



Universidade de Aveiro  
Ano 2024

**LEONILDE GARANITO** A Pandemia da COVID-19 e o Governo Digital: o  
**IDEIA** caso dos municípios da Região Autónoma da  
Madeira



Universidade de Aveiro  
Ano 2024

**LEONILDE GARANITO** **A Pandemia da COVID-19 e o Governo Digital: o caso**  
**IDEIA** **dos municípios da Região Autónoma da Madeira**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciência Política, realizada sob a orientação científica do Doutor João Gonçalo Gomes de Paiva Dias, Professor Coordenador com Agregação da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro

Dedico este trabalho aos meus pais e à minha irmã.

**o júri**

presidente

Prof. Doutora Patrícia Catarina de Sousa e Silva  
Professora Auxiliar em Regime Laboral, Universidade de Aveiro

vogais

Prof. Doutora Elisabeth de Jesus Oliveira Brito  
Professora Coordenadora, Universidade de Aveiro

Prof. Doutor João Gonçalo Gomes de Paiva Dias  
Professor Coordenador *c/* Agregação, Universidade de Aveiro

## **agradecimentos**

O processo de escrita de uma dissertação é, sem dúvida, um processo árduo. Foram vários os momentos em que pensei desistir, pela desmotivação e constante incerteza durante todo esta caminhada. No entanto, valeu apenas todo o esforço e toda a dedicação e o apoio de todos os que me rodeiam foi muito importante. Por isso, devo um grande agradecimento a todas as pessoas que estiveram sempre ao meu lado e deram-me motivação para continuar e nunca desistir.

Em primeiro lugar, um agradecimento especial ao Professor Doutor Gonçalo Paiva Dias por toda a disponibilidade e acompanhamento, pela confiança depositada neste trabalho e compreensão durante todo o processo.

Agradeço em especial aos meus pais e à minha irmã por toda a força que me deram, e principalmente por nunca me deixarem desistir deste processo.

Aos meus amigos, por todo o apoio e ajuda, em especial àqueles que passaram pelo mesmo processo de escrita da dissertação. Obrigada por estarem sempre presentes, pelos desabafos, pelo companheirismo e pela vossa amizade.

**palavras-chave**

Governo Digital; Governo Digital Local; Pandemia da COVID-19; Região Autónoma da Madeira.

**resumo**

A pandemia da COVID-19 e os consequentes confinamentos tiveram um grande impacto na sociedade. Neste contexto, os governos locais tiveram de se adaptar às circunstâncias, adaptando as suas agendas políticas e ajustando os seus procedimentos internos. No caso português, os governos locais apesar de já estarem dotados de alguns mecanismos e ferramentas de comunicação digitais, tiveram de efetuar alterações de modo a minimizar alguns impactos decorrentes da pandemia.

O presente trabalho tem como objetivo principal observar a perceção dos atores políticos locais quanto à importância atribuída ao governo digital, perante o contexto da pandemia da COVID-19. Para tal, procedeu-se ao estudo de caso dos municípios da Região Autónoma da Madeira, recorrendo a entrevistas semiestruturadas e à recolha de dados secundários relevantes à investigação de modo a caracterizar os municípios em estudo e traçar o perfil dos autarcas entrevistados.

Os resultados confirmam que os atores políticos têm uma perceção positiva sobre a importância do governo digital no contexto em causa, embora não tenha sido possível relacionar o perfil dos entrevistados e as características dos municípios com essa perceção. Constatou-se também que a pandemia influenciou a adoção de novos mecanismos digitais e que os atores políticos possuem uma perceção positiva sobre a perenidade desses mecanismos no pós-pandemia.

**keywords**

Digital Government; Local Digital Government; COVID-19 pandemic; Autonomous Region of Madeira.

**abstract**

With the emergence of the COVID-19 pandemic, local governments were challenged, as this phenomenon had a major impact on society. Local governments had to adapt to the circumstances and transform their political agendas, adjusting their internal procedures. In the Portuguese case, although local governments are already equipped with some digital communication mechanisms and tools, they had to make some changes to minimize some impacts resulting from the pandemic.

The main objective of this work is to observe the perception of local political actors regarding the importance attributed to digital government, in the context of the COVID-19 pandemic. To this end, a case study of municipalities in the Autonomous Region of Madeira was carried out, using semi-structured interviews and the collection of secondary data relevant to the investigation to characterize the municipalities under study and outline the profile of the interviewed mayors.

The results confirm that political actors have a positive perception about the importance of digital government in the context in question, but it was not possible to relate the profile of the interviewees and the characteristics of the municipalities with this perception. It was also found that the pandemic influenced the adoption of new digital mechanisms and that political actors have a positive perception about the perpetuity of these mechanisms in the post-pandemic period.



# Índice

Lista de Abreviaturas .....	1
Capítulo 1: Introdução .....	1
1. Introdução ao tema .....	1
2. Estrutura da dissertação.....	3
Capítulo 2: Enquadramento Teórico .....	5
1. Governo Digital .....	5
1.1. Governo Eletrónico.....	7
1.2. Democracia Eletrónica.....	8
1.3. Governação Eletrónica .....	9
1.4. Tipos de interação no Governo Digital .....	11
2. Governo Digital Local.....	13
2.1. Fatores determinantes da implementação de governo digital ao nível local....	14
3. Governo Digital Local e a pandemia da COVID-19 .....	17
4. Estudos sobre governo digital local em Portugal .....	18
Capítulo 3: Abordagem Metodológica .....	20
1. Questões de Investigação e Objetivos .....	20
2. Hipóteses de Investigação .....	22
3. Processo de Investigação.....	28
4. Desenho de Investigação.....	30
5. Instrumentos de recolha de dados.....	32
6. Instrumentos de análise de dados .....	34
Capítulo 4: Estudo de Caso .....	35
1. Caraterização da RAM .....	35
2. Caraterização dos municípios em estudo.....	36
2.1. Município A.....	37
2.2. Município B.....	37
2.3. Município C.....	38
2.4. Município D.....	38
2.5. Município E .....	39

2.6. Município F .....	39
2.7. Município G .....	40
3. Caracterização dos entrevistados .....	41
4. Análise de conteúdo das entrevistas.....	42
4.1. Primeira Dimensão – Importância do governo digital .....	43
4.2. Segunda Dimensão – Influência da pandemia na adoção de novos mecanismos digitais .....	45
4.3. Terceira Dimensão – Perenidade dos mecanismos digitais adotados .....	47
5. Discussão dos resultados obtidos.....	48
Capítulo 5: Conclusões e considerações finais .....	58
1. Conclusões finais do estudo de caso .....	58
2. Limitações do estudo.....	61
3. Sugestões de investigação futura .....	62
Referências Bibliográficas.....	63
ANEXOS.....	74
Anexo 1 – Guião da Entrevista – Autarcas dos municípios da Região Autónoma da Madeira .....	75
Anexo 2 – Consentimento Informado .....	78

## **Índice de Figuras**

Figura 1 – Estrutura da Dissertação.....	3
Figura 2 – Governo digital: transformação da relação entre o governo e a sociedade. ....	10
Figura 3 – Tipos de interação no governo digital .....	12
Figura 4 – Etapas do processo de investigação .....	29
Figura 5 – Abordagem exploratória sequencial .....	31

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1 – Caracterização dos municípios .....	40
Tabela 2 – Caracterização dos entrevistados.....	41
Tabela 3 – Categorização .....	43

## **Lista de Abreviaturas**

**G2B** – governo-a-negócio

**G2C** – governo-a-cidadão

**G2E** – governo-a-funcionário

**G2G** – governo-a-governo

**INE** – Instituto Nacional de Estatística

**OMS** – Organização Mundial de Saúde

**RAM** – Região Autónoma da Madeira

**SARS-CoV-2** – Síndrome Respiratória Aguda Grave Coronavírus 2

**SGMAI** – Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna

**TIC** – Tecnologias da Informação e Comunicação

# Capítulo 1: Introdução

## 1. Introdução ao tema

Em dezembro de 2019 surge, na cidade de Wuhan na China, o vírus SARS-CoV-2 (Síndrome Respiratória Aguda Grave Coronavírus 2), responsável pela COVID-19. Devido à sua rápida propagação a nível mundial (Picchio & Santolini, 2021), a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou este vírus como “um caso de emergência de saúde pública internacional” (Ricarte, 2020:54), sendo considerado a sexta emergência, a nível internacional, que afeta o mundo todo (Dammak et al., 2022). Perante o aumento significativo do número de casos de infeção nos primeiros meses após o surgimento do vírus, a OMS declarou, a 11 de março de 2020, o vírus SARS-CoV-2 como sendo um vírus pandémico.

Na Europa, começaram a surgir os primeiros casos de infeção pelo vírus da COVID-19 em fevereiro de 2020. Segundo o Conselho Europeu (n.d.), foi detetado um aumento no número de casos de infeção pelo vírus SARS-CoV-2 a 21 de fevereiro de 2020, sendo o norte de Itália a região mais afetada inicialmente, e onde foram reportados o maior número de casos. Em Portugal, apesar de também começarem a surgir os primeiros casos de infeção no final de fevereiro, é em março que começam a ser contabilizados um número mais elevado de casos de pessoas infetadas (Sistema Nacional de Saúde – Doutor Ricardo Jorge, 2020).

Perante o aumento significativo do número de casos de infeção pelo vírus da COVID-19, tornou-se necessário elaborar e implementar planos de contingência de modo a restringir e a evitar a propagação do vírus (Ricarte, 2020). Como tal, foram adotadas medidas como o confinamento geral, a utilização de máscaras faciais e o distanciamento social (Picchio & Santolini, 2021; Wang et al., 2022). Nesta senda, o quotidiano dos indivíduos acabou por sofrer algumas alterações, o que levou ao surgimento de uma série de desafios e de constrangimentos (Górska et al., 2021; Wang et al., 2021). Estas alterações no quotidiano da população ocorreram a vários níveis – social, económico, organizacional, saúde, educação, etc. –, levando, assim, a que as organizações – quer sejam públicas ou privadas – tivessem de redefinir as suas

estratégias e alterar o seu modo de funcionamento, de forma que estas conseguissem continuar a funcionar e a prestar serviços à população (Gabryelczyk, 2020; Górska et al., 2021). As instâncias governamentais – como os governos nacionais, regionais e locais – seguiram de perto a evolução da crise pandémica e acabaram por ter um papel importante na contenção do vírus. Perante esta situação de emergência e os vários desafios que surgiram, os governos intervieram através da aplicação de medidas restritivas e divulgação de informação necessária e relevante à população (Bojtor & Bozsó, 2022; Dammak et al., 2023).

Considerando as necessidades da população que surgiram perante este novo contexto mais restritivo, as tecnologias digitais tornaram-se cada vez mais utilizadas (Dammak et al., 2023). A pandemia da COVID-19 acabou por ser um estimulador e um impulsionador no que toca à digitalização e inovação dos serviços públicos, sendo que o principal desafio dos governos era desenvolver medidas de governo digital que respondessem às necessidades que foram surgindo (Bojtor & Bozsó, 2022; Dammak et al., 2023). Segundo Alsarraf et al. (2023:116), “o governo digital tem-se tornado numa das mais importantes ferramentas de interação entre os cidadãos e os governos de muitos países”, em que a transformação digital tornou-se necessária para que os governos pudessem responder à crise – não só na área da saúde, mas também em termos sociais e económicos – gerada pela pandemia da COVID-19 (Eom & Lee, 2022). Perante a necessidade de ajustar e melhorar o funcionamento dos serviços públicos, como também o funcionamento dos próprios governos, a transformação digital teve um papel fulcral, visto que através da transformação digital ocorrem mudanças organizacionais e sociais, “sendo que transforma as organizações e a sociedade através da implementação de tecnologias digitais” (Danielsen, 2021:318).

Esta dissertação pretende analisar a importância atribuída ao governo digital pelos atores políticos que constituem os governos locais perante o contexto pandémico, considerando particularmente o contexto dos municípios da Região Autónoma da Madeira (RAM). Estudar estas questões do governo digital ao nível dos governos locais é relevante visto que, no caso português, é ao nível local que os governos possuem uma relação de maior proximidade com os cidadãos (Gaule &

Žilinskas, 2013; Dias & Costa, 2013), mas também devido ao papel fundamental que os governos locais tiveram no contexto pandémico (Batalhão, 2021).

Com isto, este estudo vem contribuir e acrescentar valor no campo da investigação sobre governo digital ao nível local, visto que será feita uma análise da perceção dos atores políticos ao nível local sobre a importância do governo digital. Estudar estas questões tendo em conta o contexto da pandemia da COVID-19 é relevante pois, apesar de já começarem a existir alguns contributos relativos a esta temática, ainda é um tópico pouco desenvolvido no que toca às questões de governo digital e, por isso, este estudo vem dar o seu contributo no campo da investigação sobre a pandemia da COVID-19 e a sua relação com o governo digital. Além disso, tendo em conta que o foco da análise é em específico os municípios que constituem a RAM, este estudo vem acrescentar uma nova visão sobre as questões do governo digital não só tendo em conta a pandemia, mas também devido às características específicas que compõem esta região, uma vez que esta é uma região ultraperiférica e insular distante do restante território português.

