabela 12.

Tabela 12 - Nº de questionários respondidos por CAE

CAE		Nº de respostas	%
18120	Outra impressão	2	5,56%
21100	Fabricação de produtos farmacêuticos de base	1	2,78%
45110	Comércio de veículos automóveis ligeiros	1	2,78%
46520	Comércio por grosso de equipamentos eletrónicos, de telecomunicações e suas partes	1	2,78%
49310	Transportes terrestres, urbanos e suburbanos, de passageiros	2	5,56%
50200	Transportes marítimos de mercadorias	1	2,78%
52291	Organização do transporte	1	2,78%
62020	Atividades de consultoria em informática	1	2,78%
64190	Outra intermediação imobiliária	6	16,67%
64202	Atividades das sociedades gestoras de participações sociais não financeiras	17	47,22%
64992	Outras atividades de serviços financeiros diversos, n.e., exceto seguros e fundos de pensões	1	2,78%
82990	Outras atividades de serviços de apoio prestados às empresas, n.e.	1	2,78%
93192	Outras atividades desportivas, n.e.	1	2,78%
		<b>36</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 2 - % de questionários respondidos por CAE



Fonte: Elaboração própria

Da análise ao gráfico 2, constata-se que cerca de 47% dos inquiridos tem o CAE 64202 - Atividades das sociedades gestoras de participações sociais não financeiras, 16,67% tem o CAE 64190 - Outra intermediação imobiliária, 5,56% tem o CAE o 18120 - Outra impressão e 49310 - Transportes terrestres, urbanos e suburbanos, de passageiros e finalmente, 2,78% para os restantes CAE.

<sup>19</sup> <http://webinq.ine.pt/public/files/consultacae.aspx?id=474>

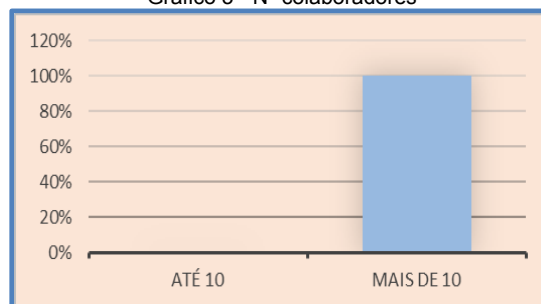
**Questão 1. Quantos colaboradores tem a Entidade?**

Tabela 13 - Nº colaboradores

	Nº de respostas	%
Até 10	0	0%
Mais de 10	30	100%
	30	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 3 - Nº colaboradores



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 3, que respeita à questão 1, constata-se que apenas 30 entidades responderam. Das respostas obtidas, todos os inquiridos têm mais de 10 colaboradores. Pode-se portanto concluir, de acordo com a Lei nº 110/2009, (de 16 de setembro), que todas têm de enviar as declarações de remunerações apenas por transmissão de dados.

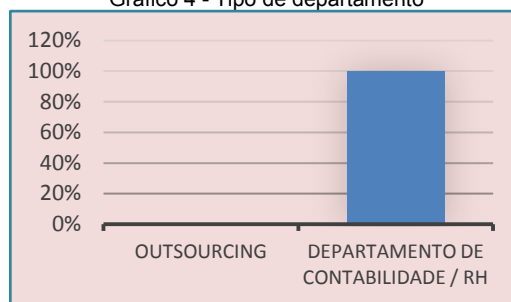
**Questão 2. Recorre a uma empresa de *outsourcing* para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos (RH) na entidade?**

Tabela 14 -Tipo de departamento

	Nº de respostas	%
Outsourcing	0	0%
Departamento de Contabilidade/ RH	36	100%
	36	100%

Fonte: Elaboração Própria

Gráfico 4 - Tipo de departamento



Fonte: Elaboração Própria

De acordo com o gráfico 4, que respeita à questão 2, todas as entidades (100%) têm departamento de contabilidade / recursos humanos. Desta forma constata-se que os inquiridos têm de ter contacto direto com os serviços da Segurança Social para tratar das suas responsabilidades enquanto entidades empregadoras pelo que reuniam condições para responder a este questionário.

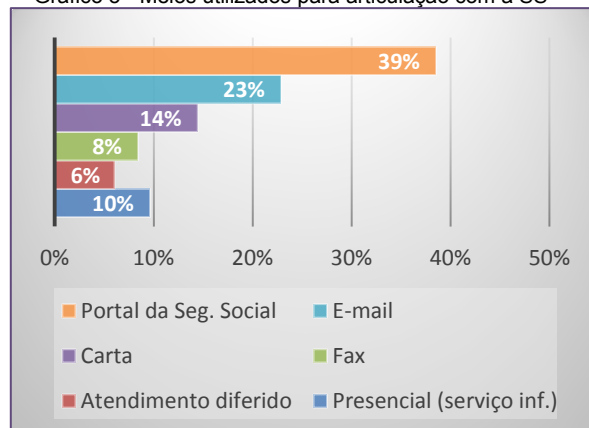
**Questão 3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?**

Tabela 15 - Meios utilizados para articulação com a SS

	Nº de respostas	%
Presencial (serviço informativo)	8	10%
Atendimento diferido	5	6%
Fax	7	8%
Carta	12	14%
E-mail	19	23%
Portal da Segurança Social	32	39%
	83	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 5 - Meios utilizados para articulação com a SS



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 5, que respeita à questão 3, as entidades já estão a dar primazia aos meios informáticos para tratar de assuntos com os serviços da Segurança Social sendo que 39% utiliza o portal da Segurança Social, 23% o e-mail, 14% a correspondência por carta, 10% recorre ao atendimento presencial (serviço informativo), 8% utiliza o fax e 6% o atendimento diferido<sup>20</sup>.

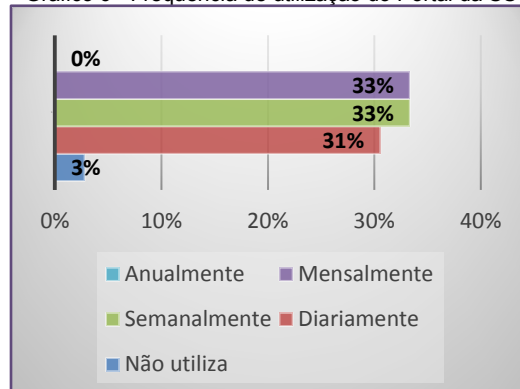
#### Questão 4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?

Tabela 16 - Frequência de utilização do Portal da SS

	Nº de respostas	%
Não utiliza	1	3%
Diariamente	11	31%
Semanalmente	12	33%
Mensalmente	12	33%
Anualmente	0	0%
	36	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 6 - Frequência de utilização do Portal da SS



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 6, que respeita à questão 4, apenas 3% não utiliza o portal da Segurança Social. Como era de esperar, face às diversas alterações legislativas, cada vez mais as entidades utilizam o portal da Segurança Social sendo que 33% utiliza semanalmente ou mensalmente e 31% já utiliza diariamente.

#### Questão 5. Considera que a Segurança Social optimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?

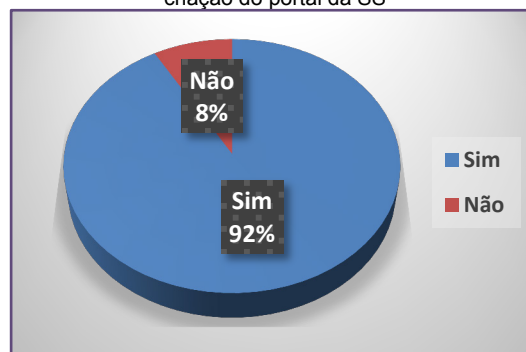
<sup>20</sup> Permite que nos serviços de atendimento presencial os cidadãos e as empresas possam optar por colocar num envelope de modelo próprio, devidamente identificado, os formulários e os documentos que pretendem entregar à Segurança Social, e depositá-lo num recetáculo, em vez de aguardarem pelo atendimento. Os envelopes têm um talão destacável com uma referência de identificação que servirá como recibo de entrega de documentos.

Tabela 17 - Otimização/ dinamização dos serviços com a criação do portal da SS

	Nº de respostas	%
Sim	33	92%
Não	3	8%
	36	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 7 - Otimização/ dinamização dos serviços com a criação do portal da SS



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 7, referente à questão 5, 92% das entidades consideram que a Segurança Social otimizou/ dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social e apenas 8% não concorda.

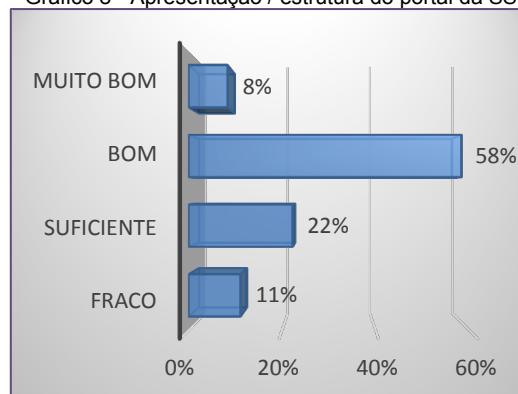
**Questão 6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

Tabela 18 - Apresentação / estrutura do portal da SS

	Nº de respostas	%
Fraco	4	11%
Suficiente	8	22%
Bom	21	58%
Muito bom	3	8%
	36	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 8 - Apresentação / estrutura do portal da SS



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 8 referente à questão 6, constata-se que 8% dos inquiridos considera que o portal da Segurança Social tem Muito Boa apresentação / estrutura, 58% considera Boa, 22% considera que é Suficiente e 11% considera a apresentação Fraca.

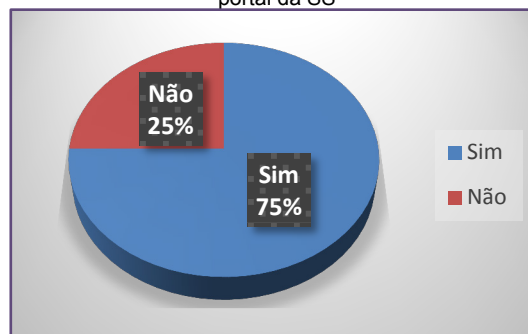
**Questão 7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

Tabela 19 - Facilidade de compreensão e navegação do portal da SS

	Nº de respostas	%
Sim	27	75%
Não	9	25%
	36	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 9 - Facilidade de compreensão e navegação do portal da SS



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 9, referente à questão 7, 75% dos inquiridos considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação, contra 25% que não o consideram.

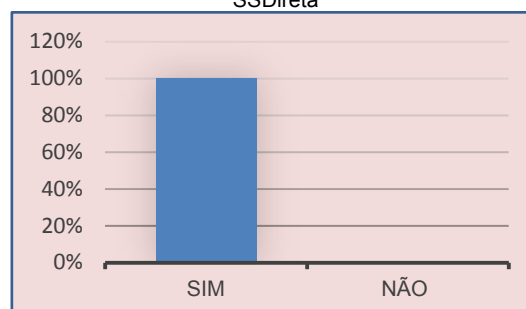
### Questão 8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?

Tabela 20 - Entidades que utilizam o serviço da SSDireta

	Nº de respostas	%
Sim	36	100%
Não	0	0%
	36	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 10 - Entidades que utilizam o serviço da SSDireta



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 10, referente à questão 8, todos os inquiridos (100%) utilizam o serviço da Segurança Social Direta.

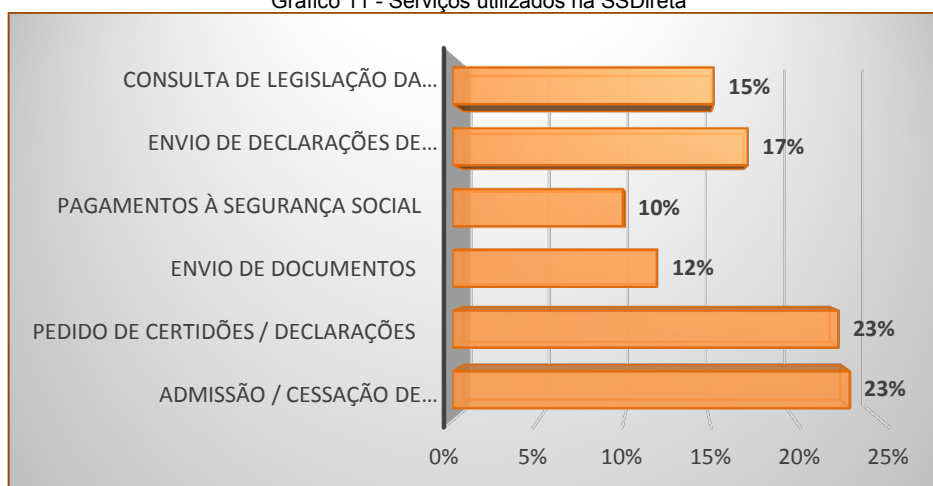
### Questão 9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?

Tabela 21 - Serviços utilizados na SSDireta

	Nº de respostas	%
Admissão / cessação de trabalhadores	35	23%
Pedido de certidões / declarações	34	23%
Envio de documentos	18	12%
Pagamentos à Segurança Social	15	10%
Envio de declarações de remunerações	26	17%
Consulta de legislação da Segurança Social	23	15%
	151	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 11 - Serviços utilizados na SSDireta



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 11, referente à questão 9, os inquiridos utilizam os vários serviços disponíveis na Segurança Social Direta, sendo que 23% utiliza-a para registar a admissão/ cessação de trabalhadores e pedir certidões/ declarações, 17% para enviar declarações de remunerações, 15% para consultar legislação, 12% para enviar documentos e 10% para fazer pagamentos.

É de fazer referência, conforme tabela 21, apenas 26 das entidades envia pelo portal da Segurança Social as suas declarações de remunerações. Pode-se então pressupor, uma vez que apenas 30 entidades responderam à questão do nº de trabalhadores, 4 dos inquiridos enviam as suas DR's pelo portal da Autoridade Tributária (Despacho Normativo nº 1-A/2013 de 10 de janeiro).

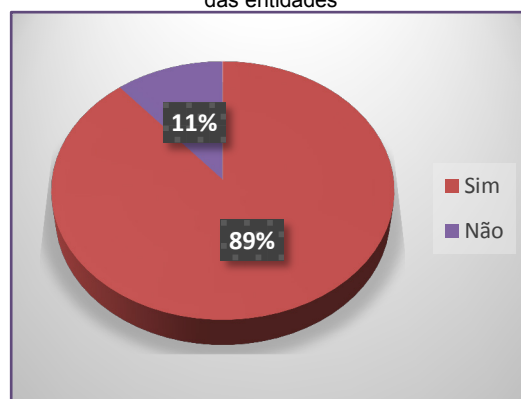
**Questão 10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

Tabela 22 - A SSDireta é um meio que facilita o acesso das entidades

	Nº de respostas	%
Sim	32	89%
Não	4	11%
	36	100%

Elaboração própria

Gráfico 12 - A SSDireta é um meio que facilita o acesso das entidades



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 12, referente à questão 10, constata-se que 89% dos inquiridos considera que a Segurança Social direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social contra apenas 11% que assim não o considera.

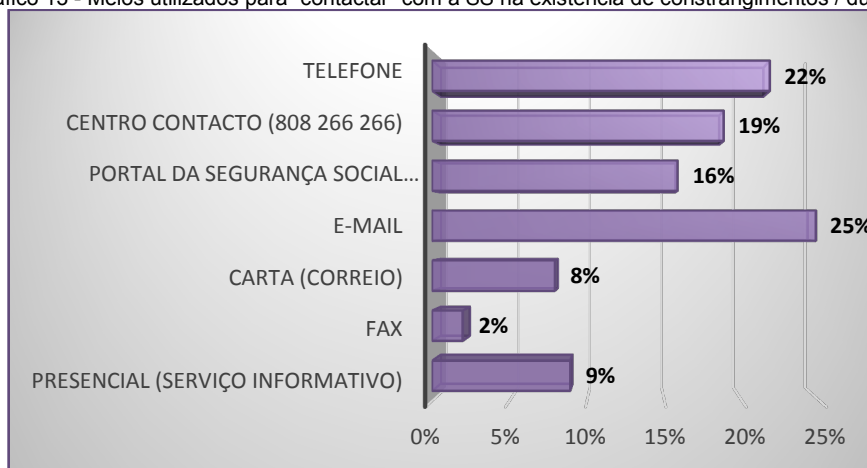
**Questão 11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

Tabela 23 - Meios utilizados para “contactar” com a SS na existência de constrangimentos / dúvidas

	Nº de respostas	%
Presencial (serviço informativo)	9	9%
Fax	2	2%
Carta (correio)	8	8%
E-mail	25	25%
Portal da Segurança Social (guias práticos)	16	16%
Centro Contacto (808 266 266)	19	19%
Telefone	22	22%
Presencial (serviço informativo)	101	100%
	9	9%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 13 - Meios utilizados para “contactar” com a SS na existência de constrangimentos / dúvidas



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 13, referente à questão 11, 25% dos inquiridos utiliza o e-mail para “contactar” com a Segurança Social quando surgem constrangimentos / dúvidas, 22% o telefone, 19% o Centro de Contacto (808 266 266), 16% o portal da Segurança Social, 9% o serviço informativo, 8% envia por carta e 2% envia por fax. Desta forma observa-se que as entidades dão cada vez mais primazia aos meios informáticos para interagir com os serviços públicos.