## 2. Estrutura da dissertação

Relativamente à estrutura da dissertação, esta desenvolve-se em 5 Capítulos:



*Figura 1 – Estrutura da Dissertação*

No presente capítulo é apresentada a introdução onde é feito o enquadramento do tema em estudo, assim como também é apresentada a estrutura da dissertação.

No capítulo 2 será apresentado o enquadramento teórico, onde é realizada uma revisão de literatura científica sobre o governo digital, abordando conceitos essenciais, mas também desenvolvendo algumas temáticas mais específicas para o tema em estudo, tais como o governo digital local, os fatores determinantes da implementação de governo digital nos governos locais, o governo digital local e a pandemia da COVID-19 e, por fim, serão apresentados os estudos realizados sobre a governo digital ao nível local em Portugal.

No capítulo 3 é feita a descrição das questões de investigação, objetivos e hipóteses de investigação, o processo de investigação e o desenho da investigação, onde será apresentada a metodologia de investigação aplicada no estudo desta dissertação e os instrumentos de recolha e análise de dados utilizados.

O capítulo 4 diz respeito à análise e discussão dos resultados obtidos, sendo também apresentada a caracterização da RAM, dos municípios em estudo e dos entrevistados.

Por fim, no capítulo 5 são apresentadas as conclusões finais, as limitações que surgiram no decorrer da investigação e as sugestões de investigação a realizar no futuro.

## Capítulo 2: Enquadramento Teórico

O capítulo está organizado em 4 secções que abordam e definem os aspetos mais relevantes para esta investigação. Na primeira secção é apresentado o Governo Digital, sendo abordado o papel das TIC como ferramenta relevante para a introdução do conceito. Além disso, são caracterizados os conceitos principais que estão associados ao Governo Digital, tais como o governo eletrónico, a democracia eletrónica, a governação eletrónica e os tipos de interação no Governo Digital. Na segunda secção é exposto o conceito do Governo Digital Local, sendo este um elemento fulcral para a investigação. Nessa secção são também apresentados os fatores determinantes para a implementação do governo digital ao nível local. Na secção 3 é abordada a relação entre a pandemia da COVID-19 e o Governo Digital Local e, por fim, na secção 4 são apresentados os estudos realizados em Portugal sobre o Governo Digital.

### 1. Governo Digital

Perante o surgimento das novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), ocorreram mudanças notáveis na sociedade, visto que através da utilização destas novas tecnologias tornou-se possível alterar o modo como a informação era trocada e a forma como as pessoas comunicavam entre si (Ahn, 2011; Welch, 2021; Ravšelj et al., 2022).

Entre o final da década de 60 e início da década de 70 do século XX surge a era da Internet – também conhecida como era digital – que revolucionou a sociedade em relação à situação económica e social vivida. Nesta senda, as tecnologias digitais foram implementadas pelas organizações de modo a automatizar as tarefas, assim como também para executar funções e processos de forma mais eficiente (Alves & Moreira, 2004). Nesta primeira vaga da adoção das novas tecnologias digitais “os políticos reconheceram as TIC como uma função central para as administrações públicas”, o que fez com que surgisse um maior interesse em aplicá-las nas estruturas governamentais e, conseqüentemente, levou ao contínuo desenvolvimento destas tecnologias (Veit & Huntgeburth, 2014:2).

Nos anos 80, surge uma nova visão sobre o desenvolvimento e aplicabilidade das TIC não só pelas organizações, mas também pelos governos e pela Administração Pública. Nesta fase, as tecnologias digitais são “integradas na estratégia de longo prazo das organizações, levando a que se impusesse o designado modelo de alinhamento estratégico das tecnologias e dos sistemas de informação” (Alves & Moreira, 2004:37). Deste modo, a implementação estratégica das TIC pelas estruturas governamentais torna possível que estas sejam mais eficientes e leva a que sejam feitas melhorias em termos de governação (Veit & Huntgeburth, 2014).

Através da rápida difusão e adoção das TIC pelas organizações, surge, na década de 90, a terceira vaga da implementação das tecnologias digitais. Nesta fase, a relação entre as TIC e as organizações levou a que surgissem mudanças organizacionais cada vez mais acentuadas, através da definição de estratégias de médio e longo prazo (Alves & Moreira, 2004). Assim, os governos começaram a traçar objetivos e políticas que se refletissem na adoção das tecnologias digitais para tornar os seus serviços mais eficazes e eficientes, oferecendo, assim, serviços mais interativos aos cidadãos e às empresas (Veit & Huntgeburth, 2014).

Deste modo, conseguimos compreender que as TIC tiveram e continuam a ter um papel preponderante no desenvolvimento das organizações, dos governos e da Administração Pública. Segundo Bannister & Connolly (2012), espera-se que as TIC sejam utilizadas de forma que “(i) alterem as estruturas ou processos de governança para que não seja possível operar sem a utilização das TIC; (ii) criem novas estruturas ou processos de governança que são resultados exclusivos das TIC; e (iii) tornem as ideias normativas sobre a governança mais concretas” (Umbach & Tkalec, 2022:2).

A utilização intensiva das novas tecnologias permitiu que as organizações, os governos e a Administração Pública conseguissem “enormes ganhos a nível da prestação de serviços e da gestão das organizações” (Alves & Moreira, 2004:8). Desta forma, é perceptível que as TIC tiveram um papel preponderante em diferentes áreas da sociedade civil em que, com a aplicação das mesmas, foi possível gerar “um potencial de redução de custos e obtenção de ganhos de eficiência e eficácia que não podem ser ignorados pelos Estados” (Alves & Moreira, 2004:8). Surgem, assim, diferentes conceitos que relacionam a aplicação das TIC pelos governos e pela Administração

Pública, tais como o governo eletrônico, democracia eletrônica, governação eletrônica, entre outros.

### **1.1. Governo Eletrónico**

No final da década de 90 do século XX surge o conceito de governo eletrônico (*e-government*) que, com os avanços observados nas tecnologias digitais, foi evoluindo e englobando diferentes aspetos relacionados com a governação (Torres et al., 2005; Janowski, 2015; Akbar et al., 2022). Inicialmente, os governos foram confrontados com uma série de oportunidades e desafios, em que o governo eletrônico foi desenvolvido e aplicado como uma medida de modernização administrativa (Stier, 2015). Apesar de o conceito ter surgido a diferentes níveis e velocidades nas diferentes entidades governamentais, o governo eletrônico levou a que ocorressem mudanças em termos organizacionais de modo a melhorar e a reestruturar os governos, contribuindo, assim, para a concretização de objetivos da modernização administrativa (Epstein, 2021; Umbach & Tkalec, 2022).

Segundo Alves & Moreira (2004:8), o conceito de governo eletrônico surge com o intuito de “designar o processo de transformação nas estruturas e relações internas e externas dos vários níveis do Estado e da Administração Pública através da incorporação e da potencialização das TIC”. O governo eletrônico é definido pelo desenvolvimento, aplicação e utilização das TIC por entidades governamentais para prestar melhores serviços públicos e informação pertinente aos cidadãos (Torres et al., 2005; Ahn, 2011; Defitri, 2022). Desta forma, através da modernização das entidades governamentais tornou-se possível prestar serviços de forma mais eficiente e eficaz, perante a desburocratização e centralização dos serviços nos cidadãos (Alves & Moreira, 2004; Bayona-Ore & Morales, 2021).

Perante a adoção das TIC pelos governos e demais entidades governamentais, a implementação do governo eletrônico pode levar a que ocorram melhorias em diversas áreas. Segundo Alves & Moreira (2004:10) as melhorias perante a adoção do governo eletrônico podem ser as seguintes:

- “Simplificação da prestação de muitos serviços aos cidadãos e às empresas, com especial incidência naqueles onde o tratamento de documentos e o processamento de informação assume grande relevância;
- Maior rapidez e facilidade na obtenção de informação e no esclarecimento de dúvidas por parte dos cidadãos e das empresas relativamente à Administração Pública;
- Elevação dos padrões de eficiência e redução dos custos da Administração Pública, com potencial eliminação de níveis supérfluos de gestão e integração de sistemas e serviços sempre que possível;
- Aumentar a capacidade de resposta da Administração Pública às iniciativas dos cidadãos e proporcionar-lhes possibilidades de participação mais alargada;
- Colaboração mais próxima entre vários níveis do Estado e os vários serviços da Administração Pública, evitando redundâncias, otimizando recursos e promovendo uma mais eficaz aplicação do princípio da subsidiariedade;
- Facilitar o campo de manobra da sociedade civil e das comunidades locais através da remoção dos entraves burocráticos à sua atuação.”

No decorrer das últimas duas décadas, a aplicação do governo eletrónico tem vindo sempre a evoluir, sendo que os governos têm prestado serviços “mais sofisticados e complexos”, expandindo cada vez mais a comunicação dos governos com os cidadãos e as empresas através da adoção de medidas de governo eletrónico (Ahn, 2011:429).

## **1.2. Democracia Eletrónica**

Com o rápido crescimento da utilização do governo eletrónico pelos governos e pela Administração Pública, começaram a surgir novas práticas das TIC em áreas diferentes daquelas que já vinham sendo exploradas, principalmente no que toca à

participação dos cidadãos (Alves & Moreira, 2004; Morales & Bayona-Ore, 2021). As tecnologias digitais passam a ser aplicadas de modo a criar novas formas de participação, levando a que ocorram mudanças e adaptações no modo como os governos se relacionam com os cidadãos (Alves & Moreira, 2004; Gupta & Biswas, 2021).

A democracia eletrónica (*e-democracy*) é observada como sendo uma ferramenta digital que permite “um melhor acesso eletrónico à comunidade para os processos políticos e escolhas políticas” (Gupta & Biswas, 2021:129). Assim, através da aplicação das TIC, surgem “mecanismos para informar, consultar e envolver os cidadãos” nos vários processos democráticos, tais como a participação política, a tomada de decisão e processos de governação (Gupta & Biswas, 2021:129; Lips, 2020; Roblek et al., 2020).

Deste modo, a democracia eletrónica “visa revitalizar a confiança no governo” através da utilização das TIC, com o intuito de “melhorar a eficiência, a equidade e a qualidade da participação democrática” com o envolvimento dos cidadãos e de outros *stakeholders*, assim como também gerar “mais transparência, responsabilidade e participação na tomada de decisões políticas (Veit & Huntgeburth, 2014:7; Gupta & Biswas, 2021:129).

### **1.3. Governação Eletrónica**

O governo digital (*e-governance*) é um termo mais abrangente e mais utilizado pelos investigadores para caracterizar as mudanças organizacionais e políticas através da utilização das TIC pelos governos (Umbach & Tkalec, 2022). Também denominado por governação eletrónica, este continua a ser um conceito em que a sua definição diverge entre autores, não existindo um consenso entre eles no termo a utilizar para definir o conceito.

A governação eletrónica pode ser definida pela utilização das TIC pelos governos e pela Administração Pública, sendo estabelecida uma relação entre estes e

os elementos da sociedade civil, tais como os cidadãos e atores públicos e privados (Gaule & Žilinskas, 2013; Umbach & Tkalec, 2022). Neste sentido, através da aplicação da governação eletrónica torna-se possível proceder à modernização e à transformação da prestação de serviços públicos, da prestação de informação pelos governos, da participação política e da tomada de decisão (Gaule & Žilinskas, 2013; Veit & Huntgeburth, 2014). A governação eletrónica tem como intuito “melhorar significativamente os processos políticos, criando novos espaços deliberativos para a discussão, aumentando a participação e a relação custo-benefício e permitindo elementos democráticos mais diretos no sistema político” (Veit & Huntgeburth, 2014:8-9).

Os objetivos principais da governação eletrónica passam por transformar as relações entre os governos e os restantes elementos da sociedade civil de modo que os cidadãos e as empresas vejam “o governo como mais responsivo, acessível, transparente, responsável, participativo, eficiente e eficaz” (Veit & Huntgeburth, 2014:7) (figura 2). Além disso, através da aplicação das TIC pelos governos torna-se possível “aumentar a eficiência das operações do governo, fortalecer a democracia, realçar a transparência e providenciar um melhor e mais versátil conjunto de serviços aos cidadãos e às empresas” (Gaule & Žilinskas, 2013:80).



*Figura 2 – Governo digital: transformação da relação entre o governo e a sociedade*

Fonte: Veit & Huntegeburth, 2014

Em suma, podemos observar que existem três conceitos relevantes: o governo eletrônico, a democracia eletrónica e o governo digital (ou governação eletrónica). Perante as definições supra apresentadas, depreende-se que o governo digital engloba o conceito de governo eletrônico e de democracia eletrónica, sendo este um conceito mais amplo sobre a aplicação das TIC pelos governos para modernizar as suas estruturas em diferentes áreas.