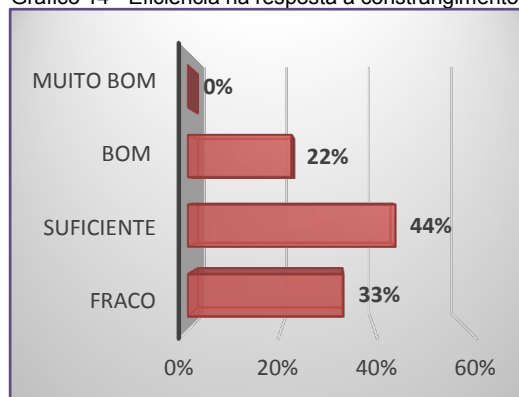
**Questão12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

Tabela 24 - Eficiência na resposta a constrangimentos

	Nº de respostas	%
Fraco	12	33%
Suficiente	16	44%
Bom	8	22%
Muito bom	0	0%
	36	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 14 - Eficiência na resposta a constrangimentos



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 14, referente à questão 12, nenhum inquirido considera Muito Bom a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos serviços da Segurança Social, 22% considera Bom, 44% das entidades considera Suficiente e 33% considera Fraco.

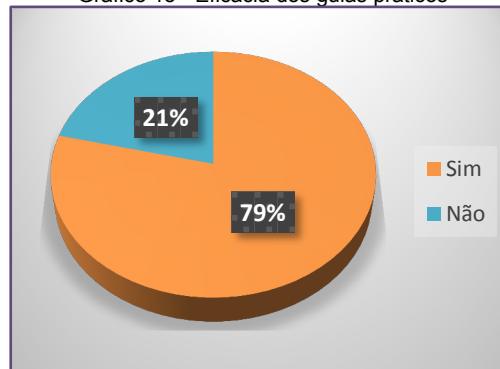
**Questão 13. Considera os guias práticos eficazes / perceptíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

Tabela 25 - Eficácia dos guias práticos

	Nº de respostas	%
Sim	26	79%
Não	7	21%
	33	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 15 - Eficácia dos guias práticos



Fonte: Elaboração própria

Os guias práticos são um dos meios disponíveis por parte da SS para a eventualidade de surgirem dúvidas. De acordo com o gráfico 15, referente à questão 13, verifica-se que 79% dos inquiridos considera os guias práticos eficazes / perceptíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas, contra 21% que não os consideram.

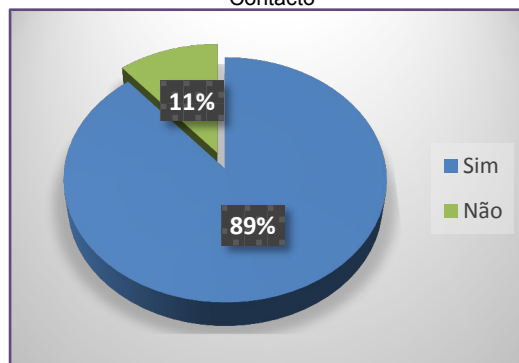
**Questão 14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

Tabela 26 - Entidades que recorreram ao Centro de Contacto

	Nº de respostas	%
Sim	32	89%
Não	4	11%
	36	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 16 - Entidades que recorreram ao Centro de Contacto



Fonte: Elaboração própria

Outro dos serviços disponibilizados é o Centro de Contacto e, de acordo com o gráfico 16, referente à questão 14, 89% dos inquiridos já recorreram ao Centro de Contato da Segurança Social contra 11% que nunca recorreram.

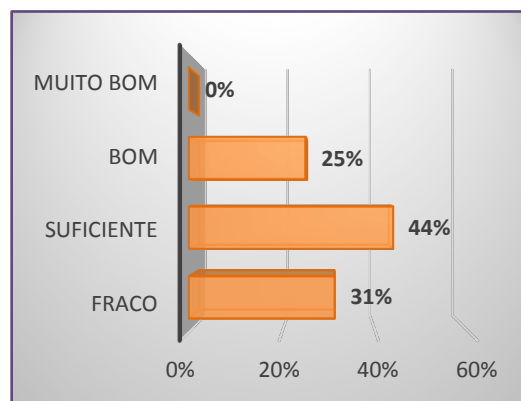
**Questão 15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

Tabela 27 - Informações prestadas pelo Centro de Contacto

	Nº de respostas	%
Fraco	10	31%
Suficiente	14	44%
Bom	8	25%
Muito bom	0	0%
	32	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 17 - Informações prestadas pelo Centro de Contacto



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 17, referente à questão 15, das 32 entidades que já utilizaram o Centro de Contacto (tabela 26), nenhum inquirido considera Muito Bom as informações prestadas, 25% consideram Bom, 44% Suficiente e 31% considera Fraco.

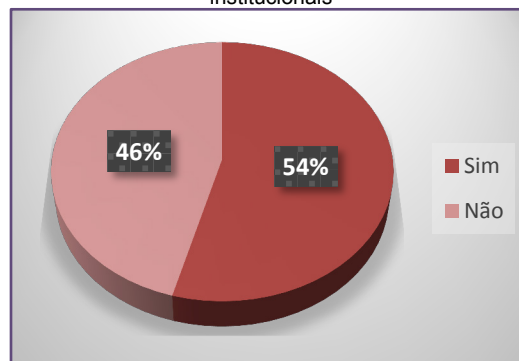
**Questão 16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

Tabela 28 - Disponibilização dos correios eletrónicos institucionais

	Nº de respostas	%
Sim	19	54%
Não	16	46%
	35	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 18 - Disponibilização dos correios eletrónicos institucionais



Fonte: Elaboração própria

Conforme plasmado na tabela 28, referente à questão 16, um dos inquiridos não respondeu a esta questão. Das 35 entidades que responderam, as opiniões dividem-se, 54% considera que os serviços da Segurança Social disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros, em oposição a 46% que não o considera.

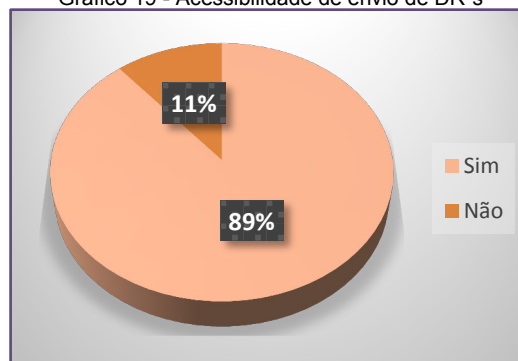
**Questão 17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal um meio acessível às empresas?**

Tabela 29 - Acessibilidade de envio de DR's

	Nº de respostas	%
Sim	32	89%
Não	4	11%
	36	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 19 - Acessibilidade de envio de DR's



Fonte: Elaboração própria

A obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensais, apenas por via eletrónica, é uma das recentes alterações legislativas. Conforme se pode confirmar pelo gráfico 19, referente à questão 17, 89% consideram esta obrigatoriedade um meio acessível às empresas contra 11% que não o considera.

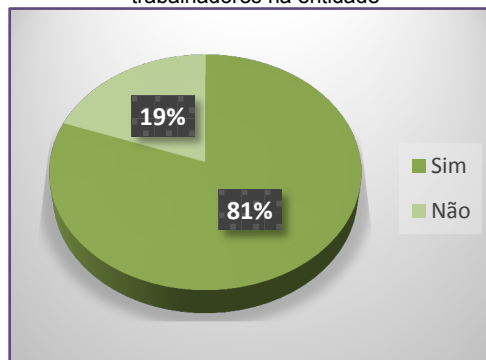
**Questão 18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pela Segurança Social Direta (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

Tabela 30 - Acessibilidade nas cessações de trabalhadores na entidade

	Nº de respostas	%
Sim	29	81%
Não	7	19%
	36	100%

Fonte: Elaboração própria

Gráfico 20 - Acessibilidade nas cessações de trabalhadores na entidade



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o gráfico 20, referente à questão 18, 81% dos inquiridos consideram a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pela SSDireta um meio acessível às empresas contra 19% que não o considera.

**Questão 19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais.**

Esta questão teve como finalidade dar a possibilidade aos inquiridos de contribuírem, para uma eventual melhoria dos serviços, relativamente à disponibilização de outras funcionalidades pelo portal da Segurança Social. Das 36 entidades apenas 13 responderam (2 das entidades deram a mesma resposta, desta forma apenas foi considerada uma). Para uma correta análise quanto às respostas obtidas, acrescentou-se uma coluna à tabela 31 onde constam as funcionalidades disponibilizadas na Segurança Social Direta.

Tabela 31 - Resposta das entidades VS serviços disponibilizados pela Segurança Social Direta

RESPOSTA / OPINIÃO DAS ENTIDADES	SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NA SSDIRETA	DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	
		S I M	N Ã O
Situações de doença e serviço de verificação de incapacidade temporária.	Este tipo de funcionalidade está disponibilizada ao próprio beneficiário (o estado e o detalhe das prestações de doença)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tal como acontece nas comunicações de admissão de Trabalhadores por Conta de Outrem, possibilitar a comunicação de admissão e cessação de Membros de Órgãos Sociais, bem como, alterar a sede das respetivas empresas.	É possível propor alterações aos Membros de Órgãos Estatutários e enviar documentos de prova através da funcionalidade “Envios e Comunicações”.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilidade de alterar / anular as comunicações de admissão, cessação ou modalidade contratual registadas por lapso.	Após registo de admissão, cessação ou modalidade contratual, apenas é possível esta alteração solicitando diretamente aos serviços (por exemplo por e-mail).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Possibilitar a admissão de trabalhadores noutros regimes (ex: pensionistas entre outros).	Atualmente apenas é possível admitir trabalhadores do regime geral de entidades com fins lucrativos (taxa contributiva global de 34,75%) ou sem fins lucrativos (taxa contributiva global de 33,30%).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Disponibilizar outra forma de registo de admissões e cessações para grandes empresas (com mais de 50 trabalhadores).	Apenas existe a possibilidade de registar uma admissão/ cessação de cada vez.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Demora na resposta às questões colocadas (não são cumpridos prazos de resposta). Não existe coerência nas respostas entre Centros Distritais.	Existe a funcionalidade de “pedidos de esclarecimento”.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Consulta de Números de Identificação de Segurança Social.	Existe a possibilidade de envio de e-mail para os serviços da Segurança Social (indicando nome e data de nascimento). Outra funcionalidade é indicando o número de beneficiário (9 dígitos) e o número de identificação fiscal (NIF) indicam o Número de Identificação de Segurança Social (NISS).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibilitar um atendimento preferencial com a criação do Gestor da Empresa.	Já está implementada esta medida, apenas para grandes empresas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilizar um contacto direto para entidades centralizadoras.	Os contactos existentes (telefone ou e-mail) são para todo o tipo de entidades.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Disponibilização de e-mail para os diversos assuntos que pretendam tratar.	Atualmente existe um correio institucional ( <a href="mailto:CDSSPorto@seg-social.pt">CDSSPorto@seg-social.pt</a> ) que encaminha os e-mails para as áreas respetivas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilização da conta corrente das entidades empregadoras, detalhe de alegadas dívidas (a que se referem), consulta a processos executivos.	É possível consultar: - E solicitar declarações de situação contributiva; - Dívidas e emitir documentos para pagamento; - Planos prestacionais; - Dívidas em execução fiscal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		55%	45%

Fonte: Elaboração própria

De acordo com a tabela nº 31 podemos comprovar que 55% das situações, apontadas pelos inquiridos, já se encontram colmatadas através das funcionalidades existentes na SSDireta. O que nos leva a concluir que estas não estão devidamente divulgadas.

Salienta-se que na Segurança Social Direta é levada em linha de conta a confidencialidade dos dados, tanto dos beneficiários como das entidades empregadoras. Isto entronca numa das respostas apresentadas “*disponibilização de informação sobre a situação dos trabalhadores perante a Segurança Social, nomeadamente atribuição de Subsídio de Doença, Resultados das Verificações de Baixa*”. Esta informação diz respeito apenas ao beneficiário tendo este o dever de informar a entidade

empregadora através da entrega de uma cópia do Certificado de Incapacidade Temporário (CIT), no prazo de cinco dias úteis a contar da data do início da situação de incapacidade temporária, como justificação da sua ausência.

Dos restantes 45%, apesar de terem sido disponibilizados diversas funcionalidades, as mesmas não estão adaptados a todo o tipo de entidades como é o caso das grandes empresas (com mais de 50 trabalhadores), empresas centralizadoras e empresas com regimes especiais (exemplos: membros do clero, professores, pensionistas, jogadores de futebol, trabalhadores agrícolas, entre outros).

Outra dos constrangimentos reportados verifica-se quando as entidades, por lapso, registam incorretamente uma admissão, cessação ou modalidade contratual sendo apenas possível a correção contactando diretamente os serviços da Segurança Social. Nestas ocorrências, um dos canais possíveis são os correios institucionais e, tal como refletido na questão 16, os serviços já os vão progressivamente disponibilizando para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros.

Também é referido o grande lapso temporal na resposta às questões colocadas à Segurança Social e o facto de não existir coerência nas mesmas entre os diversos Centros Distritais, o que coloca em causa a qualidade dos serviços prestados aos clientes. Assim podemos constatar que ainda existe um longo percurso a percorrer para a otimização dos serviços públicos.



## **Parte III**

# **Discussão dos Resultados**



Cada vez mais as organizações do setor público são pressionadas no sentido de aumentarem continuamente os seus índices de eficácia e eficiência, no sentido de prestar um serviço público de excelência.

Desta forma, este trabalho inclui um estudo de caso cujo objetivo passa por compreender até que ponto a Administração Pública presta serviços de qualidade, bem como averiguar o grau de satisfação dos *stakeholders*. Foram assim formuladas várias hipóteses, as quais necessitam de validação face aos resultados obtidos das 36 entidades.

Tabela 32 - H1 Normalmente as TIC são fatores que contribuem para a satisfação dos clientes/ utentes

	Sim	Não		
Considera que a Segurança Social optimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?	<b>92%</b>	8%		
	Fraco	Suficiente	Bom	Muito Bom
Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?	33%	<b>44%</b>	22%	0
	Sim	Não		
Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?	<b>79%</b>	21%		
	Sim	Não		
Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?	<b>89%</b>	11%		
	Fraco	Suficiente	Bom	Muito Bom
Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?	31%	<b>44%</b>	25%	0
	Sim	Não		
A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal?	<b>55%</b>	45%		

Fonte: Elaboração própria

A primeira hipótese de análise formulada para este estudo de caso é: Normalmente as TIC são fatores que contribuem para a satisfação dos clientes/ utentes.

Perante as respostas obtidas, de acordo com a tabela 34, constata-se que 91% considera que a Segurança Social efetivamente optimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social. Outra das formas de interação disponibilizadas pela Segurança Social é o Centro de Contacto já tendo recorrido a este canal 89% das entidades inquiridas. Não obstante do universo das entidades que já recorreram, 44% considera que as informações prestadas são de nível Suficiente.

Quanto à eficiência na resposta a constrangimentos / dúvidas por parte dos serviços da Segurança Social, 44% considera Suficiente (logo a seguir consideram Fraca, com 33%).

Dos serviços alternativos para colmatar eventuais dúvidas / constrangimentos, 79% considera os guias práticos eficazes.

Foi também colocada uma questão aberta, de forma a que os inquiridos contribuíssem com a sua opinião pessoal. Constata-se pela tabela 33 que as entidades ou não conhecem a totalidade dos serviços disponibilizados ou então a estrutura do portal não está suficientemente perceptível, isto porque 55% dos serviços mencionados existem no portal da Segurança Social.

Posto isto e observando a tabela 32, podemos dar como confirmada a primeira hipótese de análise, uma vez que, na sua grande maioria, as respostas confirmaram a hipótese desenvolvida.

Tabela 33 - H2 É comum as TIC terem um impacto positivo nas organizações

	Presencial (serviço inf.)	Atendimento diferido	Fax	Carta	E-mail	Portal da SS	
Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?	10%	6%	8%	14%	<b>23%</b>	<b>39%</b>	
	Não utiliza	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Anualmente		
Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?	3%	31%	<b>33%</b>	<b>33%</b>	0		
	Fraco	Suficiente	Bom	Muito Bom			
De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?	11%	22%	<b>58%</b>	8%			
	Sim	Não					
Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?	<b>75%</b>	25%					
	Presencial (serviço inf.)	Fax	Carta (correio)	E-mail	Portal da SS (guias práticos)	Centro Contacto	Telefone
Qual o meio que utiliza para "contatar" com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?	9%	2%	8%	<b>25%</b>	<b>16%</b>	<b>19%</b>	<b>22%</b>

Fonte: Elaboração própria

A segunda hipótese de análise formulada visa aferir se as TIC têm um impacto positivo nas organizações.

Pela tabela 33 podemos constatar que de facto os meios informáticos têm sido o canal preferencial para interagir com a Segurança Social dado que 39% prefere utilizar o portal da Segurança Social e 23% o e-mail. Caso existam constrangimentos / dúvidas as entidades também dão preferência aos meios eletrónicos, já que 25% opta pelo e-mail, 22% o telefone das unidades funcionais e 19% recorre ao Centro de Contacto. Relativamente à frequência de utilização do portal, 33% dos inquiridos utilizam-no semanalmente ou mensalmente. Quanto à apresentação do portal 58% considera que tem uma boa apresentação/ estrutura e 75% considera-o de fácil compreensão e navegação. Pode-se concluir, por este rácio, que os serviços públicos estão no bom caminho para prestarem serviços de excelência.

Com exceção de uma questão que registou uma diversidade de respostas, as restantes permitem inferir a hipótese de análise 2.

Tabela 34 - H3 - Normalmente os portais eletrónicos das organizações evidenciam qualidade

	Sim	Não				
Utiliza o serviço Segurança Social Direta?	<b>100%</b>	0				
	Admissão/cessação de trabalhadores	Pedido de certidões/declarações	Envio de documentos	Pagamentos à SS	Envio de DR's	Consulta de legislação da SS
Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?	<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>17%</b>	<b>15%</b>
	Sim	Não				
Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?	<b>89%</b>	11%				
	Sim	Não				
Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?	<b>54%</b>	46%				
	Sim	Não				
De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal um meio acessível às empresas?	<b>89%</b>	11%				
	Sim	Não				
De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?	<b>81%</b>	19%				

Fonte: Elaboração própria

A terceira hipótese do estudo de caso surge no sentido de averiguar se os portais eletrónicos das organizações evidenciam qualidade.

De facto a AP tem revelado um esforço de modernização administrativa disponibilizando o acesso aos Serviços Públicos de forma interativa tendo como exemplo a Segurança Social Direta. Pela tabela 34 observamos que todas as entidades inquiridas utilizam a SSDireta e 89% considera que este meio facilita o acesso aos serviços. Através desta funcionalidade as entidades podem admitir / cessar trabalhadores, pedir declarações de situação contributiva, enviar documentos, gerar documentos de liquidação, enviar declarações de remunerações, consultar legislação sobre Segurança Social, entre outros.

Quanto à acessibilidade de serviços, 89% das entidades inquiridas considera a obrigatoriedade de envio de Declaração de Remunerações Mensal por transmissão de dados, um meio acessível e 81% considera a cessação de trabalhadores pela SSDireta também um meio acessível.

De referir que duas das medidas constantes no Orçamento de Estado para 2014 (Lei nº 83-C/2013, (de 31 de dezembro)), estipulam a obrigatoriedade da comunicação *online* da admissão de trabalhadores, pelas respetivas entidades empregadoras e a entrega de todas as Declarações de Remunerações apenas por transmissão eletrónica de dados através do sítio da internet da Segurança Social.

No que respeita à disponibilização dos endereços de correio eletrónico institucionais dos serviços da Segurança Social, quase se verificou um empate quanto à opinião dos inquiridos, dado que 54% considera que os serviços da Segurança Social disponibilizam preferencialmente os e-mails institucionais das unidades operacionais para envio de documentos, colocação de questões, entre outros. Com este rácio podemos, constatar que os serviços/ colaboradores da Segurança Social ainda não estão totalmente identificados com os processos de simplificação administrativa.

Assim, podemos considerar esta hipótese de análise como confirmada pelos inquiridos.



# **Parte IV**

## **Conclusão**



Este trabalho visou abordar algumas temáticas importantes para a modernização da Administração Pública. Ao longo dos últimos anos, as organizações do setor público têm sido pressionadas no sentido de aumentarem a sua qualidade, o seu nível de competitividade com vista à prestação de um serviço público de excelência.

A implementação das TIC dinamizaram os serviços públicos e torna-se cada vez mais evidente que as entidades públicas apenas poderão ser competitivas e produtivas com uma correta gestão destes recursos e através do aproveitamento das oportunidades que estas proporcionam.

O Governo eletrónico em Portugal é um tema que está ligado à modernização administrativa pública, assumindo uma importância crescente na sociedade atual sendo a sua grande prioridade a melhoria dos serviços prestados pela AP com recurso às TIC. Um dos sucessos da implementação do e-Government foi a criação do Simplex, como impulsionador de políticas de simplificação administrativa e legislativa.

Segundo Sousa (2003) perante uma cultura de regras fortemente enraizadas na administração pública, a capacidade de adaptação à mudança e à qualidade, são essenciais para o delineamento das estratégias, sendo indispensável conhecer os problemas de forma a contorná-los com criatividade.

O cidadão/cliente, sendo o destinatário direto dos serviços prestados, é um elemento preponderante na avaliação da qualidade dos serviços públicos e para Rocha (2011) o grau de satisfação dos clientes com os serviços públicos é um dos indicadores através do qual a qualidade é medida. Neste contexto, surgiu o presente trabalho de investigação, cujo principal objetivo passou por verificar se o Governo eletrónico facilitou de forma eficaz a interatividade e o acesso à informação por parte das entidades. Face ao número de empresas em Portugal, esta análise foi restringida apenas às entidades emitentes da CMVM, através do estudo de caso “o uso do portal da Segurança Social pelas Empresas da CMVM”.

Tal como refere Reichardt & Cook (1986), um investigador para melhor resolver um problema de pesquisa não tem de aderir rigidamente a uma das perspetivas. Por conseguinte, fruto da quantidade de entidades da amostra (92 entidades) e sua dispersão geográfica, foi utilizado o instrumento de análise quantitativo através de inquérito por questionário. No questionário enviado, foi também colocada uma questão aberta para possibilitar aos inquiridos criarem as suas próprias resposta e exprimirem-se pelas suas próprias palavras (FORTIN, 2009).

Para verificação do estudo de caso foram elaboradas 3 hipóteses de análise, que surgiram a partir da revisão da literatura sendo a primeira hipótese de análise aferir se normalmente as TIC são fatores que contribuem para a satisfação dos clientes / utentes. Verificou-se com este estudo que através da implementação das TIC a AP tornou-se mais flexível, simplificou e melhorou os seus métodos e procedimentos através da introdução de novas metodologias de trabalho (ROCHA O. , 2010) facilitando e aumentando a satisfação dos clientes/ utentes/ cidadãos (BILHIM, 2004b) na sua interação com a AP. Pode-se constatar estes factos quando 92% dos inquiridos consideram que a Segurança Social otimizou os seus serviços com a criação do portal, 79% considera os guias práticos

eficazes para colmatar constrangimentos / dúvidas e 89% já recorreu a um serviço alternativo como o Centro de Contacto (808 266 266).

De referir, apesar dos valores serem positivos, os inquiridos consideram Suficiente a resposta a constrangimentos / dúvidas por parte dos serviços da Segurança Social e do Centro de Contacto, o que vai ao encontro do referido por Rocha (ROCHA O. , 2010) “*atualmente não existe uma particular atenção dada à qualidade*”. Por esta avaliação podemos indagar se os colaboradores da AP estão sensibilizados para esta nova realidade com a implementação das TIC e se têm as competências necessárias para responder às solicitações como “prestadores de serviços” aos cidadãos/ entidades.

A segunda hipótese de análise formulada foi: é comum as TIC terem um impacto positivo nas organizações. Perante o desenvolvimento exponencial da Internet e das TIC, a AP começou a reconhecer as suas potencialidades como instrumentos para melhorar, coordenar e simplificar os seus procedimentos e o seu funcionamento. Vidigal (2003) define a AP eletrónica como a utilização de TIC para melhorar a informação e os serviços oferecidos aos cidadãos, aumentando a eficiência e a eficácia da gestão pública e incrementando substantivamente a transparência do setor público e a transparência do cidadão nas suas relações com o Estado. Com este estudo comprova-se esta hipótese de análise para as entidades públicas uma vez que, cada vez mais se dá primazia aos meios eletrónicos para se relacionar com a Segurança Social nomeadamente telefone, e-mail e internet. De salientar que 58% dos inquiridos considera que é Boa a apresentação do portal da Segurança Social e 75% considera-o de fácil compreensão e navegação.

Normalmente os portais eletrónicos das organizações evidenciam qualidade é a terceira hipótese de análise formulada. De acordo com a UMIC (2003), a AP deve melhorar o modelo de prestação de serviços ao cliente, criando novos canais alternativos para o contacto e prestação de serviços, deixando ao critério de cada cliente a escolha final da forma como deseja ser servido. Neste sentido, a missão do Governo eletrónico é proporcionar serviços públicos integrados, de qualidade, centrados no cliente e com ganhos de eficiência, de transparência e de racionalização de custos.

Esta hipótese de análise foi claramente confirmada uma vez que a totalidade dos inquiridos já utilizou o portal da Segurança Social dado que 89% considera-o um meio que facilita o acesso aos serviços da Segurança Social, 89% e 81% dos inquiridos considera o envio de DR's e comunicação de cessações unicamente pelo portal, uma forma acessível às entidades.

Conclui-se, então, através da realização deste estudo, que as empresas que se relacionam com a Segurança Social através da Internet, consideram, este, meio rápido, simples e seguro e que permitiu a desmaterialização e simplificação de processos. No entanto, apesar da facilidade de acesso aos serviços da AP de forma interativa (em termos de envio, comunicações e pedidos), ainda existe um longo percurso a percorrer quanto à resposta por parte desses mesmos serviços. Desta forma, a simplificação administrativa e a administração eletrónica (e-Government) constituem desafios decisivos para elevar os padrões de competitividade, crescimento económico e qualidade de vida em Portugal.

### **Limitações do estudo**

Como limitações a este estudo, será de referir a dificuldade de obtenção de um número significativo de respostas, não obstante o esforço realizado, através do envio contínuo de questionários pela ferramenta Google Drive.

Saliente-se que, embora estas tenham sido consideradas razoáveis para prosseguir o trabalho, esta dimensão pode não ser encarada como aquela que seria mais desejável, uma vez que poderá não representar fielmente a opinião de toda a população.

De referir também a impossibilidade de realizarmos entrevistas aos elementos da amostra, sobretudo devido ao reduzido tempo disponível para a realização deste estudo e também à dispersão geográfica das entidades envolvidas.

Como conhecimento de causa quanto ao estudo realizado, será também de referir a insuficiência de mecanismos de controlo para a deteção de eventuais irregularidades ou até mesmo fraudes aquando da interação das entidades/ cidadãos com o portal da Segurança Social.

### **Investigação futura**

De acordo com o Orçamento de Estado para 2014 (Lei nº 83-C/2013, (de 31 de dezembro)), face aos constrangimentos do Sistema de Informação da Segurança Social encontra -se em fase de desenvolvimento, implementação e otimização um conjunto de alterações, de forma a tornar o sistema mais eficiente, transparente e dotado de informação aos contribuintes e beneficiários, acerca da real situação contributiva.

Uma vez que de acordo com as respostas obtidas, o *feedback* dos serviços da Segurança Social não é o melhor, é moroso nas respostas e não existe uniformidade nas respostas entre os diversos Centros Distritais, um dos contributos a propor para estudos futuros seria atestar se os colaboradores dos serviços públicos estão vocacionados para estas novas ferramentas e funcionalidades dado que, para o desenvolvimento do Governo eletrónico é imprescindível o envolvimento do capital humano.

Outro dos contributos seria no sentido de perceber se estas novas funcionalidades estão dotadas de mecanismos de controlo para a deteção de eventuais fraudes. No caso concreto da Segurança Social, no âmbito das pessoas coletivas, verificar se é garantido o cumprimento contributivo, tanto pelo reforço das ações de prevenção de evasão contributiva, como pela redução dos erros verificados nas declarações de remunerações. No âmbito das pessoas singulares apostar na correta atribuição das prestações pelo reforço das ações de prevenção de fraude dos beneficiários, na redução das prestações indevidamente atribuídas e na recuperação das prestações indevidamente pagas.



# **Referências Bibliográficas**



- ALMEIDA, L. S., & FREIRE, T. (2008). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação (5ª Edição)*. Braga: Psiquilíbrios Edições.
- ALMEIDA, L., & FREIRE, T. (2000). *Metodologia da Investigação em Psicologia da Educação (2ª edição)*. Braga: Psiquilíbrios.
- AMARAL, L., MAGALHÃES, R., MORAIS, C. C., SERRANO, A., & ZORRINHO, C. (2005). *Sistemas de Informação Organizacionais*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- ANTÓNIO, N. S., & TEIXEIRA, A. (2007). *Gestão da Qualidade - de Deming ao Modelo de Excelência da EFQM*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- ARAÚJO, J. (2001). *Improving public service delivery. The crossroads between NPM and traditional bureaucracy*. Public Administration.
- AZEVEDO, A. (2007). *Administração Pública - Modernização Administrativa, Gestão e Melhoria dos Processos Administrativos, CAF e SIADAP*. Grupo Editorial Vida Económica.
- BASÍLIO, C., SEGURADO, N., & CARVALHO, P. (2002). *Iniciativas de Modernização na Administração Pública*. Sintra: NPF - Pesquisa e Formação.
- BILHIM, J. (2004b). *Gestão Estratégica de Recursos Humanos*. Lisboa: ISCSP.
- CARAPETO, C., & FONSECA, F. (2005). *Administração pública*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- CARAPETO, C., & FONSECA, F. (2006). *Administração Pública - Modernização, Qualidade e Inovação*. Lisboa: Edições Sílabo.
- CARAPETO, C., & FONSECA, F. (2009). *Governança, Inovação e Tecnologias – O Estado Rede e a Administração Pública do Futuro*. Lisboa: Edições Sílabo, 1ª Edição.
- CARAVANTES, G., CARAVANTES, C., & BJUR, W. (1997). *Administração e Qualidade: A superação dos desafios*. São Paulo: Makron Books.
- CASTELLS, M. (2000). *A Era da informação: Economia, Sociedade e Cultura. Volume I. A*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- CASTELLS, M. (2001). *Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business and Society*. Oxford Press.
- CASTELLS, M. (2002). *A Era da Informação: Economia, sociedade e cultura, vol. 1*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- CASTELLS, M. (2003). *A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

- CHEVALLEREAU, F. (2005). *e-Government in the Member States of the European Union. 2nd Edition*. Bruxelas: IDABC eGovernment Observatory, Comissão Europeia.
- COELHO, D., João, M. A., Pedro, V., & Francisco, T. (1997). Livro Verde para a Sociedade de Informação em Portugal. Lisboa: Missão para a Sociedade da Informação. Obtido de <http://www.missao-si.mct.pt>.
- COELHO, J. D. (2007). *Sociedade da Informação - O Percurso Português - Dez Anos de Sociedade da Informação - Análise e Perspectivas*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- CONSTITUCIONAL, G. (1995-1999). *Programa do XIII Governo Constitucional*. Obtido de <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/gc13.aspx>.
- CONSTITUCIONAL, G. (2005). *Ligar Portugal - Um programa de acção integrado no Plano Tecnológico do XVII Governo: Mobilizar a Sociedade de Informação e do Conhecimento*. Obtido de <http://www.ligarportugal.pt/pdf/ligarportugal.pdf>.
- CONSTITUCIONAL, G. (2005). *Programa do XVII Governo Constitucional*. Obtido de <http://www.portugal.gov.pt/pt/o-governo/arquivo-historico/governos-constitucionais/cg17/programa-do-governo/programa-do-xvii-governo-constitucional.aspx>.
- CROSBY, P. (1979). *Quality is free. The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- DALE, B., & BUNNEY, H. (1999). *Total Quality Management Blueprint*. Oxford: Blackwell Publishers.
- DEMING, W. E. (1986). *Quality, productivity and competitive position*. MIT Massachusetts: Center for Advanced Engineering Study.
- DOHERTY, G. D. (1994). *Developing Quality Systems in Education*. London: Routledge.
- DOMINGUES, I. (2003). *Gestão da Qualidade nas organizações industriais: procedimentos, práticas e paradoxos*. Oeiras: Celta Editora.
- DUCATEL, K., WEBSTER, J., & HERRMANN, W. (2000). *The Information Society in Europe*. Oxford: Rowman e Littlefield.
- EC, E. C. (2012). *Agenda Digital: avaliação anual, S.I.* European Commission.
- ESCOLA, J. J. (2005). Ensinar a aprender na sociedade do Conhecimento. *Paper Presented at the Livro de Actas, 4º Congresso SOPCOM*. Outubro. Aveiro.
- FERREIRA, M. M., & CARMO, H. (1998). *Metodologia da Investigação Guia para Auto-Aprendizagem (2.ª Edição)*. Universidade Aberta.
- FLICK, U. (2004). *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Bookman.