#### **1.4. Tipos de interação no Governo Digital**

Como temos vindo a observar, perante o desenvolvimento e aplicação do governo digital pelos governos e pela Administração Pública são estabelecidas relações entre diversos elementos da sociedade, através da transformação do fornecimento de informação, da prestação de serviços, da participação política e da tomada de decisão. Podem ser estabelecidas relações internas e externas, sendo que as relações internas correspondem à interação entre o governo e outras entidades governamentais (G2G), e as relações externas são estabelecidas pela interação dos governos com os cidadãos (G2C) e pelos governos com as empresas (G2B) (Alves & Moreira, 2004; Epstein, 2021; Umbach & Tkalec, 2022) (figura 3).

No que toca à interação entre os governos e outras entidades governamentais – governo-a-governo (G2G) – são estabelecidas “relações internas que envolvem ações e funções de diferentes níveis” das entidades governamentais, através da partilha e troca de informação entre estes (Alves & Moreira, 2004:9; Viana, 2021). Neste sentido, podem ser estabelecidas relações intragovernamentais – ou seja, entre os vários serviços de uma entidade governamental –, assim como também podem ser estabelecidas relações intergovernamentais – entre diferentes entidades governamentais (Marques, 2016).

Em relação à interação entre os governos e os cidadãos – governo-a-cidadão (G2C) – estas são relações externas estabelecidas entre as entidades governamentais e os cidadãos. Deste modo, a interação G2C refere-se à transformação da relação promovida entre os cidadãos e os diversos serviços prestados pelos organismos

públicos através da “transmissão e recolha de informação, a prestação de serviços e também os processos de consulta e participação” (Alves & Moreira, 2004:9).

Por fim, no que toca à interação entre os governos e as empresas – governo-a-negócio (G2B) – são determinadas relações externas entre as empresas e as demais entidades governamentais. Assim, são estabelecidas relações bidirecionais entre estes – ou seja, relacionam-se tanto como fornecedores ou clientes –, sendo que nesta interação podem ser incluídos “processos de compras e estabelecimento de contratos para a prestação de serviços por empresas, assim como funções reguladoras e de recolha (e transmissão) de informação” (Alves & Moreira, 2004:9).

No entanto, a OCDE estabelece ainda outra interação entre os governos e os funcionários – governo-a-funcionário (G2E) – que compreende a relação estabelecida com os funcionários públicos, sendo estabelecidas “ferramentas necessárias para reestruturar e manter a organização interna das entidades governamentais (Marques, 2016:6).

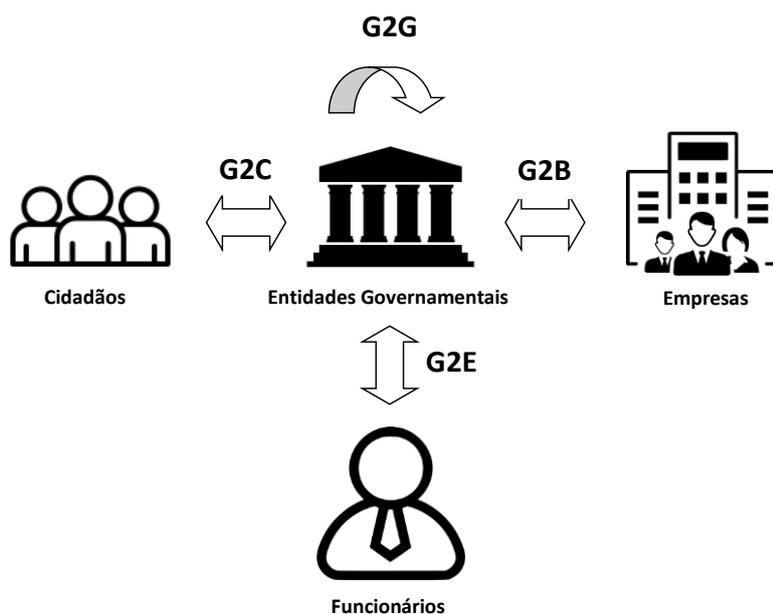


Figura 3 – Tipos de interação no governo digital

Fonte: Elaboração própria

## 2. Governo Digital Local

Os governos locais são compreendidos como sendo as entidades mais próximas dos cidadãos em relação a outras instâncias governamentais como o governo central, sendo ao nível local que ocorrem a maioria das interações entre diversos elementos da sociedade (Gaule & Žilinskas, 2013; Masinde & Mkhonto, 2019). Apesar do papel dos governos locais variar de país para país, o poder local tem um impacto diário e direto sobre o quotidiano dos cidadãos, assumindo um papel preponderante na prestação de serviços públicos, na participação ativa da população e na tomada de decisões (Tejedo-Romero & Araujo, 2015; Sarantis et al., 2022).

Perante a relevância do papel dos governos locais, conseguimos compreender que a governação representa um “um padrão flexível de tomada de decisão pública” (John, 2001:24). Segundo Teles (2015:123), a governação local é cada vez mais observada como sendo um “complexo arranjo de serviços e respostas às comunidades, uma multiplicidade de instituições do setor público e organizações do setor privado cuja área de atuação ultrapassa, a maior parte das vezes, as fronteiras dos próprios municípios”.

Segundo o *E-Government Survey 2012* das Nações Unidas, “é ao nível local que o impacto das TIC na relação entre os governos e os cidadãos pode ser mais eficaz” (Gaule & Žilinskas, 2013:81), visto que a sociedade mantém uma relação de maior proximidade com os governos locais e identificam-se mais com o território local (Gouveia, 2004). Desta forma, o governo digital local (ou *local e-governance*) pode ser observado como sendo a aplicação do governo digital ao nível local, tendo por base o “âmbito local, mais associado ao território e de maior proximidade das comunidades e por consequência dos próprios indivíduos” (Gouveia, 2004:34).

Apesar de a expressão governo eletrónico local ser utilizada por diversos autores na literatura para definir a aplicação de governo digital ao nível local, no caso desta investigação utilizaremos a expressão governo digital local. Isto porque existem alguns autores que se referem a governo eletrónico local como sendo apenas a utilização das TIC na prestação de serviços públicos pelos governos locais.

O governo digital local pode ser definido pela adoção e utilização das TIC pelos governos de modo a prestar serviços públicos, fornecer informação e envolver os cidadãos através da participação política ao nível local (Dias, 2020). Segundo Gouveia (2004:25), através da utilização das TIC são fornecidos “ao indivíduo e às empresas de um dado território serviços e condições para o fomento da democracia e qualidade de vida, relacionando o poder político e a Administração Pública local com o cidadão e com as empresas, recorrendo à troca de informação de base eletrónica”. Deste modo, conseguimos observar que, através do desenvolvimento e implementação do governo digital local, torna-se possível que os governos locais transformem e dinamizem a sua atividade, assegurando o contínuo envolvimento dos cidadãos no poder local.

No caso português, entende-se por governo local os municípios e as freguesias, sendo que “os municípios constituem a única forma relevante de representação política além do governo central” (Dias & Costa, 2013:5). No caso das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, o governo regional destes arquipélagos constitui também uma forma relevante de representação política, além das supramencionadas. Assim, o governo digital local é aplicado pelos governos locais de modo a “melhorar a eficiência dos seus processos internos e de contratação pública, a comunicação com outras entidades da Administração Pública, a prestação de serviços públicos locais e a participação dos cidadãos” (Dias, 2015:137).

## **2.1. Fatores determinantes da implementação de governo digital ao nível local**

A implementação de governo digital ao nível dos governos locais encontra-se em constante desenvolvimento, sendo adotadas sucessivas inovações ao longo do tempo (Dias, 2020:1310). Perante este desenvolvimento, pode ser identificado um conjunto de fatores que são determinantes para a implementação de governo digital ao nível local, podendo estes ser internos ou externos ao governo local.

Autores como Perdal (2016), Morales & Bayona-Ore (2018), Maditinos & Sidiropoulou (2020), Dias (2020) e Tangi et al. (2021) identificam e categorizam um conjunto de fatores que são determinantes para a implementação de governo digital.

Perdal (2016:118-120) categoriza os fatores determinantes do governo digital tendo em conta se estes são internos ou externos aos governos locais. Dentro da categoria dos fatores externos, podem ser identificados os seguintes fatores: fatores socioeconómicos; atitudes, conhecimento e habilidade dos cidadãos; tamanho da unidade administrativa; e condições políticas e o quadro jurídico-organizacional. Quanto à categoria dos fatores internos, Perdal (2016:120-121) identifica os seguintes fatores: atitudes das autoridades locais, líderes e gestores; visão e estratégia de desenvolvimento de governo eletrónico; equipamentos de TIC; recursos humanos; situação financeira; e cooperação e parceria.

Já Morales & Bayona-Ore (2018:163) consideram que os fatores que influenciam o sucesso da implementação de governo digital podem ser agrupados em quatro categorias: fatores institucionais, fatores organizacionais, fatores contextuais, e fatores e recursos legais. Quanto à categoria dos fatores institucionais, são incluídos os seguintes fatores: tamanho do município; tipo de governo; condições legais e culturais; compromisso político; liderança administrativa; e estrutura organizacional. Em relação à categoria dos fatores organizacionais, são incluídos os seguintes fatores: políticos e legais; fatores de implementação; e pessoal técnico. A categoria dos fatores contextuais é composta pelos seguintes fatores: políticos; demográficos; e condições económicas e ecológicas. Por fim, a categoria dos fatores e recursos legais é constituída por fatores como: os aspetos regulatórios; de privacidade; de segurança; económicos; tecnológicos; e recursos humanos.

No caso de Maditinos & Sidiropoulou (2020) e Tangi et al. (2021), estes consideram que os fatores que influenciam o desenvolvimento de governo digital podem ser agrupados em três categorias de fatores, sendo estas: fatores contextuais; fatores organizacionais; e fatores socioeconómicos. Quanto aos fatores contextuais, são considerados nesta categoria o fator populacional e o fator da localização geográfica; na categoria dos fatores organizacionais são tidos em conta fatores tais como o financiamento para as TIC e para o governo digital, a capacidade financeira dos

municípios, o tamanho da entidade, a existência de um departamento das TIC, a centralização administrativa, e a gestão dos websites (Madininos & Sidiropoulou, 2020), mas também fatores como a cultura organizacional, a atitude perante a inovação, e a motivação política e administrativa (Tangi et al., 2021); por fim, na categoria dos fatores socioeconómicos são observados os fatores como o PIB per capita, o emprego, a educação, e o rendimento médio anual das famílias.

Apesar de existirem vários modelos empíricos onde são identificados os fatores determinantes da implementação de governo digital ao nível dos governos locais, como os exemplos supramencionados, na presente investigação será tido em conta o modelo estabelecido por Dias (2020).

Segundo Dias (2020), os fatores determinantes de governo digital podem ser agrupados em quatro categorias: fatores internos; fatores socioeconómicos; fatores políticos locais; e fatores contextuais. Os fatores internos “correspondem às características internas dos governos locais” (p.1313). Dentro desta categoria, podem ser identificados os seguintes fatores determinantes: tamanho do governo local; capacidade financeira; capacidade de gestão; capacidade técnica; liderança; experiência; forma organizacional e cultura (p.1316). Os fatores socioeconómicos correspondem às “caraterísticas socioeconómicas da jurisdição territorial do governo local” (p.1313). Nesta categoria, integram os seguintes fatores: demografia; dinamismo socioeconómico; e utilização da internet (p.1316). Os fatores políticos locais são caracterizados pela “esfera política local” (p.1313), sendo que integram esta categoria os seguintes determinantes: orientação política; contexto político; e participação dos cidadãos (p.1316). Por fim, os fatores contextuais correspondem aos “fatores externos que não estão necessariamente dependentes do âmbito local” (p.1313). Nesta categoria, integram os seguintes determinantes: pressão dos *stakeholders*; e leis, regulamentos e diretivas (p.1316).

### 3. Governo Digital Local e a pandemia da COVID-19

A pandemia causada pelo vírus da COVID-19 teve um grande impacto transformador na sociedade. Os governos foram desafiados perante este contexto, tendo estes um papel importante através da elaboração e implementação de planos de contingência de modo a restringir e evitar a propagação do novo coronavírus. O confinamento geral acabou por ser uma das formas de restringir os contactos entre pessoas, o que acabou por ter “um brutal impacto direto e imediato na nossa sociedade e economia, colocando em crise a normal e habitual vida quotidiana de instituições e de pessoas” (Batalhão, 2021:105). Perante esta crise de saúde pública internacional, tornou-se necessário “chegar aos cidadãos de forma rápida e efetiva, em que o serviço remoto tornou-se a única forma de manter a continuidade dos serviços públicos” (Padeiro et al., 2021:1-2).