- FORTIN, M. F. (2009). *O Processo de Investigação - da concepção à realização*. Loures: Lusociencia.
- GARTNER, G. (2000). *Key issues in e-government strategy and management*. Research Notes.
- GASTER, L. (1995). *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Open University Press: Buckingham.
- GHIGLIONE, R., & MATALON, B. (2001). *O Inquérito - Teoria e Prática*. Oeiras: Celta Editora.
- GISLER, M., GUNTER, M., & SPAHNI, D. (2001). *Minitrack eGovernment. Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences*. IEEE Computer Society.
- GOETSCH, D., & DAVIS, S. (1997). *Introduction to Total Quality*. New Jersey: Prentice- Hall, Inc.
- GOMES, P. J. (2004). *A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação*. Lisboa: Cadernos BAD.
- GOUVEIA, L. (2003). *Cidades e regiões digitais: Impacto nas cidades e nas pessoas*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- GOUVEIA, L. B., & GAIO, S. (2004). *Sociedade da Informação: balanço e implicações*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- GOUVEIA, L. M. (2004). *Sociedade da Informação: Notas de contribuição para uma definição operacional*. Obtido de [http://www2.ufp.pt/%7Elmbg/reserva/lbg\\_socinformacao04.pdf](http://www2.ufp.pt/%7Elmbg/reserva/lbg_socinformacao04.pdf)
- HARGREAVES, A. (2003). *O Ensino na Sociedade do Conhecimento: a educação na era da insegurança. Coleção Currículo, Políticas e Práticas*. Porto: Porto Editora.
- II, R. d. (2005). [http://www4.seg-social.pt/documents/10152/18509/relatorio\\_actividades\\_II\\_2005](http://www4.seg-social.pt/documents/10152/18509/relatorio_actividades_II_2005).
- II, R. d. (2006). [http://www4.seg-social.pt/documents/10152/18510/relatorio\\_actividades\\_II\\_2006](http://www4.seg-social.pt/documents/10152/18510/relatorio_actividades_II_2006).
- JURAN, J. n. (1979). *Quality Control Handbook*. New York : McGraw-Hill.
- LEVY, P. (1996). *O que é o virtual?* São Paulo: Editora 34.
- LINDLEY, R. (2000). *"Economias baseadas no conhecimento: o debate europeu num novo contexto", in Maria João Rodrigues, Robert Boyer, Manuel Castells, Gøsta Esping-Andersen e Robert Lindley (orgs.), Para uma Europa da inovação e do conhecimento: emprego, reformas económicas e*. Oeiras: Celta.
- LOCKWOOD, A. T. (1992). What do we do to improve? *Focus in Change*, . 1(8), 2-7.
- LOPES, M., & AMARAL, L. (2000). *Actividades de Intervenção de Sistemas de Informação. Actas da 1ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação*. Guimarães, Portugal.

- MARTINS, C. (2011). *Manual de análise de dados quantitativos com recurso ao IBM SPSS: saber decidir, fazer, interpretar e redigir*. Braga: Psiquilíbrios Edições.
- MATEUS, J. C. (2008). *O Governo Electrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia*. In *Tékhné*. Revista de Estudos Politécnicos, vol VI, nº 9.
- MATIAS, J. (1997). Tese de Mestrado. *A evolução e a utilização das normas ISO 9000 na implementação de sistemas da qualidade*. Covilhã.
- MCLEAN, M., & TAWFIK, J. (2003). The role of information and Communication Technology in the modernization of e-Government. 237 - 245.
- MENDES, J. C. (2002). *Instituto Politécnico do Porto, Escola Superior de tecnologia e Gestão de Felgueiras, Casa do Curral - 4610 Felgueira. A Abordagem Quantitativa e Qualitativa no estudo de caso*. Obtido de <http://www.google.com.br/search?q=cache:6WM4MXL5MeAJ:qofisb.dei.uc.pt/capsi2002/workshop/CAPSI3->
- MENDES, L. (2006). *A Gestão da qualidade nas PME'S industriais. Tese de Mestrado*. Universidade da Beira Interior.
- MERRIAM, S. (1988). *Case Study Research In Education: A Qualitative Approach*. São Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- MICELLI, S. (2006). *"E-Government Developmental Guidelines"*. In *On Line Citizenship Emerging Technologies for European Cities*. USA: Springer US.
- MIRANDA, R. L. (1994). *Qualidade total 2. ed*. São Paulo: Makron books.
- NEVES, A. (2002). *Gestão na Administração Pública*. Lisboa: Pergaminho.
- NEVES, A. (2003). *Gestão da Administração Pública*. Cascais Portugal: Pergaminho Lda.
- NOGUEIRO, T., & SARAIVA, M. (2009). *Qualidade e o Modelo Common Assessment Framework (CAF): estudo empírico nos Serviços Académicos da Universidade de Évora. TMQ Qualidade N.º 0 – A Qualidade Numa Perspectiva Multi e Interdisciplinar*. Lisboa: Edições Sílabo.
- NOLASCO, M. I. (2004). *A Evolução da Qualidade na Administração Pública Portuguesa*. Lisboa: Associação Portuguesa de Bibliotecários e Arquivistas, BAD.
- NP EN ISO 9000:2000. (s.d.). *Sistemas de Gestão da Qualidade - requisitos*. Caparica: IPQ.
- PAIVA, A. L., & CAPELAS, L. (2002). *Manual Prático para a Certificação e Gestão da Qualidade com Base nas Normas ISO 9000:2000 – Um guia com os métodos e processos mais modernos*. Lisboa: Verlag Dashöfer. Edições Profissionais, Lda.

- PALVIA, S., & SHARMA, S. (2007). E-Government and e-Governance - Definitions/Domain Framework and Status Around the World. *Computer Society of India*.
- PEREIRA, J. L. (1998). *Tecnologia de Bases de Dados. (3ª edição)*. Lisboa: FCA Editora.
- PEREIRA, L. (2002). *As políticas públicas e a Sociedade da Informação. ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa*. Lisboa: Unpublished MsC.
- PINHEIRO, A. P. (2008). O impacto de um sistema de gestão da qualidade na modernização da Administração Pública: o caso da Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis. *Tese de Mestrado*. Universidade de Aveiro.
- PIRES, A. R. (2004). *Qualidade - sistemas de gestão da qualidade. 3ª ed.* Lisboa, Lisboa: Edições Sílabo Lda.
- PIRES, A. R. (2007). *Qualidade - Sistemas de Gestão da Qualidade*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- POSTMAN, N. (1992). *Tecnopolia - Quando a Cultura se rende à Tecnologia*. Lisboa: Difusão Cultural.
- POZO, J. I. (2004). A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento. In: Revista Pátio. Ano VIII – Nº 31- Educação ao Longo da Vida - Agosto à Outubro de 2004. Obtido de [http://www.revistapatio.com.br/sumario\\_conteudo.aspx?id=386](http://www.revistapatio.com.br/sumario_conteudo.aspx?id=386).
- QUIVY, R., & CAMPENHOUDT, L. (2003). *Manual de Investigação em Ciências Sociais. 3ª Edição*. Lisboa: Gradiva.
- RAO, R. (2011). Collaborative Government to Employee (G2E): Issues and Challenges to E-Government. *Journal of E-Governance*, 214-229.
- REGO, A. (1999). *Comunicação nas Organizações – Teoria e Prática. (1ª edição)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- REICHARDT, C. S., & COOK, T. D. (1986). *Hacia la superación del enfrentamiento entre los métodos cualitativos e cuantitativos*. Madrid: Morata.
- ROCHA, A., SILVA, C., LAMAS, M., CASTRO, R., & SILVA, S. (2005). *Governo Electrónico nas Juntas de Freguesia: Situação na Região do Minho. Actas da 6.ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação*. Bragança, Portugal.
- ROCHA, J. A. (2011). *Gestão da Qualidade – Aplicação aos Serviços Públicos*. Lisboa: Escolar Editora.
- ROCHA, O. (2010). *Gestão da Qualidade - Aplicação aos Serviços Públicos*. Lisboa: Escolar Editora.
- RODRIGUES, L. S. (2002). *Arquitecturas dos Sistemas de Informação*. FCA - Editora de Informática Lda.

- RODRÍGUEZ, G. G., FLORES, J. G., & JIMÉNEZ, E. G. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- SÁ, P. (2003). A excelência no Governo local português: determinantes e obstáculos. La Calidad en los servicios públicos administrativos. *Escola Galega de Administración Pública (EGAP)*, 121-141.
- SAINT-AMANT, G. (2004). *Gouvernement en ligne: cadre d'évolution de l'administration électronique*. Obtido de <http://www.esg.uqam.ca/recherche/document/2003-04/01-04.pdf>.
- SARMENTO, A. (2002). Impacto dos Sistemas Colaborativos nas Organizações, Estudo de Casos de Adopção e Utilização de Sistemas Workflow. Tese de Doutoramento. Universidade do Minho, Braga.
- SIMÕES, A. (2007). *E-Government: Caso de Estudo aos Municípios de Leiria*. Lisboa.
- SMA, Secretariado para a Modernização Administrativa. (1999). *Serviços Públicos: da burocracia à qualidade*. Lisboa: SMA.
- SOUSA, T. (2003). *A qualidade na gestão desportiva*. Vila Real: UTAD.
- STAKE, R. E. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- TEIXEIRA, S. (1998). *Gestão das Organizações*. Amadora: McGrawHill de Portugal.
- TRIBUS, M. (1990). "ASQ", Statistics Division Newsletter, nº 3. p.2.
- TRIBUS, M. (1993). Quality management in education. *Journal for Quality & Participation*, Vol. 16 nº 1 Jan/ Feb, 12-21.
- UMIC. (2003). Sociedade de Informação e Governo Electrónico: Relatório de Diagnóstico. Lisboa: UMIC.
- UMIC. (2004). *Câmaras Municipais 2004 - Inquérito às tecnologias da informação e da*. Obtido de [Http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3034&Itemid=](Http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3034&Itemid=).
- VIDIGAL, L. (março de 2003). Visão, Estruturas e Pessoas para o e-Government. *Revista Informação e Informática* 27, pp. 20 - 25.
- WEST, D. (2003). *Global e-Government - 2003, Study Report*. Center for Public Policy: Brown University.
- YIN, R. (1993). *Applications of case study research*. Beverly Hills, CA: Sage Publishing.
- YIN, R. (2005). *Estudo de Caso. Planejamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman.

## LEGISLAÇÃO

<https://dre.pt/>. (de 10 de janeiro). Despacho Normativo n.º 1-A/2013.

<https://dre.pt/>. (de 11 de dezembro). Decreto-Lei n.º 321/2009.

<https://dre.pt/>. (de 11 de março). Despacho Conjunto n.º 242/2003.

<https://dre.pt/>. (de 12 de agosto de 2003 (I Série – B)). Diário da República n.º 185.

<https://dre.pt/>. (de 13 de maio). Decreto-Lei n.º 166-A/99.

<https://dre.pt/>. (de 14 de junho). Decreto-Lei n.º 140-D/86.

<https://dre.pt/>. (de 14 julho). Portaria n.º 590 – A/2005.

<https://dre.pt/>. (de 15 de novembro). Decreto-Lei n.º 442/91.

<https://dre.pt/>. (de 16 de setembro). Lei n.º 110/2009 .

<https://dre.pt/>. (de 20 de abril). Decreto-Lei n.º 92/2004.

<https://dre.pt/>. (de 20 de novembro). Resolução de Conselho de Ministros n.º 135/2002.

<https://dre.pt/>. (de 22 de abril). Decreto-Lei n.º 135/99.

<https://dre.pt/>. (de 22 de março). Lei 10/2004.

<https://dre.pt/>. (de 25 de janeiro). Portaria 121/2007.

<https://dre.pt/>. (de 27 de dezembro). Lei da Assembleia da República n.º 52-B/96.

<https://dre.pt/>. (de 30 de dezembro). Lei n.º 55-A/2004.

<https://dre.pt/>. (de 31 de dezembro). Lei n.º 107-B/2003.

<https://dre.pt/>. (de 31 de dezembro). Lei n.º 83-C/2013.

<https://dre.pt/>. (de 31 de março). Decreto-Lei 78-A/98.

<https://dre.pt/>. (de 4 de maio). Decreto-Lei n.º 115/98.

<https://dre.pt/>. (de 5 de fevereiro). Lei n.º 7/2007.

<https://dre.pt/>. (de 6 de abril ). Decreto-Lei n.º 106/2001.

<https://dre.pt/>. (de 8 de março). Decreto-Lei n.º 55/97.

<https://dre.pt/>. (de 8 julho). Decreto-Lei n.º 11/2005.