Tendo em conta as políticas restritivas adotadas pelos governos de modo a evitar a propagação do vírus, os próprios governos sofreram algumas alterações. Estes tiveram de transformar as suas agendas políticas (Picchio & Santolini, 2021), tendo de “ajustar os seus procedimentos e o *modi operandi*” (Pauletto, 2023:1). Perante as medidas restritivas implementadas, que resultaram na diminuição da interação entre a sociedade e os governos, e perante a necessidade de continuar a prestar serviços à população, foi possível observar que a pandemia, de certa forma, “acelerou ou forçou a digitalização dos serviços públicos”, levando a que estes inovassem e alterassem o seu modo de funcionamento, quer seja internamente, como também na relação com os cidadãos (Bojtor & Bozsó, 2022:32).

Ao nível local, os governos enfrentaram “uma grande variedade de situações, dependendo da gravidade dos surtos, da estrutura populacional, das suas próprias necessidades e recursos disponíveis” (Padeiro et al., 2021:1), sendo que o papel das TIC acabou por ser fundamental perante o contexto pandémico. No caso dos governos locais em Portugal, o impacto da pandemia da COVID-19 levou a que fossem feitas algumas alterações, tais como: o “encerramento do atendimento presencial”; adoção de novos mecanismos de trabalho, como o trabalho à distância (teletrabalho); imposição de “limitações às reuniões presenciais das câmaras e das assembleias

municipais”; como também foram impostas limitações “no contacto entre eleitos e eleitores” (Dias, 2021:189).

Apesar de a transformação digital ter sido relevante na adoção de mecanismos digitais pelos governos locais, perante o contexto pandémico, importa referir que, no caso português, já vinham sendo adotados mecanismos e ferramentas de comunicação digitais (Dias, 2021). Assim, acabou por ser possível minimizar alguns dos impactos decorrentes da pandemia. Segundo Dias (2021:190), grande parte dos municípios portugueses já possuíam “mecanismos de prestação eletrónica de serviços”, assim como também já usufruíam de “sistemas informáticos de suporte à atividade administrativa”. No entanto, foram adotados outros mecanismos de comunicação digitais pelos governos locais em Portugal, tais como a adoção de ferramentas de videoconferência – que permitiram “a realização de reuniões das câmaras municipais e assembleias municipais” –, como também a “adoção de meios digitais síncronos e públicos de contacto entre os eleitos e os eleitores” – que permitiram que fosse possível promover sessões públicas online (Dias, 2021:190-1).

#### **4. Estudos sobre governo digital local em Portugal**

O governo digital ao nível local em Portugal tem sido um tema cada vez mais estudado, mas, no entanto, ainda carece de uma maior atenção e desenvolvimento de investigação, que apresentem uma maior diversificação sobre o tema. Através da revisão de literatura, foi possível observar alguns estudos sobre o governo digital local em Portugal, sendo que estes podem ser observados a partir de dois pontos de vista diferentes: por um lado, o foco da análise; e por outro, a vertente de implementação de governo digital ao nível dos governos locais. É importante referir que alguns estudos fazem uma combinação destes dois pontos apresentados anteriormente, sendo que podem ser repetidos autores na enumeração dos mesmos por tópicos de análise.

Quanto ao foco da análise, os estudos de governo digital ao nível local em Portugal subdividem-se entre a análise dos websites dos municípios (Dias et al., 2003;

Dias, 2011; Aleixo et al., 2012; Dias & Costa, 2013; Dias & Gomes, 2014; Maciel et al., 2015); a análise da presença dos municípios nas redes sociais (Lameiras et al., 2018; Silva et al., 2019; Dias, 2022; Dias, 2022; Dias, 2023); como também da utilização de aplicações móveis (Dias, 2021). Em relação à vertente de implementação de governo digital ao nível local, os estudos realizados em Portugal analisam: a evolução da prestação de serviços digitais (Dias et al., 2003; Dias, 2011; Dias & Costa, 2013; Dias & Gomes, 2014; Ferreira et al., 2015); a inclusão digital, que decorre da utilização de meios digitais (Aleixo et al., 2012); a transparência municipal, através da disponibilização de informação pelos governos locais (Tejedo-Romero & Araujo, 2020); e a modernização dos municípios (Saragoça & Silva, 2012; Santos et al., 2013; Soares et al., 2016; Nishimura & Au-Yong-Oliveira, 2021).

Além disso, torna-se relevante para a nossa investigação observar estes estudos de governo digital local tendo em conta a metodologia utilizada. Assim, podemos observar que estes estudos utilizaram as seguintes metodologias: análise qualitativa através da observação e análise de conteúdo (Dias et al., 2003; Dias, 2011; Aleixo et al., 2012; Saragoça & Silva, 2012; Dias & Gomes, 2014; Maciel et al., 2015; Soares et al., 2016); análise qualitativa através da análise de conteúdo e aplicação de entrevistas (Santos et al., 2013; Nishimura & Au-Yong-Oliveira, 2021); e análise quantitativa através da testagem de hipóteses (Dias & Costa, 2013; Ferreira et al., 2015; Tejedo-Romero & Araujo, 2020; Silva et al., 2019; Lameiras et al., 2018; Dias, 2021).

## Capítulo 3: Abordagem Metodológica

Após a exposição do enquadramento teórico no capítulo anterior, passamos agora à descrição da abordagem metodológica que será utilizada nesta investigação. Este capítulo está estruturado em seis secções, em que: na primeira secção são definidos as questões de investigação e os objetivos deste estudo; na segunda secção são apresentadas as hipóteses de investigação; na terceira secção é abordado o processo de investigação; a quarta secção é composta pelo desenho da investigação, onde será caracterizada a metodologia a aplicar no presente estudo; e, por fim, na secção cinco e seis serão apresentados os instrumentos de recolha e de análise de dados utilizados.

### 1. Questões de Investigação e Objetivos

Na sequência da pandemia da COVID-19, surgiram uma série de desafios, constrangimentos e mudanças no nosso quotidiano (Górska et al., 2021). Perante este cenário, a transformação digital acabou por ter um papel fulcral, visto que tornou possível que diversas organizações – quer sejam estas públicas ou privadas – se adaptassem através do “desenvolvimento e implementação de uma estratégia digital” (Lamid et al., 2021:205) que possibilitasse o contínuo funcionamento das mesmas.

No caso dos governos locais em Portugal, a transformação digital teve também um papel importante, visto que estes enfrentaram “uma grande variedade de situações, dependendo da gravidade dos surtos, da estrutura populacional, das suas próprias necessidades e recursos disponíveis” (Padeiro et al., 2021:1). Apesar de grande parte dos governos locais já possuírem mecanismos e ferramentas digitais, a pandemia veio impulsionar a utilização e adoção destes mecanismos (Dias, 2021), de modo a minimizar alguns impactos decorrentes da mesma.

Na presente investigação, serão estudados os municípios da RAM. Torna-se relevante estudar estes municípios visto que esta é uma região homogénea do ponto de vista da sua estrutura político-administrativa, sendo composta por um governo

regional com competências e responsabilidades próprias (Teles, 2021). Esta é uma região ultraperiférica e insular de pequena dimensão, composta por características específicas e constrangimentos especiais, tais como: a sua localização geográfica, por ser um território mais isolado e distante do restante território português; as condições específicas em termos sociais, económicos e políticos; mas também a acessibilidade de aquisição de recursos e oportunidades, visto que esta é uma região com recursos limitados (García-Rodríguez et al., 2018; União Europeia, 2020; Martins & Nielsen, 2020; Ruel, 2021). Além disso, importa referir que, tendo em conta a pequena dimensão da RAM – composta por duas ilhas habitáveis e por 11 municípios –, torna-se possível tentar abarcar todos os municípios no presente estudo.

Posto isto, tendo como fundamento a necessidade de desenvolver novos estudos sobre o governo digital ao nível dos governos locais, e tendo em conta a necessidade de realizar estudos que evidenciem a importância do governo digital no contexto pandémico, com a presente investigação pretende-se obter resposta às seguintes questões de investigação:

*Q1 – Qual é a perceção dos autarcas dos municípios da Região Autónoma da Madeira quanto à importância do governo digital no contexto da pandemia da COVID-19?*

*Q2 – Existiram adaptações relacionadas com o governo digital nos municípios em estudo, tendo em conta a adoção de meios digitais motivados pela pandemia?*

*2.1. Se existiram adaptações, quais foram?*

*2.2. Qual a perceção dos autarcas quanto à perenidade dessas adaptações?*

*Q3 – Como é que as perceções dos autarcas se relacionam com o perfil destes atores políticos e com a realidade dos respetivos municípios, face aos fatores determinantes do governo digital ao nível local?*

Assim, o objetivo principal desta investigação passa então por observar e analisar a perceção dos atores políticos que constituem os governos locais da RAM quanto à importância que estes atribuem ao governo digital, perante o contexto da pandemia da COVID-19. No entanto, surge também a necessidade de observar e

compreender outros aspetos relevantes para esta investigação, procurando responder aos seguintes objetivos:

- Observar se, na perceção dos autarcas, são para manter os mecanismos digitais adotados no contexto da pandemia ou se iremos notar um retrocesso com o abandono desses mecanismos digitais.
- Analisar o perfil dos autarcas dos municípios em estudo, de modo a entender melhor as perceções destes atores tendo em conta a importância do governo digital.
- Caracterizar os municípios em estudo, tendo em conta a análise dos fatores determinantes de governo digital ao nível local.
- Relacionar a perceção dos autarcas com o perfil traçado e com as características dos municípios.

## **2. Hipóteses de Investigação**

Perante as questões de investigação e os objetivos estabelecidos anteriormente, importa agora estabelecer as hipóteses de investigação. Segundo Creswell (2014:143), as hipóteses são “previsões que o investigador faz sobre os resultados esperados das relações entre variáveis”.

Na sequência dos impactos da pandemia da COVID-19, organizações como os governos locais tiveram de se adaptar e redefinir as suas estratégias de modo a responder aos diversos desafios que foram surgindo. Segundo autores como Mensah et al. (2021), Padeiro et al. (2021) e Eom & Lee (2022), a adoção e implementação de ferramentas de governo digital pelos governos locais levou a que estes conseguissem adaptar-se perante o contexto pandémico. Deste modo, podemos antecipar que, no caso dos municípios em estudo, o governo digital pode ter tido um papel fulcral visto que, através da sua adoção e implementação, terá tornado possível que estes tivessem ferramentas e meios disponíveis para se adaptar e dar resposta aos desafios que surgiram no contexto pandémico. Tendo em conta que os autarcas são os atores responsáveis por adotar e implementar novas estratégias nos governos locais, importa

observar a percepção destes atores quanto à importância do governo digital no contexto da pandemia da COVID-19, quer em geral quer no seu município em particular. Assim, consideramos as seguintes hipóteses:

*H<sub>1</sub>*. No geral, os autarcas têm uma percepção positiva quanto à importância do governo digital no contexto da pandemia da COVID-19.

*H<sub>2</sub>*. Os autarcas têm uma percepção positiva quanto à importância do governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

Segundo Epstein (2022:2), “espera-se que a implementação de governo digital ajude os governos a divulgar informação, a prestar serviços e a transformar as relações de várias formas”. Ou seja, a implementação de governo digital pode ser analisada através de diversas dimensões, tais como: “acesso a informações governamentais; prestação de serviços eletrónicos; e participação nas decisões públicas” (Dias & Gomes, 2014:1). No decorrer da pandemia, foram impostas diversas limitações aos governos locais, o que levou a que estas organizações tivessem de se adaptar de modo a minimizar os impactos resultantes do contexto pandémico. Deste modo, importa perceber se, perante o contexto da pandemia, existiram adaptações relacionadas com o governo digital nos municípios. Além disso, é de igual modo relevante observar as percepções dos autarcas, no caso de terem existido adaptações nos governos locais associados aos mecanismos de governo digital, nomeadamente no que concerne à sua expectativa quanto à manutenção futura, ou perenidade, dos mecanismos adotados. Assim, são apresentadas as seguintes hipóteses:

*H<sub>3</sub>*. A pandemia da COVID-19 teve uma influência positiva na adoção de novos mecanismos de governo digital pelos governos locais.

*H<sub>4</sub>*. Os autarcas têm uma percepção positiva quanto à perenidade dos mecanismos de governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

Nos governos locais, os atores políticos eleitos – sejam estes presidentes das câmaras municipais ou vereadores com pelouro – são os “principais atores responsáveis por delinear as ações dos governos locais” (Lameiras et al., 2018:260),

recaindo sobre estes uma liderança ao mais alto nível (Dias, 2020). Segundo Lameiras et al. (2018:260), o perfil dos atores políticos “pode influenciar na adoção de novas tecnologias e novas estratégias de comunicação”, sendo que existem três aspetos destes atores que são relevantes para entender se realmente os mesmos influenciam ou não a adoção de novas tecnologias e novas estratégias de comunicação, sendo estes: o género; a idade; e o nível de educação.