## **PESQUISA ON-LINE**

*web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/cons\_ent\_soc\_ab.cfm?nome=. (s.d.). Obtido em 24 de 12 de 2012, de CMVM.*

*www.apq.pt/conteudo.aspx?id=16&idcm=107. (12 de maio de 2012)*

*www.cartaodecidadao.pt. (s.d.).*

*www.compras.gov.pt. (s.d.).*

*www.mj.gov.pt/publicacoes . (s.d.).*

*www.portaldasfinancas.gov.pt. (s.d.).*

*www.portaldocidadão.pt. (s.d.)*

# **Anexos**



**Anexo I**  
**Medidas do Simplex – 2006 a 2010**



	VERTEENTE	MEDIDA		DATA / CUMPRIMENTO			
2006	ELIMINAÇÃO DAS CERTIDÕES (Reforçar os canais de comunicação e a partilha da informação pública)	M218	CERTIDÕES COMPROVATIVAS DE RENDIMENTOS	Eliminar a obrigatoriedade de efetuar a prova anual de rendimentos do agregado familiar do beneficiário de Abono de Família. Substituição da referida prova documental pela utilização automática da informação constante da declaração de IRS.	Dezembro	Medida concretizada através de diploma legal aprovado em Conselho de Ministros de 29 de Dezembro.	
		M219		Eliminar a apresentação de documentos probatórios de início e de cessação de atividades profissionais e empresariais e respetivas alterações, exigidos pela Segurança Social para avaliação das relações jurídicas de vinculação e contributivas de pessoas singulares e coletivas, substituindo-os pela transmissão automática dessas informações pela Administração Fiscal.	Dezembro	Medida concretizada através de diploma legal aprovado em Conselho de Ministros de 29 de Dezembro.	
	ELIMINAÇÃO DO PAPEL/ DESMATERIALIZAÇÃO (Promover a integração das TIC)	M207	FORMULÁRIOS ELECTRÓNICOS	Disponibilizar, no sítio Internet do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, formulários eletrónicos para o estabelecimento dos contactos mais fáceis e expeditos entre os contribuintes, os serviços e as diferentes instituições da Segurança Social.	Junho	Medida concretizada. Acesso em <a href="http://www.seg-social.pt">www.seg-social.pt</a>	
		M206	PROCEDIMENTOS ELECTRÓNICOS	SPET@NET Disponibilizar on-line a consulta personalizada dos processos de cobrança de dívidas à Segurança Social, com desenvolvimento de serviços on-line também no âmbito do processo executivo.	Junho		
		M213		Possibilitar aos cidadãos o requerimento de algumas prestações sociais e pensões de reforma pela Internet, através do serviço "Segurança Social Direta".	Março		
		M214		Possibilitar aos cidadãos, através do serviço "Segurança Social Direta", o pedido de declaração da situação contributiva pela Internet, através do serviço "Segurança Social Direta".	Março		
		M215		Possibilitar aos contribuintes da Segurança Social a alteração de morada pela Internet, através do serviço "Segurança Social Direta".	Março		
		M216		Disponibilizar um simulador de pensões com base nos dados residentes no Sistema de Informação da Segurança Social pela Internet, através do serviço "Segurança Social Direta".	Março		
		M210		Interface informático entre a Segurança Social e o Ministério das Finanças, para troca de informação relativa ao início e cessação de atividade dos trabalhadores independentes e das empresas, dispensando estas entidades deste requisito junto da segurança social.	Março		
		M211		Criar interface informático entre a Segurança Social e o Ministério da Saúde, para que os Centros de Saúde passem a poder remeter por via eletrónica os certificados de incapacidade temporária (CIT), libertando os beneficiários desta obrigatoriedade, com os consequentes ganhos administrativos e de eficiência na atribuição da prestação.	Dezembro		Concretizada parcialmente. Implementada em cerca de 65% dos Centros de Saúde do país. Estabelecido um Plano de implementação com vista à concretização da cobertura total no 1º Trimestre de 2007.
	VERTEENTE	MEDIDA		DATA / CUMPRIMENTO			
2007	CIDADÃOS	M046	Pedido de alteração de agregado familiar	Simplificar e desmaterializar e o pedido de alteração da composição do agregado familiar, através do serviço "Segurança Social Direta", via Internet.	Outubro	Medida concretizada. Acesso em <a href="http://www.seg-social.pt">www.seg-social.pt</a>	
		M047	Prestações associadas ao nascimento e ao abono de família	Simplificar e desmaterializar os pedidos de prestações associadas ao "nascimento" e ao abono de família. Possibilitar o requerimento, via Internet, dos subsídios de maternidade, paternidade, adoção e licença parental, desde que a criança se encontre identificada no SISS. Possibilitar o requerimento, via Internet, do abono de família nas situações típicas, desde que a criança se encontre identificada no SISS.	Dezembro		
		M048	Cartão europeu de seguro de doença	Possibilitar aos beneficiários do regime geral de Segurança Social requerer a emissão do cartão europeu de seguro de doença através da Internet.	Outubro		
		M049	Melhorar a informação aos utentes	Diversificar os canais de informação relativa à segurança social. Fornecer aos utentes do Sistema de Segurança Social informação por via eletrónica sobre deferimento de prestações, processamento de abonos, alertas visando cumprimento de prazos, etc.	Junho		
		M050	Subsídios para assistência a descendentes	Simplificar o processo de atribuição dos subsídios para assistência a descendentes, no âmbito da proteção na maternidade, paternidade e adoção, dispensando a apresentação de requerimento e relevando a informação contida no CIT.	Dezembro		Medida concretizada com a publicação da Portaria 24/2008, de 10 de Janeiro que permite a dispensa de apresentação de requerimento para atribuição de subsídio para assistência a descendentes.
		M137	Pagamento de prestações à Segurança Social	Desenvolver medidas de alargamento progressivo de pagamento de prestações à Segurança Social, através do serviço Multibanco.	Dezembro		Medida concretizada através da emissão de documentos para pagamento de dívida à Segurança Social através do Multibanco.
	EMPRESAS	M198	Informação sobre situação contributiva	Celebrar protocolo com os Ministérios das Finanças e da Administração Pública e do Trabalho e da Solidariedade Social para simplificar o processo de obtenção de informação sobre situação contributiva de entidades que solicitam a atribuição de licenças e certificados para efeito de licenciamento de atividades.	Julho	Medida concretizada através da celebração de um protocolo entre o MOPTC, MFAP e MTSS que permite ao primeiro o acesso à situação contributiva das entidades que solicitam a atribuição de licenças ou certificados para efeitos de licenciamento, dispensando a apresentação dessa informação por parte destas.	
M211		Órgãos estatutários das empresas	Desmaterializar e simplificar o pedido de alteração, nos serviços da Segurança Social, de membros de órgãos estatutários de empresas, através do serviço "Segurança Social Direta". Permitir às empresas proceder à vinculação e à desvinculação de membros dos seus órgãos estatutários, através da Internet.	Outubro	Medida concretizada. Acesso em <a href="http://www.seg-social.pt">www.seg-social.pt</a>		

VERTENTE		MEDIDA		DATA / CUMPRIMENTO	
2008	EMPRESAS	M095	<p>a) Comunicações eletrónicas Disponibilizar via e-mail e "Segurança Social Direta" toda a documentação oficial até agora remetida por via postal aos cidadãos e empresas, designadamente no âmbito da atividade instrutória dos processos, com utilização progressiva dos meios de autenticação eletrónica do cartão de cidadão.</p> <p>b) Trabalhadores independentes Possibilitar o pedido de alteração ao enquadramento dos trabalhadores independentes, através da "Segurança Social Direta". Conceder o acesso à conta corrente dos Trabalhadores independentes através da "Segurança Social Direta".</p> <p>c) Informação sobre processamento de prestações sociais Disponibilizar informação relevante inerente ao processamento das prestações sociais imediatas, através da "Segurança Social Direta", designadamente sobre o estado do processamento e respetivos montantes a pagamento.</p>	Setembro	Medida concretizada através da disponibilização via email e Segurança Social Direta de documentação relativa a processos de Desemprego, Prestações Familiares e Doença e da disponibilização de informação relevante sobre o estado do processamento e pagamento de prestações sociais.
		M096	<p>a) Acesso à conta-corrente e pagamentos facilitados Alargar a disponibilização através da "Segurança Social Direta" de documentos e referências para pagamentos à Segurança Social, com utilização progressiva dos meios de autenticação eletrónica do cartão de cidadão. Facilitar a utilização da "Segurança Social Direta" para aceder à conta corrente específica e despoletar um documento com uma referência Multibanco e uma referência DEP, permitindo efetuar o pagamento em mais de 20 mil locais (rede de balcões, homebanking, CTT, agentes payshop, tesourarias da Segurança Social e caixas automáticas da rede multibanco).</p> <p>b) Trabalhadores Independentes, Domésticas e Seguro Social Voluntário Possibilitar o pagamento das contribuições dos Trabalhadores independentes, Domésticas e Seguro Social Voluntário através do "Sistema de Débitos Diretos".</p>	Dezembro	Medida parcialmente concretizada através da possibilidade de acesso à conta-corrente e da emissão de documentos de cobrança.
		M097	<p>a) "Contact Center" nacional Criar um "Contact Center" nacional para a segurança social, centrado no atendimento telefónico, abrangendo também os canais email, fax e internet, a iniciar em Dezembro, em projeto piloto.</p> <p>b) Pessoas com necessidades especiais Criação em todos os Centros Distritais de um local de atendimento para pessoas com necessidades especiais.</p> <p>c) Guias práticos Disponibilizar na Internet guias práticos para cidadãos e empresas sobre os direitos e deveres da sua relação perante a segurança social.</p>	Dezembro	Medida concretizada com a entrada em funcionamento, em regime de projeto-piloto, de um Contact Center - serviço VIA Segurança Social. Foram ainda criados locais de atendimento para pessoas com necessidades especiais nos centros distritais de Segurança Social e estão disponíveis em <a href="http://www.2.seg-social.pt">http://www.2.seg-social.pt</a> os guias práticos para cidadãos e empresas que dão a conhecer os direitos e deveres perante a segurança social.
		M119	ALARGAMENTO DO PRÉ-PREENCHIMENTO DO MODELO 3 DO IRS A medida pretende dar continuidade ao projeto de pré preenchimento da declaração Modelo 3, iniciado em 2007 (relativamente a rendimentos do trabalho dependente e pensões e a retenções na fonte sobre estes rendimentos), alargando os dados objeto de pré-preenchimento, designadamente no que se refere a contribuições para a Segurança Social e regimes complementares da Segurança Social e a quotizações sindicais.	Março	Medida concretizada pelo alargamento de dados pré-preenchidos da Declaração Modelo 3 a um total de 31 campos.
2009	CIDADÃOS	M022	SUBSÍDIO PARENTAL ON-LINE Tornar possível efetuar on-line o pedido de Subsídio Parental, através da Segurança Social Direta.	Junho	Medida concretizada Disponível em <a href="http://www.seg-social.pt">www.seg-social.pt</a>
		M041	PAGAMENTO MULTICANAL À SEGURANÇA SOCIAL Disponibilizar novos meios de pagamentos à Segurança Social: CTT, Payshop. Possibilitar o pagamento via eletrónica das rendas de casa do património da Segurança Social.	Julho	Medida parcialmente concretizada O pagamento de contribuições de trabalhadores independentes passou a ser possível através do Sistema de Débitos Diretos
2010	CIDADÃOS & EMPRESAS	M011	AUTENTICAÇÃO NO PORTAL DA SEGURANÇA SOCIAL COM CARTÃO DE CIDADÃO Adotar o Cartão de Cidadão como forma de autenticação no portal de serviços "Segurança Social Direta".	Maio 2011	
		M012	ATENDIMENTO DIFERIDO NA SEGURANÇA SOCIAL Permitir que nos serviços de atendimento presencial os cidadãos e as empresas possam optar por colocar num envelope de modelo próprio, devidamente identificado, os formulários e os documentos que pretendem entregar à Segurança Social, e depositá-lo num recetáculo, em vez de aguardarem pelo atendimento. Os envelopes terão um talão destacável com uma referência de identificação que servirá de recibo de entrega de documentos. Esta medida visa melhorar o atendimento e facilitar o relacionamento dos cidadãos com a Segurança Social.	Dezembro 2010	
		M035	CERTIDÕES FISCAIS E CONTRIBUTIVAS ACESSÍVEIS A PRIVADOS Permitir a entidades privadas, a consulta por via eletrónica da situação tributária e contributiva de um cidadão, que preste o seu prévio consentimento para o efeito, assim como já está previsto para entidades públicas.	Janeiro 2011	
		M042	MENOS CERTIDÕES FISCAIS EM PAPEL Ampliar as situações em que cidadãos e empresas são dispensados de solicitar e/ou apresentar certidões comprovativas de factos ou da situação tributária perante o Fisco em papel, passando a obtê-las em formato eletrónico no Portal das Finanças. A execução da medida diz respeito à obtenção dos seguintes três comprovativos: 1. Certidões de dívidas e não dívida 2. Certidões de residência e de domicílio fiscal; 3. Provas de entrega de declarações fiscais apresentadas em papel nos serviços de finanças.	Janeiro 2011	

Fonte: Adaptado de Relatórios Simplex 2006 a 2010 (<http://www.ama.pt>, Agência para a Modernização Administrativa)

## **ANEXO II**

**Declaração apresentada pelos Serviços do ISCAP enviada juntamente com o questionário**





## DECLARAÇÃO

Para os devidos efeitos se declara que a aluna Sónia Isabel Sá Oliveira se encontra matriculada no ano letivo de 2012/2013, no 2.º ano curricular do Mestrado em Auditoria, necessitando de proceder ao envio de inquéritos, a fim de desenvolver o seu trabalho relativo a unidade curricular de Dissertação.

S. Mamede de Infesta, 02 de setembro de 2013

Susana Gomes Rocha

Loja Estudante – Núcleo de Mestrados



# **Apêndices**



## **APENDICE I**

**Texto enviado no e-mail, juntamente com questionário, às entidades emitentes da CMVM**





Sónia Oliveira <mestrandasoniaoliveira@gmail.com>

---

## **Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social**

---

mestrandasoniaoliveira@gmail.com <mestrandasoniaoliveira@gmail.com>

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.  
Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line  
[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q5l1l1eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q5l1l1eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)



**APENDICE II**  
**Questionário enviado às entidades da CMVM**



<b>NOME DA ENTIDADE:</b>	
Setor atividade:	
<b>QUESTÕES</b>	
<b>1. Quantos colaboradores tem a Entidade?</b>	
Até 10	<input type="checkbox"/>
Mais de 10	<input type="checkbox"/>
<b>2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?</b>	
Outsourcing	<input type="checkbox"/>
Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>
<b>3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?</b>	
Presencial (serviço informativo)	<input type="checkbox"/>
Atendimento diferido <sup>21</sup>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>
Carta (correio)	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>
Portal da Segurança Social	<input type="checkbox"/>
<b>4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?</b>	
Não utiliza	<input type="checkbox"/>
Diariamente	<input type="checkbox"/>
Semanalmente	<input type="checkbox"/>
Mensalmente	<input type="checkbox"/>
Anualmente	<input type="checkbox"/>
<b>5. Considera que a Segurança Social optimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?</b>	
Fraco	<input type="checkbox"/>
Suficiente	<input type="checkbox"/>
Bom	<input type="checkbox"/>
Muito Bom	<input type="checkbox"/>
<b>7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?</b>	
Admissão / cessação de trabalhadores	<input type="checkbox"/>

<sup>21</sup> Permite que nos serviços de atendimento presencial os cidadãos e as empresas possam optar por colocar num envelope de modelo próprio, devidamente identificado, os formulários e os documentos que pretendem entregar à Segurança Social, e depositá-lo num recetáculo, em vez de aguardarem pelo atendimento. Os envelopes têm um talão destacável com uma referência de identificação que servirá de recibo de entrega de documentos.

Pedido de certidões / declarações	<input type="checkbox"/>
Envio de documentos	<input type="checkbox"/>
Pagamentos à Segurança Social	<input type="checkbox"/>
Envio de declarações de remunerações	<input type="checkbox"/>
Consulta de legislação da Segurança Social	<input type="checkbox"/>
<b>10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>11. Qual o meio que utiliza para "contactar" com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?</b>	
Presencial (serviço informativo)	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>
Carta (correio)	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>
Portal da Segurança Social (guias práticos)	<input type="checkbox"/>
Centro Contacto (808 266 266)	<input type="checkbox"/>
Telefone	<input type="checkbox"/>
<b>12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?</b>	
Fraco	<input type="checkbox"/>
Médio	<input type="checkbox"/>
Bom	<input type="checkbox"/>
Muito bom	<input type="checkbox"/>
<b>13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?</b>	
Fraco	<input type="checkbox"/>
Suficiente	<input type="checkbox"/>
Bom	<input type="checkbox"/>
Muito bom	<input type="checkbox"/>
<b>16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal um meio acessível às empresas?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?</b>	

**Apêndice III**  
**Respostas ao questionário pelas empresas – enviado por e-mail**



## Sónia Oliveira

---

**De:** Elisabete Vasquez <elisabete.vasquez@atralcipan.pt>  
**Enviado:** 30 de outubro de 2013 09:33  
**Para:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
**Assunto:** RE: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Elisabete Vasquez  
Direcção de Recursos Humanos



tel.: (+351) 263 856 800

---

**De:** Manuel Teixeira Duque  
**Enviada:** quarta-feira, 30 de Outubro de 2013 08:40  
**Para:** Elisabete Vasquez  
**Assunto:** FW: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Dr.ª Elizabete

Este questionário deve ser preenchido por si.