Segundo autores como Eagly & Johnson (1990), Fox & Schuhmann (1999), Lameiras et al. (2018), Tavares & da Cruz (2020) e Feeney & Camarena (2021), o género tem influência na capacidade de gestão e liderança dos atores políticos. No entanto, Fox & Schuhmann (1999:231) consideram que “as mulheres têm atitudes políticas e orientações sociais que diferem de forma significativa dos homens”, o que pode significar que mulheres autarcas possam influenciar de forma diferente do que os homens no que toca à adoção de novas tecnologias e estratégias de comunicação. De modo a conseguirmos compreender se o género dos autarcas tem influência na perceção destes sobre a importância do governo digital no contexto da pandemia da COVID-19, surge a seguinte hipótese:

*H<sub>5</sub>*. Mulheres autarcas atribuem uma maior importância ao governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

Outro aspeto dos autarcas que pode ser relevante é a idade dos mesmos. Para Morris & Venkatesh (2000) e Carrizales (2008), a idade é um fator que tem influência na adoção e na utilização de tecnologias. Desta forma, segundo Lameiras et al. (2018:260), os autarcas mais jovens têm uma maior propensão para adotar novas tecnologias visto que estão “mais expostos a novas tecnologias de informação e plataformas online”, acabando a adaptação por ser mais fácil para os mais jovens do que para os mais velhos. Desta forma, podemos considerar que a idade dos autarcas poderá ter influência na perceção destes sobre a importância do governo digital na sequência da pandemia da COVID-19, surgindo a seguinte hipótese:

*H<sub>6</sub>*. Os autarcas mais jovens atribuem uma maior importância ao governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

Por fim, no que toca ao nível de educação dos autarcas, autores como Carrizales (2008) e Dreher et al. (2008) consideram que o nível de educação dos atores políticos é relevante. Segundo Carrizales (2008:17), o nível de educação “informa atitudes e decisões no que diz respeito à aplicação da tecnologia no contexto do governo digital”, isto é, se os autarcas possuírem um nível de educação elevado (como uma licenciatura ou mestrado), é provável que estes estejam mais propensos à adoção de tecnologias. Assim, podemos esperar que o nível de educação poderá ter influência na perceção dos autarcas em relação à importância do governo digital no seguimento da pandemia da COVID-19, o que nos leva à formulação da seguinte hipótese:

*H<sub>7</sub>*. Os autarcas com formação académica superior atribuem uma maior importância ao governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

Como já observámos anteriormente, existe um conjunto de fatores determinantes que influenciam a implementação de governo digital ao nível dos governos locais e que podem ser utilizados para caracterizar os municípios em estudo. De acordo com o modelo empírico de Dias (2020), existem quatro categorias de fatores determinantes, sendo estas: fatores internos; fatores socioeconómicos; fatores políticos locais; e fatores contextuais. Tendo em conta que não é possível analisar todas as categorias de fatores, analisaremos apenas a categoria dos fatores socioeconómicos e dos fatores políticos locais dos municípios.

Os fatores socioeconómicos correspondem às características socioeconómicas dos governos locais, sendo que podem ser analisados os seguintes fatores: a demografia; o dinamismo socioeconómico; e a utilização da internet (Dias, 2020:1314-1317). Contudo, na presente investigação serão apenas analisados os fatores demográficos e o dinamismo socioeconómico, por não existirem dados sobre a utilização da Internet com desagregação municipal.

O fator demográfico pode ser medido através de indicadores como o total da população ou a densidade populacional do governo local (Dias, 2020: 1316). Para autores como Norris & Moon (2005), Alcaraz-Quiles et al. (2015), Guillamón et al. (2016), Criado et al. (2017) e Budding et al. (2018) o tamanho da população de um

município é um fator relevante e que tem influência na implementação de governo digital pelos governos locais. Segundo Budding et al. (2018), quanto maior for o município em termos populacionais, maior será a utilização das TIC pelos municípios, ou seja, existe uma relação positiva entre o tamanho da população e a implementação de ferramentas de governo digital pelos governos locais. Tendo em conta que diversos estudos anteriores apontam o tamanho da população como um indicador determinante para a implementação de governo digital, consideramos então nesta investigação que a população de cada município terá uma relação positiva com aquilo que os autarcas percecionam em relação à importância do governo digital, no contexto pandémico. Surge, então, a seguinte hipótese:

*H<sub>8</sub>*. O tamanho da população do município tem uma relação positiva na importância atribuída ao governo digital pelos autarcas, no contexto do seu município e da pandemia da COVID-19.

No que toca ao dinamismo socioeconómico, este fator pode ser medido através da utilização de diversos indicadores socioeconómicos, tais como: “a percentagem de população jovem; a percentagem de população com escolaridade; o desenvolvimento humano; a remuneração média; o nível de bem-estar social; a taxa de emprego; a capacidade de gasto em atividades culturais e lazer; e atividade económica” (Dias, 2020:1316). Segundo Perdal (2016:118), o nível de desenvolvimento socioeconómico pode ter influência no nível de implementação de governo digital nos governos locais, ou seja, quanto maior for o nível de desenvolvimento socioeconómico de um município, mais recursos existirão para a implementação e desenvolvimento do governo digital. Manes Rossi et al. (2018) afirma também que o contexto socioeconómico afeta positivamente a implementação de governo digital no governo local, considerando que indicadores como o nível de educação, o tamanho do município e o PIB per capita são relevantes para a análise do contexto socioeconómico. No entanto, Budding et al. (2018) afirma que o contexto socioeconómico não tem uma influência tão significativa como os indicadores demográficos. Perante as afirmações de Perdal (2016) e Manes Rossi et al. (2018), podemos considerar neste estudo que o dinamismo socioeconómico poderá afetar positivamente a perceção dos autarcas em relação à importância do governo digital, surgindo a seguinte hipótese:

*H<sub>9</sub>*. O dinamismo socioeconómico afeta positivamente a importância atribuída ao governo digital pelos autarcas, no contexto do seu município e da pandemia da COVID-19.

Os fatores integrantes na categoria dos fatores políticos locais podem ser caracterizados pela “esfera política local”, sendo que esta categoria é constituída pelos seguintes fatores: a orientação política; o contexto político; e a participação dos cidadãos (Dias, 2020:1314-1317). Não obstante, nesta investigação serão apenas estudados os fatores da orientação política e o contexto político.

Em relação ao fator da orientação política, este fator pode ser medido através da análise da “orientação política do governo local e o seu alinhamento com o governo central” (Dias, 2020:1316). Segundo Lameiras et al. (2018:260), o partido político “é um fator importante para a adoção e desenvolvimento de estratégias de governo digital” nos governos locais. Além disso, para Panagiotopoulos et al., 2012; Criado et al., 2017; e Silva et al., 2019, os governos locais liderados por partidos políticos de esquerda são aqueles que apresentam uma maior propensão para adotar e implementar estratégias de governo digital e obter níveis de sucesso elevados. Tendo em conta que estes estudos encontram uma relação positiva entre os partidos políticos de esquerda e a implementação de estratégias de governo digital, é formulada a seguinte hipótese:

*H<sub>10</sub>*. Nos municípios liderados por partidos políticos de esquerda é atribuída uma maior importância ao governo digital pelos autarcas, tendo em conta o contexto do seu município e da pandemia da COVID-19.

No que toca ao contexto político, este fator explora diferentes características ao nível dos governos locais (Ahn, 2011), tais como: “competição política; sensibilidade partidária e participação eleitoral nas eleições locais” (Dias, 2020:1316). A competição política é considerada, por diversos autores, como sendo um fator relevante, em que desempenha um papel fundamental aquando da tomada de decisão (Bolívar, 2017; Lameiras et al., 2018; Silva et al., 2019). Perante o resultado das eleições dos governos locais, é possível determinar se haverá uma maior facilidade em adotar e implementar estratégias de governo digital, ou seja, quanto maior for a competitividade política (ou

rivalidade política), existirá uma maior propensão para os municípios adotarem estratégias de governo digital (Bolívar, 2017; Lameiras et al., 2018; Silva et al., 2019). Tendo em conta que diversos trabalhos de investigação sugerem que existe uma relação positiva entre a competição política e a adoção de estratégias de governo digital, consideraremos também que existirá uma relação positiva entre a competição política e a perceção dos autarcas em relação à importância de governo digital, na sequência da pandemia da COVID-19. Deste modo, apresentamos a seguinte hipótese:

*H<sub>11</sub>*. Nos municípios em que existe uma maior competição política, os autarcas atribuem uma maior importância ao governo digital, tendo em conta o contexto do seu município e da pandemia da COVID-19.

Tal como a competição política, a participação política dos cidadãos é também um fator relevante para a adoção de estratégias de governo digital ao nível dos governos locais. Segundo Lameiras et al. (2018:261), a participação eleitoral pode ser definida como sendo um indicador que avalia “o envolvimento dos cidadãos e interesse em assuntos políticos locais”, sendo que o nível de participação pode estar associado com a atividade dos governos locais nos canais digitais. Para Silva et al. (2019), é expectável que um baixo nível de participação eleitoral esteja relacionado com um aumento da atividade dos governos locais em plataformas digitais como as redes sociais. Deste modo, considerando que um baixo nível de participação eleitoral poderá estar associado a um aumento da atividade dos governos locais através da utilização de canais digitais, consideraremos a seguinte hipótese:

*H<sub>12</sub>*. Nos municípios em que existem baixos níveis de participação eleitoral os autarcas atribuem uma maior importância ao governo digital, no contexto do seu município e da pandemia da COVID-19.

### **3. Processo de Investigação**

A investigação científica é observada como sendo um “processo reflexivo que caracteriza uma investigação numa determinada área problemática cuja prática se

deseja aperfeiçoar ou aumentar a sua compreensão pessoal” (Bento, 2011:30). Ou seja, através da investigação científica, é possível proceder à recolha e análise sistemática de dados e novos conhecimentos, com a propósito de responder à problemática, aos objetivos e hipóteses de investigação apresentados.

O processo de investigação científica é considerado como sendo um processo rigoroso composto por três fases principais que permitem a prossecução de uma investigação, devendo obedecê-las de forma ordenada. Deste modo, o processo de investigação é composto pelas seguintes etapas: a fase concetual; a fase metodológica; e a fase empírica (figura 4).

A fase concetual é crucial numa investigação, visto que é nesta fase que é escolhido e formulado o problema de investigação, onde se procede à revisão da literatura relevante para o estudo, para a criação de um quadro de referência, e são indicados os objetivos, as questões de investigação e as hipóteses.

Na fase metodológica, são determinados os métodos a utilizar para poder responder aos objetivos, às questões de investigação e às hipóteses formuladas anteriormente. Nesta fase é também definida a população e a amostra, as variáveis e, por fim, são determinados os métodos recolha e de análise de dados a utilizar.

Por último, na fase empírica é executado aquilo que foi planificado nas duas fases anteriores. É feita a recolha, análise, interpretação e comunicação dos dados, sendo também propostas recomendações para investigações futuras (Fortin et al., 1999).

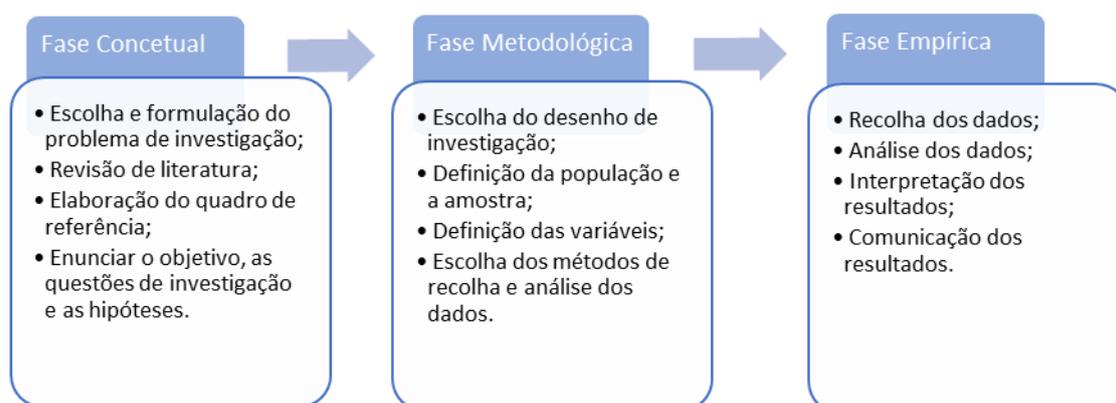


Figura 4 – Etapas do processo de investigação

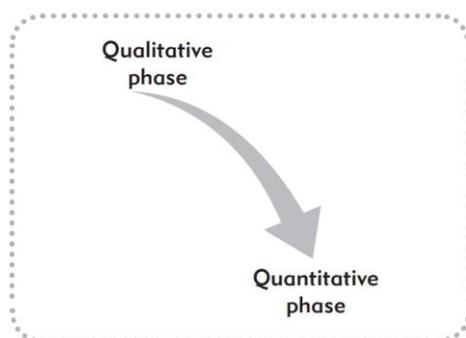
Fonte: Fortin et al., 1999

## 4. Desenho de Investigação

Segundo Fortin et al. (1999:132), o desenho de investigação é visto como sendo “o plano lógico criado pelo investigador com vista a obter respostas válidas às questões de investigação colocadas ou às hipóteses formuladas”. Deste modo, é fulcral determinar a abordagem metodológica que será utilizada perante as questões de investigação e as hipóteses e objetivos formulados. Existem três abordagens metodológicas que podem ser utilizadas, sendo estas quantitativa, qualitativa e mista.

A abordagem quantitativa é utilizada para explicar ou avaliar fenómenos, sendo esta uma abordagem útil para “aprender dedutivamente sobre relações variáveis” (Leavy, 2017:118). No que toca à abordagem qualitativa, esta pode ser utilizada quando o objetivo principal passa por explorar, descrever ou explicar fenómenos, sendo útil para “aprender indutivamente sobre um fenómeno social da perspetiva de indivíduos e pequenos grupos” (Leavy, 2017:159). Por fim, a abordagem metodológica mista tem como principal objetivo recolher, analisar e, de certa forma, “integrar dados quantitativos e qualitativos num único projeto”, que pode resultar numa compreensão mais abrangente de um fenómeno complexo (Leavy, 2017:9).

Perante as questões de investigação, os objetivos e as hipóteses de investigação formuladas anteriormente, nesta investigação utilizaremos o método de investigação misto, onde será aplicada uma abordagem exploratória sequencial. Através da utilização deste método, torna-se possível analisar o objetivo principal da investigação de uma forma mais centrada, ao incorporar dados quantitativos e qualitativos. A utilização da abordagem exploratória sequencial permite-nos, de certa forma, dividir o estudo em duas fases: numa primeira fase é feita uma análise qualitativa, que permitirá explorar dados e efetuar um estudo qualitativo dos mesmos; já na segunda fase é efetuada uma análise quantitativa através da recolha de dados quantitativos, que terá como base a fase inicial (Creswell, 2014).



*Figura 5 – Abordagem exploratória sequencial*

Fonte: Leavy, 2017

Tendo em conta que a metodologia mista fornece uma abordagem complexa e mais sofisticada, nesta investigação pretendemos demonstrar de uma forma clara e rigorosa os dados recolhidos. Deste modo, numa primeira fase (fase exploratória) serão realizadas entrevistas semiestruturadas aos autarcas dos municípios da RAM, com o intuito de observar e analisar a perceção dos mesmos quanto à importância do governo digital, perante o contexto da pandemia da COVID-19, mas também de forma a traçar o perfil destes autarcas para, posteriormente, compará-los com as suas perceções relativamente ao objeto em estudo. Na segunda fase (fase explicativa) serão caracterizados os municípios em estudo, procurando relacionar a perceção dos autarcas com o perfil traçado, mas também com as características dos municípios.

Com esta investigação, pretende-se observar e analisar a perceção dos atores políticos que constituem os governos locais da RAM quanto à importância que estes atribuem ao governo digital, perante o contexto da pandemia da COVID-19. Assim, perante a especificidade da investigação recorre-se-á ao método de estudo de caso. Este método tem como finalidade analisar fenómenos (individuais ou múltiplos) com maior profundidade, através da recolha e análise intensiva de dados que definam o caso em estudo (Hancock & Algozzine, 2006). No caso específico desta investigação, serão analisados os atores políticos que constituem os governos locais da RAM e, por isso, trata-se de um estudo de caso múltiplo. Segundo Creswell & Clark (2018), a utilização de uma metodologia mista num estudo de caso, através da recolha e análise de dados qualitativos e quantitativos, permite-nos apresentar uma análise comparativa aprofundada de um ou vários casos em estudo.

## 5. Instrumentos de recolha de dados

Como observamos anteriormente, a utilização da metodologia mista numa investigação pressupõe a recolha de dados qualitativos e quantitativos sendo, para tal, necessário selecionar os instrumentos que serão utilizados para proceder à recolha dos mesmos. Perante o facto de a RAM ser composta apenas por 11 municípios, nesta investigação pretendeu-se estudar todos os municípios com o intuito de apresentar um estudo mais detalhado.

Para a recolha de dados qualitativos foi determinada a utilização de entrevistas semiestruturadas, sendo também utilizado o questionário para recolha de alguns dados quantitativos necessários para a prossecução da presente investigação. Tendo em conta que o objetivo principal deste estudo é observar e analisar a perceção dos atores políticos que constituem os governos locais quanto à importância que estes atribuem ao governo digital, perante o contexto da pandemia da COVID-19, os entrevistados foram selecionados previamente com base na relevância do papel que estes desempenham nos municípios. Para tal, determinamos que os participantes do estudo deveriam ser preferencialmente Presidente da Câmara Municipal ou, no caso de indisponibilidade destes, poderia ser indicado o Vereador com Pelouro na área da presente investigação, para a realização da entrevista.

Os convites foram feitos por correio eletrónico a 29 de agosto de 2022 para os endereços eletrónicos oficiais dos municípios e, em alguns casos, para os endereços dos Presidentes das Câmaras Municipais e chefes de Gabinete da Presidência. As entrevistas foram realizadas entre setembro e dezembro de 2022, tendo sido entrevistados sete dos 11 autarcas representantes dos municípios selecionados inicialmente. Das sete entrevistas realizadas, seis entrevistas foram realizadas presencialmente nas Câmaras Municipais e uma entrevista foi realizada à distância, via Zoom.

Para a realização da entrevista foram preparados o guião da entrevista (Anexo 1) e o consentimento informado (Anexo 2).

O guião da entrevista foi elaborado com base nas hipóteses de investigação apresentadas anteriormente, e está dividido em duas partes: Perfil sociodemográfico e políticos dos autarcas; e Pandemia da COVID-19 e o Governo Digital. Na primeira parte, constituída por um questionário de sete perguntas, pretendeu-se recolher dados sociodemográficos dos autarcas, relativas ao sexo, idade e habilitações literárias; e dados políticos dos mesmos, referentes à função desempenhada no executivo camarário, número de mandatos, partido político pelo qual se candidatou nas últimas eleições autárquicas e a classificação pelo autarca da competição política no município. A segunda parte do guião, composta por quatro perguntas semiestruturadas, teve como objetivo compreender a perceção dos entrevistados quanto à importância do governo digital, assim como também observar se a pandemia da COVID-19 teve influência na adoção de novos mecanismos de governo digital no município, o tipo de mecanismos adotados e a perceção dos entrevistados quanto à perenidade destes mecanismos.

O consentimento informado foi redigido com o intuito de dar a conhecer ao entrevistado o objetivo principal deste trabalho de investigação e informar que todas as informações fornecidas eram confidenciais e anónimas, servindo apenas para os fins da investigação em causa. Este consentimento foi assinado por todos os entrevistados antes da realização das entrevistas, tendo sido solicitada a gravação das mesmas. À exceção de um entrevistado, todos os restantes consentiram que as suas entrevistas fossem gravadas.

Para além dos dados recolhidos através da realização das entrevistas aos autarcas, foram recolhidos dados secundários, relativos à caracterização dos municípios. Estes dados referem-se aos fatores determinantes do governo digital ao nível local sendo estes relacionados com os fatores socioeconómicos, tais como o tamanho da população e o dinamismo socioeconómico; e os fatores políticos locais, tais como a competição política e a participação política. Para a recolha destes dados utilizamos o Portal do Instituto Nacional de Estatística (INE), sendo estes dados estatísticos referentes aos Censos 2021, assim como também foram utilizados os dados disponíveis no portal da Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna (SGMAI), referentes às eleições autárquicas de 2021.

## 6. Instrumentos de análise de dados

Tendo em consideração que foram recolhidos dados através da realização de entrevistas aos autarcas dos municípios e dados secundários referentes à caracterização dos municípios em estudo, é também relevante apresentar os instrumentos utilizados para a análise destes dados recolhidos.

De modo a procedermos ao tratamento da informação recolhida pela realização das entrevistas, utilizamos o método de análise de conteúdo. Segundo Bardin (2011:42), a análise de conteúdo pode ser observada como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/receção destas mensagens”, centrada na descrição, explicitação e sistematização do conteúdo. Através da utilização desta abordagem torna-se possível efetuar deduções lógicas e justificadas do conteúdo das entrevistas. Este método implica três fases, sendo estas: a pré-análise, que envolve a preparação e organização dos dados recolhidos; a exploração do material, que consiste na codificação e categorização do material; e o tratamento dos resultados, centrada na significação e interpretação dos dados (Bardin, 2011).

Assim sendo, numa primeira fase procedeu-se à transcrição das entrevistas realizadas aos autarcas, na segunda fase passou-se à leitura das entrevistas transcritas e à sistematização das respostas em categorias e subcategorias, através da utilização do software webQDA, de modo a, numa última fase, analisar e discutir os dados recolhidos.

## Capítulo 4: Estudo de Caso

No presente capítulo é apresentada a análise ao estudo de caso, com base nos pressupostos apresentados no capítulo anterior. Assim, este capítulo encontra-se dividido em cinco secções, em que: na primeira secção é apresentada uma breve caracterização da RAM; na segunda secção é feita uma descrição dos municípios estudados; na terceira secção são caracterizados os entrevistados; e, por fim, nas secções quatro e cinco é apresentada a análise e discussão dos resultados obtidos, recorrendo à metodologia apresentada anteriormente.

### 1. Caracterização da RAM

Portugal é um país unitário e (des)centralizado (Ruel, 2017), caracterizado por uma “organização administrativa e territorial estável” (Silva et al., 2018:623). Segundo a Constituição da República Portuguesa, “o Estado é unitário e respeita na sua organização e funcionamento o regime autonómico insular e os princípios de subsidiariedade, da autonomia das autarquias locais e da descentralização da administração pública” (artigo 6.º nº1). No entanto, Portugal ainda se apresenta como um país mais centralizado do que descentralizado, visto que, apesar de os municípios terem várias competências e responsabilidades, a administração central apresenta um maior número de competências, o que acaba por levar a que o país seja mais centralizado do que descentralizado (Teles, 2021). Não obstante, em Portugal existem “dois níveis formais de governo”: o nível nacional e o nível local, e no caso das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, existe ainda o nível regional (Teles, 2021:61).

A RAM é uma região dotada de autonomia política, administrativa, financeira, económica e fiscal e de “limitados poderes legislativos atribuídos a uma assembleia regional eleita democraticamente” (Teles, 2021:61), que dispõe do Estatuto Político-Administrativo e de órgãos de governo próprio, conforme disposto na Lei n.º 13/91, de 5 de junho, na sua atual redação. Esta é caracterizada como sendo uma região ultraperiférica e insular, devido às características específicas que a compõe, tais como: a sua localização geográfica, por estar rodeada de mar e longe do restante território

português; a sua pequena dimensão; a acessibilidade na aquisição de recursos, devido à “dependência económica do exterior”; e as “condições económicas, sociais e políticas” (União Europeia, 2020; Ruel, 2021:38-42). Devido às especificidades e constrangimentos da região, são atribuídas políticas específicas e adaptadas pela União Europeia, de forma a responder às necessidades das regiões ultraperiféricas e, neste caso, da RAM (União Europeia, 2020).

Tendo em conta as especificidades e os constrangimentos que caracterizam a RAM, importa destacar que os municípios desta região se distinguem dos restantes municípios do território nacional em matéria de governação. Isto deve-se ao facto de esta ser uma região dotada de características específicas como a sua insularidade, sendo que também devem ser atribuídas competências e recursos diferentes para estes municípios (Teles, 2021:58-9).

A RAM é composta por duas ilhas habitadas (Madeira e Porto Santo) e por 11 municípios, sendo que na ilha da Madeira encontram-se 10 dos 11 municípios – Calheta, Câmara de Lobos, Funchal, Machico, Ponta do Sol, Porto Moniz, Ribeira Brava, Santana, Santa Cruz e São Vicente – e a ilha do Porto Santo que corresponde a um município (Porto Santo).

## **2. Caracterização dos municípios em estudo**

Tendo em consideração que um dos objetivos desta investigação passa por caracterizar os municípios em estudo, através da análise dos fatores determinantes de governo digital ao nível local, torna-se necessário fazê-lo, sem quebrar a confidencialidade dos mesmos.