Cumprimentos

**Manuel Duque**

*Director Financeiro/Financial Director*



Tel: +351 263 856 800 (geral)

Tel: +351 263 856 846 (directo)

Fax: +351 263 855 020



Por favor pense no ambiente antes de imprimir esta mensagem.  
Please consider the environment before printing this mail note

---

**De:** Pureza Fernandes Pires Conde  
**Enviada:** quarta-feira, 30 de Outubro de 2013 08:30  
**Para:** Manuel Teixeira Duque  
**Assunto:** FW: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

**Pureza Conde**

Secretariado Administração



Tel: +351 263 856 800

## Sónia Oliveira

---

**De:** Jose Manuel Rodrigues <jmrodrigues@sonaeindustria.com>  
**Enviado:** 18 de setembro de 2013 11:15  
**Para:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
**Assunto:** Re: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social


Melhores cumprimentos / Best regards / Cordiales salutations / Cordiales saludos / Mit freundlichem Gruß



**Jose Manuel Rodrigues**  
Recursos Humanos



**Sonae Indústria - P.C.D.M., SA**  
Lugar do Espido - Via Norte Apartado 1129 4471-909 Maia Portugal  
Phone: 220100651 Ext 31651 / Fax: 220106389  
jmrodrigues@sonaeindustria.com <http://www.sonaeindustria.com>

 **Poupe Papel - É mesmo necessário imprimir este e-mail?**  
**Save Paper - Do you really need to print this e-mail?**

From: mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
To: jmrodrigues@sonaeindustria.com  
Date: 15-09-2013 23:27  
Subject: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

---

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line  
[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q5l111eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q5l111eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)

# Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

## Nome da Entidade

Sonae Industria

## Setor de atividade

Industrial

### 1. Quantos colaboradores tem a Entidade?

Até 10

Mais de 10

### 2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?

Outsourcing

Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

### 3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?

Presencial (serviço informativo)

Atendimento diferido

Fax

Carta (correio)

E-mail

Portal da Segurança Social

### 4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?

Não utiliza

Diariamente

Semanalmente

Mensalmente

Anualmente

### 5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?

Sim

Não

### 6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?

Fraco

Suficiente

Bom

Muito bom

### 7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?

Sim

Não

### 8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?

Sim

Não

### 9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?

Admissão / cessação de trabalhadores

Pedido de certidões / declarações

Envio de documentos

Pagamentos à Segurança Social

Envio de declarações de remunerações

Consulta de legislação da Segurança Social

### 10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos

**serviços da Segurança Social?**

Sim

Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

Presencial (serviço informativo)

Fax

Carta (correio)

E-mail

Portal da Segurança Social (guias práticos)

Centro Contacto (808 266 266)

Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

Fraco

Suficiente

Bom

Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

Sim

Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

Sim

Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

Fraco

Suficiente

Bom

Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

Sim

Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

Sim

Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

Sim

Não

**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

## **Declaração**

[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

## Com tecnologia

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

### Disclaimer:

Esta mensagem é confidencial e é exclusivamente dirigida ao destinatário. Se não é o destinatário desta mensagem agradecemos que imediatamente o comunique ao remetente e a elimine. É expressamente proibida qualquer divulgação, cópia ou distribuição não autorizada desta mensagem bem como a possibilidade de uso do seu conteúdo.

The contents of this email and all attachments are confidential and intended to the addressee. If you are not the intended recipient please inform the sender immediately and delete this e-mail. Any unauthorised disclosure, copying or distribution of the contents of this e-mail or any action taken there-on is strictly forbidden.

## Sónia Oliveira

---

**De:** Recursos Humanos - Reditus <recursoshumanos@reditus.pt>  
**Enviado:** 23 de outubro de 2013 12:47  
**Para:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
**Assunto:** RE: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Bom dia,

Encaminhamos o questionário preenchido.

Cumprimentos,



**Susana Carvalho**  
Técnica de Recursos Humanos

recursoshumanos@reditus.pt

Edifício Reditus  
Estrada do Seminário nº 2  
2614-522 Alfragide

T +351 218 390 850

F +351 218 592 131

[www.reditus.pt](http://www.reditus.pt)

---

**From:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com [mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com]  
**Sent:** sábado, 12 de Outubro de 2013 21:35  
**To:** Recursos Humanos - Reditus  
**Subject:** Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line  
[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q51111eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q51111eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)

## Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

**Nome da Entidade: Reditus SGPS**

## Setor de actividade: Tecnologias de Informação

### 1. Quantos colaboradores tem a Entidade?

- [ ] Até 10
- [x] Mais de 10

### 2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?

- [ ] Outsourcing
- [x] Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

### 3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Atendimento diferido
- [x] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [ ] E-mail
- [x] Portal da Segurança Social

### 4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?

- [ ] Não utiliza
- [x] Diariamente
- [ ] Semanalmente
- [ ] Mensalmente
- [ ] Anualmente

### 5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?

- [x] Sim
- [ ] Não

### 6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?

- [ ] Fraco
- [x] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

### 7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?

- [x] Sim
- [ ] Não

### 8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?

- [x] Sim
- [ ] Não

### 9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?

- [x] Admissão / cessação de trabalhadores
- [x] Pedido de certidões / declarações
- [ ] Envio de documentos
- [ ] Pagamentos à Segurança Social
- [x] Envio de declarações de remunerações

- [ x ] Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- [ x ] Sim
- [ ] Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [ x ] E-mail
- [ x ] Portal da Segurança Social (guias práticos)
- [ x ] Centro Contacto (808 266 266)
- [ ] Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- [ x ] Fraco
- [ ] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- [ x ] Sim
- [ ] Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- [ x ] Sim
- [ ] Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- [ ] Fraco
- [ x ] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- [ ] Sim
- [ x ] Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

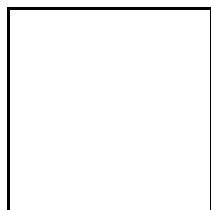
- [ x ] Sim
- [ ] Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- Sim
- Não

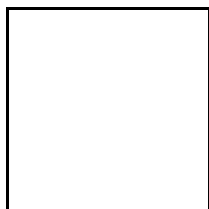
**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

## Declaração



[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.



Com tecnologia

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

## Sónia Oliveira

---

**De:** Manuel Silva <manuel.silva@ramada.pt>  
**Enviado:** 16 de setembro de 2013 09:15  
**Para:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
**Assunto:** RE: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Bom dia,  
Junto envio inquérito devidamente preenchido.  
Cumprimentos,

---

**MANUEL SILVA** | Recursos Humanos  
**Grupo Ramada**  
Tel. +351 256 580472 | Fax +351 256 586279  
[www.ramada.pt](http://www.ramada.pt)

---

**De:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com [mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com]  
**Enviada:** domingo, 15 de Setembro de 2013 23:28  
**Para:** Manuel Silva  
**Assunto:** Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line  
[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q5l1l1eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q5l1l1eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)

## Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

**Nome da Entidade**

**Setor de atividade**

**1. Quantos colaboradores tem a Entidade?**

- [ ] Até 10
- [ X] Mais de 10

**2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?**

- Outsourcing
- Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

**3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?**

- Presencial (serviço informativo)
- Atendimento diferido
- Fax
- Carta (correio)
- E-mail
- Portal da Segurança Social

**4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?**

- Não utiliza
- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Anualmente

**5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?**

- Sim
- Não

**6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- Sim
- Não

**8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- Sim
- Não

**9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

- Admissão / cessação de trabalhadores
- Pedido de certidões / declarações
- Envio de documentos
- Pagamentos à Segurança Social
- Envio de declarações de remunerações
- Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- Sim
- Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [ ] E-mail
- [ X] Portal da Segurança Social (guias práticos)
- [ X] Centro Contacto (808 266 266)
- [ ] Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- [ X] Fraco
- [ ] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- [ ] Sim
- [ X] Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- [ X] Sim
- [ ] Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- [ ] Fraco
- [ ] Suficiente
- [ X] Bom
- [ ] Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- [ ] Sim
- [ X] Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

- [ X] Sim
- [ ] Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- [ X] Sim
- [ ] Não


**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

**Declaração**



[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

Com tecnologia 

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

## Sónia Oliveira

---

**De:** \_Investor Relations <\_InvestorRelations@NOVABASE.PT>  
**Enviado:** 3 de outubro de 2013 11:33  
**Para:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
**Cc:** Investor.Relations  
**Assunto:** RE: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Bom dia,

As respostas encontram-se assinaladas no questionário. As respostas são dadas considerando a Novabase como grupo consolidado.

Cumprimentos,

### IR Department

Av. D. João II, Lote 1.03.2.3

Parque das Nações

1998-031 Lisboa, Portugal

+351 213 836 300 T

+351 213 836 301 F

[investor.relations@novabase.pt](mailto:investor.relations@novabase.pt)



### [www.novabase.pt](http://www.novabase.pt)

Esta mensagem é confidencial; por favor, não a copie ou divulgue. Se a receber por engano, por favor avise o remetente e apague-a do seu sistema. Imprima só em caso de necessidade absoluta. Obrigado! This message is confidential, please do not copy or reveal it. If you've received this e.mail by mistake, please notify the sender and then delete it from your system. Print only when absolutely necessary. Thank you!

---

**From:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com [mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com]  
**Sent:** segunda-feira, 30 de Setembro de 2013 23:24  
**To:** Investor.Relations  
**Subject:** Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

# Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

**Nome da Entidade – Novabase – Sociedade Gestora de Participações Sociais, S.A.**

**Setor de atividade – Tecnologias de Informação**

**1. Quantos colaboradores tem a Entidade?**

- [ ] Até 10
- [X] Mais de 10

**2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?**

- [ ] Outsourcing
- [X] Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

**3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?**

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Atendimento diferido
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [X] E-mail
- [ ] Portal da Segurança Social

**4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?**

- [ ] Não utiliza
- [X] Diariamente
- [ ] Semanalmente
- [ ] Mensalmente
- [ ] Anualmente

**5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

- [ ] Fraco
- [ ] Suficiente
- [X] Bom
- [ ] Muito bom

**7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- [X] Sim

- [ ] Não

**9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

- [X] Admissão / cessação de trabalhadores
- [X] Pedido de certidões / declarações
- [ ] Envio de documentos
- [X] Pagamentos à Segurança Social
- [X] Envio de declarações de remunerações
- [X] Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [ ] E-mail
- [ ] Portal da Segurança Social (guias práticos)
- [ ] Centro Contacto (808 266 266)
- [X] Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- [ ] Fraco
- [ ] Suficiente
- [X] Bom
- [ ] Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /perceptíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- [ ] Fraco
- [ ] Suficiente
- [X] Bom
- [ ] Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- [ ] Sim
- [X] Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

- [X ] Sim
- [ ] Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- [X ] Sim
- [ ] Não

**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

## Declaração



[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

Com tecnologia



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

## Sónia Oliveira

---

**De:** Olegario Pereira <Olegario@mesp.pt>  
**Enviado:** 26 de setembro de 2013 13:25  
**Para:** 'mestrandoniaoliveira@gmail.com'  
**Assunto:** FW: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

**Importância:** Alta

Dra. Sónia Oliveira

Segue a resposta ao inquérito.

Informe se é suficiente.

Cumprimentos,

MESP – MOTA ENGIL SERVIÇOS PARTILHADOS  
OLEGÁRIO PEREIRA  
RECURSOS HUMANOS-GESTÃO ADMINISTRATIVA  
Mail to: [Olegario.Pereira@mesp.pt](mailto:Olegario.Pereira@mesp.pt)  
Telef: 351 220 914 344  
Fax: 351 225 190309  
**GRUPO: MOTA-ENGIL**

---

**De:** [mestrandoniaoliveira@gmail.com](mailto:mestrandoniaoliveira@gmail.com) [<mailto:mestrandoniaoliveira@gmail.com>]  
**Enviada:** quarta-feira, 25 de Setembro de 2013 20:44  
**Para:** Olegario Pereira  
**Assunto:** Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line  
[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q51l1leg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q51l1leg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)

## Questionário

**Nome da Entidade** MOTA ENGIL, SGPS, S.A.

**Setor de atividade** GESTORA DE PARTICIPAÇÕES SOCIAIS

**1. Quantos colaboradores tem a Entidade?**

- [ ] Até 10
- [X] Mais de 10

**2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?**

- [ ] Outsourcing
- [X] Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

**3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?**

- [X] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Atendimento diferido
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [X] E-mail
- [X] Portal da Segurança Social

**4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?**

- [ ] Não utiliza
- [X] Diariamente
- [ ] Semanalmente
- [ ] Mensalmente
- [ ] Anualmente

**5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

- [ ] Fraco
- [ ] Suficiente
- [X] Bom
- [ ] Muito bom

**7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

- [X] Admissão / cessação de trabalhadores
- [X] Pedido de certidões / declarações

- [ ] Envio de documentos
- [ ] Pagamentos à Segurança Social
- [ ] Envio de declarações de remunerações
- [X] Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- [X] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [X] E-mail
- [X] Portal da Segurança Social (guias práticos)
- [ ] Centro Contacto (808 266 266)
- [X] Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- [ ] Fraco
- [X] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /perceptíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- [X] Fraco
- [ ] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

- [X] Sim
- [ ] Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- Sim
- Não

**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais: Em casos de lapsos: A SSDirecta podia dar a hipótese de correcções/anulações no caso de haver lapsos nas datas de admissão de beneficiários ou tipo de contrato e nas datas de cessação de actividade de beneficiários bem como o motivo da cessação. Podia deixar comunicar a admissão de um beneficiário independentemente do mesmo se encontrar no seguro social voluntário bem como deveria existir todos os regimes para a comunicação de admissões afim de se poder comunicar via SSDirecta admissões de pensionistas na taxa correcta e outras situações.**

**A Segurança Social podia disponibilizar a consulta dos processos executivos.**

## **Declaração**



[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

Com tecnologia 

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

NOME DA ENTIDADE:	JMR
Setor atividade:	Prestação de Serviços para a Distribuição
QUESTÕES	
1. Quantos colaboradores tem a Entidade?	
Até 10	<input type="checkbox"/>
Mais de 10	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?	
Outsourcing	<input type="checkbox"/>
Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?	
Presencial (serviço informativo)	<input type="checkbox"/>
Atendimento diferido <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input checked="" type="checkbox"/>
Carta (correio)	<input checked="" type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>
Portal da Segurança Social	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?	
Não utiliza	<input type="checkbox"/>
Diariamente	<input type="checkbox"/>
Semanalmente	<input checked="" type="checkbox"/>
Mensalmente	<input type="checkbox"/>
Anualmente	<input type="checkbox"/>
5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?	
Fraco	<input type="checkbox"/>
Suficiente	<input type="checkbox"/>
Bom	<input checked="" type="checkbox"/>
Muito Bom	<input type="checkbox"/>
7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Permite que nos serviços de atendimento presencial os cidadãos e as empresas possam optar por colocar num envelope de modelo próprio, devidamente identificado, os formulários e os documentos que pretendem entregar à Segurança Social, e depositá-lo num recetáculo, em vez de aguardarem pelo atendimento. Os envelopes têm um talão destacável com uma referência de identificação que servirá de recibo de entrega de documentos.

<b>9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?</b>	
Admissão / cessação de trabalhadores	<input checked="" type="checkbox"/>
Pedido de certidões / declarações	<input checked="" type="checkbox"/>
Envio de documentos	<input type="checkbox"/>
Pagamentos à Segurança Social	<input type="checkbox"/>
Envio de declarações de remunerações	<input type="checkbox"/>
Consulta de legislação da Segurança Social	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?</b>	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?</b>	
Presencial (serviço informativo)	<input type="checkbox"/>
Fax	<input checked="" type="checkbox"/>
Carta (correio)	<input checked="" type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>
Portal da Segurança Social (guias práticos)	<input type="checkbox"/>
Centro Contacto (808 266 266)	<input checked="" type="checkbox"/>
Telefone	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?</b>	
Fraco	<input type="checkbox"/>
Médio	<input type="checkbox"/>
Bom	<input checked="" type="checkbox"/>
Muito bom	<input type="checkbox"/>
<b>13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?</b>	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?</b>	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?</b>	
Fraco	<input type="checkbox"/>
Médio	<input type="checkbox"/>
Bom	<input checked="" type="checkbox"/>
Muito bom	<input type="checkbox"/>
<b>16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da</b>	

Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:	

**De:** Cátia Monteiro <catia.monteiro@glintt.com>  
**Enviado:** 4 de outubro de 2013 11:57  
**Para:** 'mestrandoniaoliveira@gmail.com'  
**Assunto:** FW: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

## Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

**Nome da Entidade . Glintt**

**Setor de atividade Tecnologias de Informação**

**1. Quantos colaboradores tem a Entidade?**

- Até 10
- Mais de 10

**2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?**

- Outsourcing
- Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

**3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?**

- Presencial (serviço informativo)
- Atendimento diferido
- Fax
- Carta (correio)
- E-mail
- Portal da Segurança Social

**4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?**

- Não utiliza
- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Anualmente

**5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?**

- Sim
- Não

**6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- Sim
- Não

**8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- Sim

Não

**9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

Admissão / cessação de trabalhadores

Pedido de certidões / declarações

Envio de documentos

Pagamentos à Segurança Social

Envio de declarações de remunerações

Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

Sim

Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

Presencial (serviço informativo)

Fax

Carta (correio)

E-mail

Portal da Segurança Social (guias práticos)

Centro Contacto (808 266 266)

Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

Fraco

Suficiente

Bom

Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /perceptíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

Sim

Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

Sim

Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

Fraco

Suficiente

Bom

Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

Sim

Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

Sim

Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- o  Sim
- o  Não

**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

Com os melhores cumprimentos,



**Cátia Monteiro**  
HR Diretor

Beloura Office Park, Ed 10, Qta. da Beloura | 2710 - 693 Sintra | Portugal  
catia.monteiro@glintt.com | [www.glintt.com](http://www.glintt.com)  
Tel. +351 219 100 200 | Fax. +351 219 100 299



---

**From:** Sónia Oliveira [<mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com>]

**Sent:** terça-feira, 1 de Outubro de 2013 23:09

**To:** 'Glintt Investor Relations'

**Subject:** FW: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Boa noite,

Desde já grata pela resposta e claro, possibilidade de responderem ao questionário.

Tal como poderão constatar é um simples questionário (de rápida resposta) cujo objetivo é saber a opinião das entidades registadas na CMVM quanto ao portal da Segurança Social.

Cumprimentos,  
Sónia Oliveira

---

**De:** Glintt Investor Relations [<mailto:investor.relations@glintt.com>]

**Enviada:** 1 de outubro de 2013 10:28

**Para:** [mestrandasoniaoliveira@gmail.com](mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com)

**Assunto:** RE: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Cara Dra. Sónia Oliveira,

Muito obrigado pelo seu e-mail – vamos analisar.

Com os melhores cumprimentos,

**Raul Lufinha**  
Secretário-Geral | Investor Relations



Beloura Office Park, Ed. 10, Quinta da Beloura | 2710-693 Sintra | Portugal  
[raul.lufinha@glintt.com](mailto:raul.lufinha@glintt.com) | [www.glintt.com](http://www.glintt.com)  
Tel. +351 219 100 200 | Fax. +351 219 100 299  
Telemóvel +351 968 694 336

---

**From:** [mestrandasoniaoliveira@gmail.com](mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com) [<mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com>]  
**Sent:** terça-feira, 1 de Outubro de 2013 00:31  
**To:** [investor.relations@glintt.com](mailto:investor.relations@glintt.com)  
**Subject:** Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line  
[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q5l1l1eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q5l1l1eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)

## Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

**Nome da Entidade**

**Setor de atividade**

**1. Quantos colaboradores tem a Entidade?**

- Até 10
- Mais de 10

**2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?**

- Outsourcing
- Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

**3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?**

- Presencial (serviço informativo)
- Atendimento diferido
- Fax

- Carta (correio)
- E-mail
- Portal da Segurança Social

**4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?**

- Não utiliza
- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Anualmente

**5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?**

- Sim
- Não

**6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- Sim
- Não

**8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- Sim
- Não

**9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

- Admissão / cessação de trabalhadores
- Pedido de certidões / declarações
- Envio de documentos
- Pagamentos à Segurança Social
- Envio de declarações de remunerações
- Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- Sim
- Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- Presencial (serviço informativo)
- Fax
- Carta (correio)
- E-mail
- Portal da Segurança Social (guias práticos)
- Centro Contacto (808 266 266)
- Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- Sim
- Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- Sim
- Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- Sim
- Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

- Sim
- Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- Sim
- Não

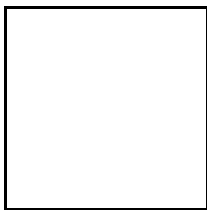
**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

**Declaração**

[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

Com tecnologia



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

---

Não foram detetados vírus nesta mensagem.

Verificado por AVG - [www.avg.com](http://www.avg.com)

Versão: 2013.0.3408 / Base de dados de Vírus: 3222/6714 - Data de Lançamento: 10/01/13

---

**CONFIDENCIAL:** Esta mensagem (e eventuais ficheiros anexos) é confidencial e deverá ser lida apenas por aqueles a quem ela é dirigida. Se não é o destinatário da mesma, por favor contacte-nos, apague a mensagem do seu computador e destrua quaisquer cópias. É proibida a sua divulgação ou cópia sem a nossa autorização.

**CONFIDENCIAL:** This message (and any files attached) is confidential and should only be read by those to whom it is addressed. If you are not the intended recipient, please contact us, delete the message from your computer and destroy any copies. Any distribution or copying without our prior permission is prohibited.

## Sónia Oliveira

---

**De:** Vitor Pombo <Vitor.Pombo@fcporto.pt>  
**Enviado:** 30 de setembro de 2013 12:31  
**Para:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
**Assunto:** FW: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Bom dia, Sónia

Junto transcrevo as nossas respostas.

Cumprimentos,

Vitor Pombo

### Sistemas de Informação

Futebol Clube do Porto - Futebol SAD  
Via Futebol Clube do Porto  
Estádio do Dragão, Entrada Poente, piso 3  
4350 - 158 Porto, Portugal  
Tel: +351 22 507 05 00  
Fax: +351 22 507 05 50  
[vitorpombo@portosad.pt](mailto:vitorpombo@portosad.pt)  
[www.fcporto.pt](http://www.fcporto.pt)

---

**De:** Hugo Esteves  
**Enviada:** segunda-feira, 30 de Setembro de 2013 10:56  
**Para:** Vitor Pombo  
**Assunto:** FW: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Vitor, abaixo respondido. Envia daí?

Cumps

### Hugo Esteves

Grupo FCPorto  
[hugo.esteves@fcporto.pt](mailto:hugo.esteves@fcporto.pt)

Telm.: 926885129

---

**De:** Ricardo Sousa  
**Enviada:** segunda-feira, 30 de Setembro de 2013 10:54  
**Para:** Hugo Esteves  
**Assunto:** RE: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Com os melhores cumprimentos,  
Ricardo Sousa  
[ricardo.sousa@fcporto.pt](mailto:ricardo.sousa@fcporto.pt)

Futebol Clube do Porto, Serviços Partilhados SA  
Estádio do Dragão, Via FC Porto  
Entrada Poente, Piso 3  
4350-415 Porto  
Tel.: 225 083 243

---

**De:** Hugo Esteves  
**Enviada:** segunda-feira, 30 de Setembro de 2013 10:22  
**Para:** Ricardo Sousa  
**Assunto:** FW: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Ricardo,  
Podes responder? Obg

**Hugo Esteves**

Grupo FCPorto  
[hugo.esteves@fcporto.pt](mailto:hugo.esteves@fcporto.pt)

Telm.: 926885129

---

---

**De:** [mestrandasoniaoliveira@gmail.com](mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com) [<mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com>]  
**Enviado:** Wednesday, September 25, 2013 08:44 PM  
**Para:** Vitor Pombo  
**Assunto:** Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.  
Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line  
[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q51111eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q51111eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)

## Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

**Nome da Entidade**

**Setor de atividade**

**1. Quantos colaboradores tem a Entidade?**

- [ ] Até 10
- [X] Mais de 10

**2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?**

- [ ] Outsourcing
- [X] Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

**3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?**

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Atendimento diferido
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [ ] E-mail
- [ X] Portal da Segurança Social

**4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?**

- [ ] Não utiliza
- [ ] Diariamente
- [ X] Semanalmente
- [ ] Mensalmente
- [ ] Anualmente

**5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?**

- [ ] Sim
- [ X] Não

**6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

- [ X] Fraco
- [ ] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- [ ] Sim
- [ X] Não

**8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- [ X] Sim
- [ ] Não

**9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

- [ X] Admissão / cessação de trabalhadores
- [ X] Pedido de certidões / declarações
- [ ] Envio de documentos
- [ ] Pagamentos à Segurança Social
- [ X] Envio de declarações de remunerações
- [ ] Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- [ X] Sim
- [ ] Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- [ X] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Fax

- [ ] Carta (correio)
- [ X] E-mail
- [ ] Portal da Segurança Social (guias práticos)
- [ X] Centro Contacto (808 266 266)
- [ ] Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- [ X] Fraco
- [ ] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- [ ] Sim
- [ X] Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- [ X] Sim
- [ ] Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- [ ] Fraco
- [ X] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- [ X] Sim
- [ ] Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

- [ X] Sim
- [ ] Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- [ X] Sim
- [ ] Não

**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**


[Consulta NISS](#)

## Declaração



[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

Com tecnologia 

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

NOME DA ENTIDADE:	<b>DB AG</b>
Setor atividade:	
<b>QUESTÕES</b>	
<b>1. Quantos colaboradores tem a Entidade?</b>	
Até 10	<input type="checkbox"/>
Mais de 10	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?</b>	
Outsourcing	<input type="checkbox"/>
Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?</b>	
Presencial (serviço informativo)	<input checked="" type="checkbox"/>
Atendimento diferido <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>
Carta (correio)	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
Portal da Segurança Social	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?</b>	
Não utiliza	<input type="checkbox"/>
Diariamente	<input type="checkbox"/>
Semanalmente	<input checked="" type="checkbox"/>
Mensalmente	<input type="checkbox"/>
Anualmente	<input type="checkbox"/>
<b>5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?</b>	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?</b>	
Fraco	<input type="checkbox"/>
Suficiente	<input checked="" type="checkbox"/>
Bom	<input type="checkbox"/>
Muito Bom	<input type="checkbox"/>
<b>7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?</b>	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Permite que nos serviços de atendimento presencial os cidadãos e as empresas possam optar por colocar num envelope de modelo próprio, devidamente identificado, os formulários e os documentos que pretendem entregar à Segurança Social, e depositá-lo num recetáculo, em vez de aguardarem pelo atendimento. Os envelopes têm um talão destacável com uma referência de identificação que servirá de recibo de entrega de documentos.

<b>9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?</b>	
Admissão / cessação de trabalhadores	<input checked="" type="checkbox"/>
Pedido de certidões / declarações	<input checked="" type="checkbox"/>
Envio de documentos	<input type="checkbox"/>
Pagamentos à Segurança Social	<input type="checkbox"/>
Envio de declarações de remunerações	<input checked="" type="checkbox"/>
Consulta de legislação da Segurança Social	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?</b>	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?</b>	
Presencial (serviço informativo)	<input checked="" type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>
Carta (correio)	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
Portal da Segurança Social (guias práticos)	<input checked="" type="checkbox"/>
Centro Contacto (808 266 266)	<input checked="" type="checkbox"/>
Telefone	<input type="checkbox"/>
<b>12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?</b>	
Fraco	<input checked="" type="checkbox"/>
Médio	<input type="checkbox"/>
Bom	<input type="checkbox"/>
Muito bom	<input type="checkbox"/>
<b>13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?</b>	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?</b>	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?</b>	
Fraco	<input checked="" type="checkbox"/>
Médio	<input type="checkbox"/>
Bom	<input type="checkbox"/>
Muito bom	<input type="checkbox"/>
<b>16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?</b>	
Sim	<input type="checkbox"/>
Não	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da</b>	

Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>18.</b> De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?	
Sim	<input checked="" type="checkbox"/>
Não	<input type="checkbox"/>
<b>19.</b> A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:	
<b>Penso que muitos, um deles devia ser a informação de emails de diversos assuntos, para que as Empresas quando têm dúvidas possam encaminhar o email para a área competente.</b>	
<b>Pela Seg Social Directa também deviam estar mais assuntos e deviam responder com maior brevidade aos assuntos que se colocam.</b>	

**De:** Alfredo Portocarrero <APortocarrero@cofina.pt>  
**Enviado:** 9 de janeiro de 2014 17:05  
**Para:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
**Assunto:** FW: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

## Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

### Nome da Entidade

#### 2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?

- [ ] Outsourcing
- [ x ] Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

#### 3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Atendimento diferido
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [ x ] E-mail
- [ ] Portal da Segurança Social

#### 4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?

- [ ] Não utiliza
- [ ] Diariamente
- [ ] Semanalmente
- [ x ] Mensalmente
- [ ] Anualmente

#### 5. Considera que a Segurança Social optimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?

- [ x ] Sim
- [ ] Não

#### 6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?

- [ ] Fraco
- [ ] Suficiente
- [ x ] Bom
- [ ] Muito bom

**7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- Sim
- Não

**8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- Sim
- Não

**9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

- Admissão / cessação de trabalhadores
- Pedido de certidões / declarações
- Envio de documentos
- Pagamentos à Segurança Social
- Envio de declarações de remunerações
- Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- Sim
- Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- Presencial (serviço informativo)
- Fax
- Carta (correio)
- E-mail
- Portal da Segurança Social (guias práticos)
- Centro Contacto (808 266 266)
- Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /perceptíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- Sim
- Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- Sim
- Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- [ ] Sim
- [ ] Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

- [ x] Sim
- [ ] Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- [ x] Sim
- [ ] Não

**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

## Declaração



[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

Com tecnologia 

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

## Sónia Oliveira

---

**De:** António Garcia (SCS) <Antonio.Mendes.Garcia@cgd.pt>  
**Enviado:** 30 de outubro de 2013 09:37  
**Para:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
**Assunto:** RE: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Bom dia,

Devolvo o questionário preenchido.

Cumprimentos e bom trabalho.

**António Mendes Garcia**  
*Caixa Geral de Depósitos*  
*Coordenador*  
*SOGRUPO, CSP – ASP1 Remunerações*  
*Telef. 217 619 285 – Ext. 559 285*  
*e-mail: [antonio.mendes.garcia@cgd.pt](mailto:antonio.mendes.garcia@cgd.pt)*

---

**From:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com [mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com]  
**Sent:** terça-feira, 29 de Outubro de 2013 22:05  
**To:** António Garcia (SCS)  
**Subject:** Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line  
[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q51111eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q51111eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)

## Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

### Nome da Entidade

#### 1. Quantos colaboradores tem a Entidade?

- [ ] Até 10
- [x] Mais de 10

**2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?**

- [ ] Outsourcing
- [x] Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

**3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?**

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Atendimento diferido
- [ ] Fax
- [x] Carta (correio)
- [x] E-mail
- [x] Portal da Segurança Social

**4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?**

- [ ] Não utiliza
- [ ] Diariamente
- [ ] Semanalmente
- [x] Mensalmente
- [ ] Anualmente

**5. Considera que a Segurança Social optimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

- [ ] Fraco
- [ ] Suficiente
- [x] Bom
- [ ] Muito bom

**7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

- [x] Admissão / cessação de trabalhadores
- [x] Pedido de certidões / declarações
- [x] Envio de documentos
- [ ] Pagamentos à Segurança Social
- [ ] Envio de declarações de remunerações
- [ ] Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [x] E-mail
- [ ] Portal da Segurança Social (guias práticos)
- [ ] Centro Contacto (808 266 266)
- [x] Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- [ ] Fraco
- [x] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- [x] Fraco
- [ ] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- [x] Sim
- [ ] Não


**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

## **Declaração**



[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

Com tecnologia 

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

## Sónia Oliveira

---

**De:** Alda Carreiras ( Banif Mais - Lisboa ) <Alda.Carreiras@banifmais.pt>  
**Enviado:** 20 de setembro de 2013 15:17  
**Para:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
**Assunto:** RE: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Alda Carreiras



Pessoal e Compras  
Avenida 24 de Julho, n° 98, 1200-870 Lisboa  
Phone: +351 210000436 - Fax: +351 210000099  
[Alda.Carreiras@banifmais.pt](mailto:Alda.Carreiras@banifmais.pt)  
[www.banifmais.pt](http://www.banifmais.pt)

---

This message as any attached files, may contain confidential and/or privileged information and is intended exclusively for the addressee. If you are not the intended recipient, then any disclosure, copying, distribution or any other action in reliance upon is expressly prohibited and may be unlawful. In this case, please advise the sender by replying and deleting this message. Any opinions or advices contained in this message or attachments are the sole responsibility of the sender and do not necessarily represent this organization. Thank you.