Como apresentado no capítulo anterior, foi possível entrevistar sete autarcas, sendo os municípios dos mesmos codificados como A, B, C, D, E, F e G. Perante as hipóteses formuladas, os indicadores utilizados para a descrição dos municípios foram os seguintes: para o fator demográfico, utilizamos o total de população residente; para o fator do dinamismo socioeconómico, utilizamos a taxa de emprego; por fim, para a

exposição do fator político local foram analisados indicadores como o partido político, a competição política e a taxa de abstenção relativamente às últimas eleições autárquicas, realizadas em 2021. Os dados que apresentamos nas subsecções seguintes foram obtidos do portal do INE, referentes aos Censos 2021, e do portal da SGMAI, relativamente às eleições autárquicas.

## **2.1. Município A**

O Município A (MA) é um município de grande dimensão, sendo um dos mais populosos, tendo entre 100.000 e 110.000 habitantes (INE, 2022). Este município apresenta uma taxa de emprego estabelecida entre os 45 e os 50%, significando que cerca de metade da população residente encontra-se empregada (INE, 2022).

Perante o resultado das últimas eleições autárquicas, realizadas em 2021, este município é liderado por um partido político de centro-direita. Nestas eleições, a taxa de abstenção estabeleceu-se entre os 45 e os 50%, o que significa que quase metade dos eleitores deste município não votou. Em relação à competição política, constatamos que a percentagem de votos entre o partido mais votado e o segundo partido mais votado está entre os 5 e os 10 pontos percentuais, o que indica que existe uma competição política muito forte no município (SGMAI, 2021).

## **2.2. Município B**

O Município B (MB) é um município de dimensão média, onde residem entre 10.000 e 20.000 habitantes (INE, 2022). Neste município a taxa de emprego encontra-se entre os 40 e os 45%, sendo esta percentagem mais baixa do que a percentagem da RAM, no geral (INE, 2022).

Nas eleições autárquicas realizadas em 2021, o partido político vencedor encontra-se no espectro de centro-esquerda. Nestas eleições, a taxa de abstenção está entre os 40 e os 45%, o que indica que menos de metade dos eleitores inscritos não

participaram no ato eleitoral. Relativamente à competição política, verificamos que a diferença de percentagens obtidas entre o partido mais votado e o segundo partido mais votado encontra-se entre os 15 e os 20 pontos percentuais, levando a que exista uma competição política relativamente forte neste município (SGMAI, 2021).

### **2.3. Município C**

O Município C (MC) tem um total de população residente inferior a 10.000 habitantes, sendo um dos municípios mais pequenos em termos populacionais (INE, 2022). A taxa de emprego deste município está entre os 40 e os 45%, estando abaixo da percentagem de emprego da RAM (INE, 2022).

No que se refere às eleições autárquicas realizadas em 2021, o município é liderado por um partido político de centro-esquerda. A taxa de abstenção neste município encontra-se entre os 40 e os 45%, o que significa que menos de metade dos eleitores não votou. Por fim, no que concerne à competição política no município, verificamos que esta é forte, sendo que a diferença de percentagens se encontra entre os 15 e os 20 pontos percentuais (SGMAI, 2022).

### **2.4. Município D**

O Município D (MD) é, à semelhança do município C, um dos municípios mais pequenos, sendo o total da população residente inferior a 10.000 habitantes, (INE, 2022). Neste município a taxa de emprego encontra-se entre os 45 e os 50%, estando acima da percentagem de emprego da RAM (INE, 2022).

Relativamente às eleições autárquicas realizadas em 2021, o partido político mais votado encontra-se no espectro de centro-direita. Neste município, a taxa de abstenção foi a mais baixa entre os municípios estudados, situando-se entre os 30 e os 35%. No que concerne a competição política, a diferença de percentagens entre o partido mais votado e o segundo partido mais votado está entre os 20 e os 25 pontos percentuais existindo, assim, uma competição política forte no município (SGMAI, 2022).

## **2.5. Município E**

O Município E (ME) é um município de dimensão média, com um total de população residente entre os 10.000 e os 20.000 habitantes (INE, 2022). No que toca à taxa de emprego, este município conta com uma percentagem estabelecida entre os 40 e os 45%, situando-se abaixo da percentagem de empregados da RAM, no geral (INE, 2022).

No que concerne às eleições autárquicas, não foi eleito um partido político neste município, mas sim um grupo de cidadãos que deteve o apoio de partidos políticos de centro-direita. A taxa de abstenção deste município encontra-se entre os 45 e os 50%, estando acima da percentagem média dos municípios da RAM. Por fim, a competição política neste município é baixa, visto que se situa entre os 40 e os 50 pontos percentuais, sendo uma das diferenças de percentagens mais baixas entre os municípios estudados (SGMAI, 2021).

## **2.6. Município F**

O Município F (MF) é, um dos municípios com maior tamanho de população residente, em que a população residente encontra-se entre os 40.000 e os 50.000 habitantes (INE, 2022). A taxa de emprego neste município é a mais alta entre os restantes municípios em estudo e em relação à RAM, estando entre os 50 e os 55% (INE, 2022).

Nas eleições autárquicas de 2021, o partido político mais votado encontra-se no espectro político de centro a centro-esquerda. Neste município, a taxa de abstenção está situada entre os 40 e os 45%, o que significa que menos de metade dos eleitores não votaram. No que alude à competição política, esta situa-se entre os 25 e os 30 pontos percentuais, o que significa que neste município a competição política é relativamente forte (SGMAI, 2022).

## 2.7. Município G

Por fim, o Município G (MG) é um dos municípios mais pequenos, tendo um total de população residente inferior a 10.000 habitantes (INE, 2022). Tendo em conta que este é um município de pequena dimensão, a taxa de emprego encontra-se entre os 35 e os 40%, o que significa que menos de metade da população encontra-se empregada (INE, 2022).

No que toca às eleições autárquicas realizadas em 2021, o partido político vencedor neste município é de centro-direita. A taxa de abstenção está entre os 40 e os 45%, o que significa que menos de metade dos eleitores não exerceram o voto. Por fim, relativamente à competição política, este é um município com fraca competição política, visto que a diferença entre o partido mais votado e o segundo partido mais votado encontra-se entre os 55 e os 60 pontos percentuais (SGMAI, 2021).

Na tabela 1 podemos observar de uma forma resumida os dados supra apresentados.

Municípios	Fatores socioeconómicos		Fator político local		
	Total da população	Taxa de emprego	Partido político (candidato nas últimas eleições autárquicas)	Competição política	Taxa de abstenção
A	100.000 a 110.000	45 a 50%	Centro-Direita	5 a 10 pp	45 a 50%
B	10.000 a 20.000	40 a 45%	Centro-Esquerda	15 a 20 pp	40 a 45%
C	> 10.000	40 a 45%	Centro-Esquerda	15 a 20 pp	40 a 45%
D	> 10.000	45 a 50%	Centro-Direita	20 a 25 pp	30 a 35%
E	10.000 a 20.000	40 a 45%	Centro-Direita	40 a 45 pp	45 a 50%
F	40.000 a 50.000	50 a 55%	Centro a Centro-Esquerda	25 a 30 pp	40 a 45%
G	> 10.000	35 a 40%	Centro-Direita	55 a 60 pp	40 a 45%

Tabela 1 – Caracterização dos municípios

Fonte: Elaboração própria

### 3. Caraterização dos entrevistados

Após a caraterização dos municípios em estudo, é de igual forma importante caraterizar os autarcas entrevistados, visto que outro objetivo desta investigação passa por fazer uma análise do perfil dos autarcas dos municípios em estudo, de forma a entender melhor as perceções destes atores tendo em consideração a importância do governo digital.

Tal como já referido anteriormente, foram realizadas sete entrevistas semiestruturadas aos autarcas dos municípios apresentados anteriormente. Tendo por base as hipóteses de investigação enunciadas no capítulo anterior, foi criado um pequeno questionário de modo a recolher dados para que seja traçado o perfil sociodemográfico e político dos autarcas entrevistados. Uma vez garantida a confidencialidade dos entrevistados, estes foram codificados da seguinte forma: E1, E2, E3, E4, E5, E6 e E7. Além disso, importa referir que não será feita uma relação entre os municípios e os entrevistados, de forma que se mantenha a confidencialidade dos mesmos. A tabela 2 contém uma descrição dos entrevistados, de acordo com os indicadores utilizados no presente estudo.

Entrevistados	Perfil sociodemográfico dos autarcas			Perfil político dos autarcas	
	Sexo	Idade	Habilitações Literárias	Função desempenhada no executivo camarário	Nr.º de mandatos
1	F	41-50	Licenciatura	Vereador (com pelouro)	3
2	M	41-50	Secundário	Presidente	1
3	F	41-50	Licenciatura	Presidente	2
4	F	51-60	Licenciatura	Vice-Presidente	1
5	M	51-60	Licenciatura	Vereador (com pelouro)	2
6	F	31-40	Licenciatura	Vereador (com pelouro)	1
7	M	41-50	Licenciatura	Presidente	3

Tabela 2 – Caraterização dos entrevistados

Fonte: Elaboração própria

Relativamente ao perfil sociodemográfico dos autarcas, podemos observar que foram entrevistados quatro autarcas do sexo feminino e três autarcas do sexo masculino. Destes, quatro autarcas têm idades compreendidas entre os 41 e os 50 anos, 2 autarcas têm idades compreendidas entre os 51 e os 60 anos, sendo que o autarca mais novo entre os entrevistados tem idade estabelecida entre os 31 e os 40 anos. No geral, quase todos os autarcas entrevistados têm habilitações literárias superiores (licenciatura), sendo exceção o autarca entrevistado E2, que detém o ensino secundário.

No que respeita o perfil político dos autarcas, foram entrevistados três autarcas que desempenham funções no executivo camarário de Presidente da Câmara Municipal, três dos entrevistados desempenham funções de Vereador com Pelouro e um autarca exerce funções de Vice-Presidente no executivo camarário. É também relevante referir que, dos autarcas entrevistados, três destes foram eleitos nas eleições autárquicas realizadas em 2021, dois dos autarcas entrevistados foram eleitos para o segundo mandato nas referidas eleições e os autarcas entrevistados 1 e 7 encontram-se a desempenhar o seu último mandato.

#### **4. Análise de conteúdo das entrevistas**

Nesta secção, iremos proceder à interpretação das entrevistas realizadas aos autarcas, através da identificação e análise das categorias e subcategorias criadas a partir da utilização do software WebQDA, conforme mencionado no capítulo anterior. O processo originou as categorias e subcategorias integradas em dimensões, através da codificação das entrevistas realizadas, conforme a Tabela 3. Esta categorização foi criada tendo em conta as hipóteses formuladas no capítulo anterior. Tendo em consideração que as entrevistas realizadas foram semiestruturadas, foi possível categorizar outras temáticas relevantes para o tema em estudo, servindo de complemento à categorização principal. Importa também referir que as três dimensões se interligam entre si, sendo que a primeira e segunda dimensão

interpenetram-se de certo modo, uma vez que os entrevistados desenvolveram as suas respostas de uma forma mais agregada sobre o tema em estudo.

Dimensões	Categorias	Subcategorias
Importância do governo digital	Perceção positiva da importância do governo digital	Razões atribuídas à importância do governo digital
Influência da pandemia na adoção de mecanismos digitais	Influência positiva na adoção de mecanismos digitais	
	Influência neutra na adoção de mecanismos digitais	
	Adoção de novos mecanismos digitais	Videoconferência
		Teletrabalho
		WhatsApp
		Portal de serviços online
	Reforço dos mecanismos existentes	Gestão Documental
		Correio eletrónico
Website do município		
Telefone		
Perenidade dos mecanismos digitais adotados	Perceção positiva da perenidade dos mecanismos	Razões atribuídas à perenidade dos mecanismos

*Tabela 3 – Categorização*

Fonte: Elaboração própria

#### **4.1. Primeira Dimensão – Importância do governo digital**

Considerando os nossos objetivos e hipóteses de investigação, com esta primeira dimensão pretendeu-se analisar a perceção dos autarcas entrevistados tendo em conta a importância que estes atribuem ao governo digital, perante o contexto pandémico, na sua generalidade e no seu próprio município. Além disso, pretendeu-se identificar as razões que os entrevistados atribuem à importância do governo digital.

Das respostas dadas, constatamos que todos os entrevistados têm uma perceção positiva quanto à importância do governo digital durante o contexto pandémico. No geral, os entrevistados direcionaram as suas respostas tendo em consideração a realidade sentida no seu próprio município. Os entrevistados revelaram

que “o governo digital é fundamental” (E4) e que “durante a pandemia, as plataformas digitais revelaram-se importantes e necessárias para que conseguíssemos trabalhar” (E1), em que “o governo digital assumiu um papel importante no agilizar dos procedimentos habitualmente presenciais” (E6). Além disso, tendo em conta que as entrevistas foram realizadas num contexto posterior à pandemia, os entrevistados consideraram que “o governo digital foi importante durante a pandemia e continua a ser importante” (E7) sendo que, como refere E3, “a pandemia foi importante para impulsionar o desenvolvimento e utilização de ferramentas digitais não só pelo município, mas também internamente no município”. O E2 referiu ainda que “a pandemia serviu para que muitas ferramentas que já são utilizadas noutras áreas viessem colaborar também na área pública”, mostrando que a pandemia teve um papel fulcral na adoção e implementação de ferramentas digitais para que os municípios se adaptassem e dessem resposta aos desafios que surgiram naquele contexto.