---

**From:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com [mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com]  
**Sent:** domingo, 15 de Setembro de 2013 23:28  
**To:** Alda Carreiras ( Banif Mais - Lisboa )  
**Subject:** Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line  
[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q51l11eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q51l11eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)

## Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

## **Nome da Entidade**

## **Setor de atividade**

### **1. Quantos colaboradores tem a Entidade?**

- [ ] Até 10
- [ x] Mais de 10

### **2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?**

- [ ] Outsourcing
- [x] Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

### **3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?**

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Atendimento diferido
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [ ] E-mail
- [x ] Portal da Segurança Social

### **4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?**

- [ ] Não utiliza
- [ ] Diariamente
- [ ] Semanalmente
- [ x] Mensalmente
- [ ] Anualmente

### **5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?**

- [ x] Sim
- [ ] Não

### **6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

- [ ] Fraco
- [ x] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

### **7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- [ x] Sim
- [ ] Não

### **8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- [ x] Sim
- [ ] Não

### **9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

- [ x] Admissão / cessação de trabalhadores
- [ x] Pedido de certidões / declarações
- [ x] Envio de documentos
- [ x] Pagamentos à Segurança Social

- Envio de declarações de remunerações
- Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- Sim
- Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- Presencial (serviço informativo)
- Fax
- Carta (correio)
- E-mail
- Portal da Segurança Social (guias práticos)
- Centro Contacto (808 266 266)
- Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /perceptíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- Sim
- Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- Sim
- Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- Sim
- Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

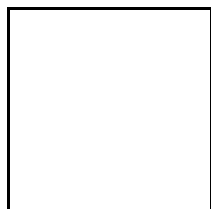
- Sim
- Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- [ ] Sim
- [ x] Não

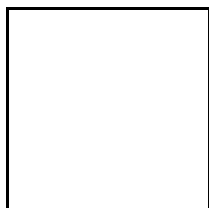
**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

## **Declaração**



[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.



Com tecnologia

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)



Por favor pense no ambiente antes de imprimir esta mensagem.  
Please consider the environment before printing this mail note

---

**De:** [mestrandasoniaoliveira@gmail.com](mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com) [<mailto:mestrandasoniaoliveira@gmail.com>]

**Enviada:** terça-feira, 29 de Outubro de 2013 22:05

**Para:** Info AtralCipan

**Assunto:** Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.

Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas.

Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line

[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q5l1l1eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q5l1l1eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)

## Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

### Nome da Entidade

#### 1. Quantos colaboradores tem a Entidade?

- [ ] Até 10
- [ x] Mais de 10

#### 2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?

- [ ] Outsourcing
- [ x ] Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

#### 3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Atendimento diferido
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [ ] E-mail
- [ x] Portal da Segurança Social

#### 4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?

- [ ] Não utiliza
- [ ] Diariamente
- [ ] Semanalmente
- [x] Mensalmente
- [ ] Anualmente

**5. Considera que a Segurança Social optimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

- [ ] Fraco
- [ ] Suficiente
- [x] Bom
- [ ] Muito bom

**7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

- [x] Admissão / cessação de trabalhadores
- [x] Pedido de certidões / declarações
- [ ] Envio de documentos
- [x] Pagamentos à Segurança Social
- [x] Envio de declarações de remunerações
- [ ] Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- [x] Sim
- [ ] Não

**11. Qual o meio que utiliza para “contactar” com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [ ] E-mail
- [ ] Portal da Segurança Social (guias práticos)
- [x] Centro Contacto (808 266 266)
- [ ] Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- [ ] Fraco
- [x] Suficiente

- Bom
- Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- Sim
- Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- Sim
- Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- Sim
- Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

- Sim
- Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- Sim
- Não

**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

## Declaração



[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

Com tecnologia



Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.  
[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)



**Apêndice IV**  
**Resposta ao questionário pelas entidades – ferramenta Google Drive**



Nome da Entidade	Setor de atividade	1. Quantos colaboradores tem a Entidade?	2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?	3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?	4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?	5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?	6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?	7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?	8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?	9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?	10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?	11. Qual o meio que utiliza para "contactar" com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?	12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?	13. Considera os guias práticos eficazes /perceptíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?	14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?	15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?	16. Caso contacte telefonicamente o serviço da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?	17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?	18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da Internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?	19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:	
2013/09/16 09:46:04	Litho Formas	18120	Mais de 10	Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	E-mail, Portal da Segurança Social	Diariamente	Sim	Fraco	Não	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Pedido de certidões / declarações , Envio de documentos , Envio de declarações de remunerações, Consulta de legislação da Segurança Social	Não	E-mail, Portal da Segurança Social (guias práticos), Telefone	Fraco	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Todos os que disponibiliza de outra forma qualquer, mas antes deve melhorar o mesmo, e responder com rapidez e eficiencia às questões das empresas e com caracter vinculativo. Deve assumir os seus próprios erros, e deve ter obrigatoriedade de coordenação e coerencia entre SSDireta e os Serviços Centrais. A hierarquia na decisão das questões devia estar definida e acessível às empresas, as respostas vinculativas devia ter prazo de resposta.	
2013/09/16 10:36:40			Mais de 10	Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	Presencial (serviço informativo), E-mail	Semanalmente	Sim	Bom	Sim	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Pedido de certidões / declarações , Pagamentos à Segurança Social	Sim	Presencial (serviço informativo), E-mail	Suficiente	Não	Sim	Fraco	Não	Não	Sim	
2013/09/16 12:48:33	Semapa - Sociedade de Investimento e Gestão, SGPS, S.A.	Holdings	Mais de 10	Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	Atendimento direto, Portal da Segurança Social	Mensalmente	Sim	Fraco	Não	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Pedido de certidões / declarações , Envio de documentos , Envio de declarações de remunerações	Sim	Presencial (serviço informativo), Carta (correio), Centro Contacto (808 266 266)	Fraco	Não	Sim	Suficiente	Não	Sim	Sim	
2013/09/16 17:03:46	MODELO CONTINENTE HIPERMERCADOS SA	Comércio a retalho em supermercados e hipermercados	Mais de 10	Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	Presencial (serviço informativo), E-mail, Portal da Segurança Social	Diariamente	Sim	Bom	Sim	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Pedido de certidões / declarações , Envio de documentos , Consulta de legislação da Segurança Social	Sim	Presencial (serviço informativo), E-mail, Telefone	Bom	Sim	Sim	Suficiente	Sim	Não	Não	
2013/09/26 18:05:43	Metropolitano de Lisboa	Transporte	Mais de 10	Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	Portal da Segurança Social	Semanalmente	Sim	Bom	Sim	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Pedido de certidões / declarações , Envio de documentos , Envio de declarações de remunerações, Consulta de legislação da Segurança Social	Sim	E-mail, Centro Contacto (808 266 266)	Fraco	Sim	Sim	Fraco	Não	Sim	Sim	Para as Empresas Centralizadoras deveriam ter um contacto directo para qualquer esclarecimento.
2013/10/01 11:22:09	Orey Financial, Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Financeira	Mais de 10	Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	Carta (correio), E-mail, Portal da Segurança Social	Mensalmente	Sim	Suficiente	Sim	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Pagamentos à Segurança Social, Envio de declarações de remunerações, Consulta de legislação da Segurança Social	Sim	Carta (correio), E-mail, Centro Contacto (808 266 266), Telefone	Suficiente	Sim	Sim	Fraco	Não	Sim	Sim	





				1. Quantos colaboradores tem a Entidade?	2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?	3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?	4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?	5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?	6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?	7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?	8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?	9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?	10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?	11. Qual o meio que utiliza para "contactar" com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?	12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?	13. Considera os guias práticos eficazes / percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?	14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?	15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?	16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?	17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?	18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da Internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?	19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:	
Nome da Entidade	Setor de atividade																						
2014/01/02 14:59:39	Grupo Soares da Costa, SGPS, SA				Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	Portal da Segurança Social	Semanalmente	Sim	Bom	Sim	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Pedido de certidões / declarações , Pagamentos à Segurança Social, Envio de declarações de remunerações, Consulta de legislação da Segurança Social	Sim	E-mail, Portal da Segurança Social (guias práticos), Centro Contacto (808 266 266), Telefone	Bom	Sim	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Sim	
2014/01/07 09:56:38					Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	Atendimento diferido	Semanalmente	Sim	Bom	Sim	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Envio de documentos , Envio de declarações de remunerações	Sim	Centro Contacto (808 266 266)	Bom	Sim	Sim	Bom	Sim	Sim	Sim	Sim	
2014/01/08 10:38:41	IMPRESA				Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	Presencial (serviço informativo), E-mail, Portal da Segurança Social	Mensalmente	Não	Suficiente	Não	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Pedido de certidões / declarações , Envio de documentos , Pagamentos à Segurança Social, Envio de declarações de remunerações, Consulta de legislação da Segurança Social	Não	Presencial (serviço informativo), Carta (correio), E-mail, Portal da Segurança Social (guias práticos), Centro Contacto (808 266 266)	Fraco	Não	Sim	Fraco	Não	Sim	Sim	- Disponibilização das contas corretas das entidades empregadoras - Disponibilização de detalhe de alegadas dívidas	
2014/01/09 16:25:34	Toyota Caetano Portugal				Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	E-mail, Portal da Segurança Social	Diariamente	Sim	Suficiente	Não	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Pedido de certidões / declarações , Envio de documentos , Envio de declarações de remunerações, Consulta de legislação da Segurança Social	Sim	E-mail, Telefone	Bom	Sim	Sim	Suficiente	Sim	Sim	Não		
2014/01/15 12:00:04	BANCO COMERCIAL PORTUGUES				Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos	Fax, Carta (correio), E-mail, Portal da Segurança Social	Semanalmente	Sim	Bom	Sim	Sim	Admissão / cessação de trabalhadores, Pedido de certidões / declarações , Envio de documentos , Envio de declarações de remunerações, Consulta de legislação da Segurança Social	Sim	Portal da Segurança Social (guias práticos), Centro Contacto (808 266 266)	Suficiente	Sim	Bom	Não	Sim	Sim	Deveria ser permitido adicionar/cessar os elementos dos Órgãos Sociais, há semelhança do que já acontece com a admissão/cessação de trabalhadores. Deveria também ser possível alterar a sede da empresa. Por fim, julgamos que seria de todo conveniente apurar o que despoletou uma pretensa dívida de um contribuinte. Por exemplo, se nos é dito que existe uma dívida de € 50,00 no mês 06 de 2013, deveríamos ter a possibilidade de perceber porque é que a diferença é de 50 quando as remunerações eram de 1000 e a empresa pagou 1000. A SS não nos consegue resolver o problema.		

**Apêndice V**

**Solicitação da entidade para envio do questionário por correio**



## Sónia Oliveira

---

**De:** DRD Info <info@banif.pt>  
**Enviado:** 7 de outubro de 2013 14:31  
**Para:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com  
**Assunto:** RE: Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

**Estado do sinalizador:** Sinalizado

Ex.mo(a) Senhor(a) Sónia Oliveira,

Acusamos a recepção do seu e-mail, o qual mereceu a nossa melhor atenção.  
Somos a informar que o pedido deverá ser formalizado por carta e enviado para o seguinte endereço:

Direcção de Recursos Humanos

Av. José Malhoa, 22 - 4º

1099-012 Lisboa

Para qualquer questão adicional estaremos à sua inteira disposição através da nossa Linha Banif\*.  
Portugal 808 200 200 / 96 596 9798 / 91 010 9798 / 93 525 9798  
Estrangeiro 00351 217211500

**Dias úteis** das 07h00 às 03h00  
**Sábados, Domingos e Feriados** das 10h00 às 20h00

Cumprimentos,  
Susana Sousa  
Banca Directa

Info



Direcção da Rede Directa  
808 200 200 / +351217211500 / Fax : 229409599  
Av. dos Aliados, 107/139 4000-067 Porto  
Email: [info@banif.pt](mailto:info@banif.pt)  
[www.banif.pt](http://www.banif.pt)

---

**De:** mestrandasoniaoliveira@gmail.com [mestrandasoniaoliveira@gmail.com]  
**Enviado:** sábado, 5 de Outubro de 2013 19:10  
**Para:** DRD Info  
**Assunto:** Questionário às empresas registadas na CMVM - O uso do portal da Segurança Social

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica que a autora desenvolve no âmbito do Mestrado em Auditoria, tutelado pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto. Este documento será administrado pela autora e dirige-se às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM). A autora deste trabalho agradece desde já a colaboração prestada, solicitando o máximo rigor nas respostas dadas. Antecipadamente grata.

Apresento os meus cumprimentos,  
Sónia Oliveira

Se tiver dificuldades em visualizar ou submeter o formulário, pode preenchê-lo on-line

[https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS\\_8q5l1l1eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1syvLn8o1xsgkxS_8q5l1l1eg4dgfrTp-RCMncUBAD6Q/viewform)

# Questionário

Questionário às empresas registadas na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)

**Nome da Entidade**

[       ]

**Setor de atividade**

[       ]

**1. Quantos colaboradores tem a Entidade?**

- [ ] Até 10
- [ ] Mais de 10

**2. Recorre a uma empresa de outsourcing para tratar dos deveres para com a Segurança Social ou tem Departamento de Contabilidade / Recursos Humanos na entidade?**

- [ ] Outsourcing
- [ ] Departamento Contabilidade/ Recursos Humanos

**3. Quando a entidade necessita de se articular com a Segurança Social, normalmente que meio utiliza?**

- [ ] Presencial (serviço informativo)
- [ ] Atendimento diferido
- [ ] Fax
- [ ] Carta (correio)
- [ ] E-mail
- [ ] Portal da Segurança Social

**4. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social?**

- [ ] Não utiliza
- [ ] Diariamente
- [ ] Semanalmente
- [ ] Mensalmente
- [ ] Anualmente

**5. Considera que a Segurança Social otimizou / dinamizou os seus serviços com a criação do portal da Segurança Social?**

- [ ] Sim
- [ ] Não

**6. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social?**

- [ ] Fraco
- [ ] Suficiente
- [ ] Bom
- [ ] Muito bom

**7. Considera o portal da Segurança Social de fácil compreensão e navegação?**

- [ ] Sim
- [ ] Não

**8. Utiliza o serviço Segurança Social Direta?**

- Sim
- Não

**9. Se sim, que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?**

- Admissão / cessação de trabalhadores
- Pedido de certidões / declarações
- Envio de documentos
- Pagamentos à Segurança Social
- Envio de declarações de remunerações
- Consulta de legislação da Segurança Social

**10. Considera que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social?**

- Sim
- Não

**11. Qual o meio que utiliza para "contactar" com os serviços da Segurança Social caso haja algum constrangimento / dúvida?**

- Presencial (serviço informativo)
- Fax
- Carta (correio)
- E-mail
- Portal da Segurança Social (guias práticos)
- Centro Contacto (808 266 266)
- Telefone

**12. Como considera a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**13. Considera os guias práticos eficazes /percetíveis para colmatar constrangimentos / dúvidas?**

- Sim
- Não

**14. Já recorreu ao Centro de Contacto da Segurança Social (808 266 266)?**

- Sim
- Não

**15. Se sim, como considera as informações prestadas pelo Centro de Contacto?**

- Fraco
- Suficiente
- Bom
- Muito bom

**16. Caso contacte telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam, preferencialmente, os correios eletrónicos institucionais para o envio de documentos, colocação de dúvidas, entre outros?**

- Sim
- Não

**17. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensal (DRM) apenas por via eletrónica, pelo portal da Segurança Social ou da Administração Fiscal) um meio acessível às empresas?**

- Sim
- Não

**18. De acordo com a legislação em vigor, considera a obrigatoriedade de cessar os trabalhadores da entidade apenas pelo portal da internet (SSDireta) um meio acessível às empresas?**

- Sim
- Não

**19. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais:**

## Declaração



[Enviar]

Nunca envie palavras-passe através dos Formulários Google.

Com tecnologia

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

[Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Termos adicionais](#)

---

Esta mensagem contém informação de natureza confidencial e é exclusivamente dirigida ao(s) destinatário(s) indicado(s). Se, por engano, receber este email agradecemos que não o copie nem o reenvie e que nos notifique do ocorrido através do email de resposta.