Os entrevistados enumeraram ainda algumas razões pelas quais consideram que o governo digital foi importante durante a pandemia da COVID-19. Perante este contexto, os municípios tiveram que “quase fechar serviços e vedar a acessibilidade ao público dos serviços presenciais” (E7), tendo de criar medidas que permitissem “desenvolver o governo digital de forma eficiente” (E5). Na sua maioria, os municípios já utilizavam mecanismos digitais antes da pandemia, sendo que este contexto serviu como teste àquilo que já vinha a ser implementado pelos municípios (E3), tendo facilitado na adaptação dos municípios. Com isto, E7 considera que “foi mais simples de se adaptar e fez com que não parássemos em termos de prestação de serviços”, ou seja, através da utilização dos mecanismos digitais tornou-se possível aos municípios se adaptarem às adversidades e continuarem a trabalhar. Os entrevistados consideraram ainda que com a pandemia “agilizamos ou apressamos alguns mecanismos” (E3), em que “as pessoas e as instituições foram obrigadas a aceder pelas plataformas digitais” (E4). No caso do município do E4, estes observaram que, com a pandemia, passaram de “35% de non-to-face para 80%, o que significa que existe uma grande adesão e uma cultura em que hoje procura-se mais o digital face àquilo que é a procura pelos balcões”.

## **4.2. Segunda Dimensão – Influência da pandemia na adoção de novos mecanismos digitais**

Nesta segunda dimensão, o objetivo principal passa por entender se existiram adaptações pelos municípios através da adoção de mecanismos digitais, influenciado pelo contexto da pandemia da COVID-19. Deste modo, esta dimensão avalia o que efetivamente aconteceu nos municípios, através da apresentação da percepção dos autarcas quanto à influência da pandemia na adoção de mecanismos digitais, sendo que também serão enumerados os mecanismos digitais adotados. Além disso, considerando que os entrevistados fazem referência aos mecanismos que já dispunham, serão também enumerados os mecanismos já existentes nos municípios que foram utilizados durante a pandemia.

Considerando as respostas dadas pelos entrevistados, observamos que a pandemia da COVID-19 teve, na sua generalidade, uma influência positiva. Os autarcas entrevistados E1, E3, E4, E5 e E7 consideraram que no seu município a pandemia teve uma influência positiva na adoção de novos mecanismos digitais. Segundo o E4, o contexto pandémico levou a que houvesse um aceleração na implementação de algumas medidas digitais, sendo que já existiam “alguns trabalhos pensados para serem lançados, mas que acabaram por ser antecipados e lançados no período da pandemia”. No caso dos autarcas entrevistados E2 e E6, estes consideraram que a pandemia teve uma influência neutra na adoção de novos mecanismos digitais, ou seja, a pandemia não teve qualquer influência na adoção de novos mecanismos. No caso do município do E2, “não existem quaisquer resultados em termos tecnológicos, visto que os serviços estiveram praticamente fechados”, sendo que apenas salvaguardaram os serviços mínimos do município. No caso do E6, este afirmou que “não se verificou um acréscimo de utilização dos suportes digitais com a COVID-19”, uma vez que continuaram a funcionar normalmente, com as devidas precauções.

Durante o período da pandemia da COVID-19 surgiram algumas dificuldades para os municípios, uma vez que os munícipes tinham dificuldade em aceder aos serviços, principalmente no que toca à população mais idosa. Além disso, alguns municípios não estavam preparados para o fecho dos seus serviços, tendo faltado

alguns recursos para que pudessem trabalhar de forma mais eficiente durante o contexto pandémico (E5).

Apesar das dificuldades sentidas, foram adotados novos mecanismos digitais pelos municípios, sendo que os entrevistados enumeraram os mecanismos adotados. Deste modo, observamos que os municípios adotaram os seguintes mecanismos: a videoconferência, o teletrabalho, o WhatsApp e o portal de serviços online. Os mecanismos mais utilizados pelos municípios foram a videoconferência, mencionado por cinco dos sete autarcas entrevistados (E1, E3, E5, E6, E7); e o teletrabalho, mencionado por quatro autarcas (E3, E4, E5, E7). Em relação à utilização das videoconferências, estas foram utilizadas principalmente para a realização de reuniões do executivo camarário e dos órgãos da Assembleia Municipal. Para E7, as reuniões feitas à distância vieram “normalizar a realização de reuniões através da utilização das tecnologias digitais”, sendo que anteriormente era impensável realizar uma reunião nestes moldes. No que toca ao teletrabalho, os municípios implementaram esta medida pelo facto de a maioria dos serviços terem de fechar e os trabalhadores passarem a trabalhar a partir de casa. Além destas medidas implementadas, o autarca E3 mencionou ainda que o município utilizou como recurso alternativo ao atendimento presencial o WhatsApp, através da criação de linhas de apoio, uma vez que “grande parte da população já utilizava no seu dia-a-dia, o que foi muito mais fácil para comunicar com a população”. Por fim, o autarca E4 referiu que o seu município procedeu à criação de portais de serviços online, que serviu também como mecanismo de comunicação entre o município e os munícipes, como por exemplo o *webchat* da autarquia.

Como observamos na dimensão anterior, os municípios já dispunham de alguns mecanismos digitais que acabaram por ser uma vantagem durante o contexto pandémico. Segundo o E2, “foi feito um trabalho de base e de prospeção do que existia” em que os municípios tiveram de “reforçar aquilo que já existia para melhorar a capacidade de resposta” (E5). Além dos mecanismos adotados no decorrer da pandemia, os entrevistados mencionaram outros mecanismos que já tinham à sua disposição e que utilizaram no decorrer da pandemia, sendo estes: plataforma de gestão documental, o correio eletrónico, o website do município e o telefone. Para os

entrevistados, o correio eletrónico e o telefone foram dos mecanismos mais utilizados para fazer face às adversidades, sendo referido pelos entrevistados como forma de comunicação à distância com os munícipes. A plataforma de gestão documental foi utilizada como recurso de comunicação interna, que facilitou aos municípios continuarem a funcionar internamente, sendo que para E1 e E3 esta plataforma foi um grande facilitador no decorrer da pandemia. Além disso, E3 e E5 mencionaram o website do município como portal de serviços utilizado pelos munícipes durante a pandemia, estando sinalizados e com formulários disponíveis para utilização pelos munícipes.

### **4.3. Terceira Dimensão – Perenidade dos mecanismos digitais adotados**

Nesta dimensão, o objetivo principal passa por observar a perceção dos autarcas entrevistados quanto à perenidade dos mecanismos digitais adotados, ou seja, se estes mecanismos vão continuar a ser utilizados ou se irá existir um retrocesso com o abandono destes mecanismos digitais. Além de ser apresentada a perceção dos autarcas quanto à perenidade dos mecanismos, também serão demonstradas as razões atribuídas à perenidade dos mecanismos.

Perante as respostas, todos os autarcas entrevistados têm uma perceção positiva quanto à perenidade dos mecanismos digitais adotados, sendo exceção o autarca entrevistado E6, visto que não respondeu à pergunta associada a esta dimensão. Para os autarcas, “os mecanismos digitais vieram para ficar e vão perdurar” (E5), sendo necessário continuar a utilizá-los e reforçar os mecanismos que vêm sendo utilizados (E6), visto que “estes mecanismos sofrem rapidamente alterações” (E2). Além disso, E7 considera ser “impensável neste momento um município fugir à era da digitalização”, uma vez que é necessário aproximar-se cada vez mais dos munícipes através da modernização dos serviços e precisamos de “estar em contacto uns com os outros por qualquer razão que seja e estas novas tecnologias acabam por facilitar esta interação” (E1).

Para E4, os mecanismos adotados não vão ser revertidos “e a tendência será maximizar e exponenciar o processo digital”, sendo que “quem toma decisões tem de antecipar e agilizar o mais rápido possível a introdução desses mecanismos ou a sua atualização, de forma que o município tenha uma capacidade de resposta mais rápida não só para os munícipes, mas também internamente no município” (E2). O E3 refere ainda que, apesar de não terem todos os recursos humanos disponíveis para continuar a evoluir, pretendem melhorar os serviços prestados pelo município, principalmente no que toca ao seu website, através da disponibilização de funcionalidades que ainda não se encontram disponíveis. No caso do município do E2, a transição digital começou a acontecer após o término da pandemia da COVID-19, através da inclusão de novas ferramentas digitais que permitem melhorar a resposta dos serviços do município. Este também refere que está a ser feito um planeamento de médio prazo perante as necessidades do município em termos digitais, o que demonstra como a pandemia teve influência na adoção e implementação de medidas de governo digital pelos municípios.

## **5. Discussão dos resultados obtidos**

Perante a análise de conteúdo das entrevistas e a caracterização dos municípios e dos entrevistados, nesta secção iremos proceder à validação das hipóteses de investigação e à discussão dos resultados obtidos no presente estudo. Para tal, iremos recorrer à literatura relacionada com o estudo, de modo a completar a investigação.

Como observamos anteriormente, através da análise de conteúdo das entrevistas foi possível criar três dimensões de categorias que estão diretamente relacionadas com as hipóteses 1, 2, 3 e 4, sendo estas: (1) Importância do governo digital; (2) Influência da pandemia na adoção de novos mecanismos digitais; e (3) Perenidade dos mecanismos digitais adotados. No que toca às restantes hipóteses formuladas (5 a 12), é estabelecida uma relação entre a primeira dimensão da análise de conteúdo com o perfil dos atores políticos e também com as características dos municípios.

O objetivo principal deste estudo passa por observar e analisar a percepção dos atores políticos que constituem os governos locais da RAM quanto à importância que estes atribuem ao governo digital, perante o contexto da pandemia da COVID-19. Deste modo, foram consideradas as seguintes hipóteses:

$H_1$ . No geral, os autarcas têm uma percepção positiva quanto à importância do governo digital no contexto da pandemia da COVID-19.

$H_2$ . Os autarcas têm uma percepção positiva quanto à importância do governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

Considerando a análise apresentada na primeira dimensão de categorias, constatamos que não foi possível obter uma percepção geral dos autarcas, quanto à importância do governo digital no contexto pandémico. No decorrer das entrevistas, apesar de os autarcas terem sido questionados sobre este tema de uma forma mais geral e também específica sobre o seu município, os entrevistados direcionaram as suas respostas considerando a especificidade dos seus municípios. Deste modo, não é possível apresentar resultados sobre a  $H_1$ , o que significa que esta hipótese é inconclusiva.

Relativamente à  $H_2$ , foi possível constatar que todos os entrevistados têm uma percepção positiva sobre a importância do governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19. Para os entrevistados, o governo digital teve um papel fundamental no decorrer do período pandémico, em que os municípios tiveram de se adaptar às adversidades. Tal como refere Dias (2021), a pandemia levou a que fosse necessário agilizar e ajustar os procedimentos inerentes aos municípios, fazendo com que estes acelerassem na adoção de mecanismos digitais, apesar de, em alguns casos, os municípios já disporem de mecanismos e ferramentas digitais. A adoção de mecanismos digitais tornou-se necessária para que os municípios conseguissem se adaptar internamente e externamente no relacionamento com os cidadãos, de forma a enfrentar as adversidades sentidas. Deste modo, a  $H_2$  é validada.

Esta investigação tem também como objetivo observar se a pandemia da COVID-19 teve influência na adoção de novos mecanismos digitais, assim como

também compreender se esses mecanismos adotados serão para manter, ou se iremos notar um retrocesso com o abandono desses mecanismos. A segunda e terceira dimensões estão relacionadas com estes objetivos, sendo consideradas as seguintes hipóteses formuladas:

*H<sub>3</sub>*. A pandemia da COVID-19 teve uma influência positiva na adoção de novos mecanismos de governo digital pelos governos locais.

*H<sub>4</sub>*. Os autarcas têm uma percepção positiva quanto à perenidade dos mecanismos de governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

Como constatamos na dimensão referente à influência da pandemia na adoção de novos mecanismos digitais, a maioria dos autarcas entrevistados considerou que a pandemia da COVID-19 teve uma influência positiva na adoção de novos mecanismos de governo digital. Apesar de grande parte dos municípios portugueses já possuírem mecanismos digitais num contexto pré-pandémico (Dias, 2021), a pandemia influenciou os municípios a adotarem novos mecanismos que permitissem uma melhor adaptação perante o contexto vivido. Uma vez que a implementação de mecanismos digitais permite aos governos “divulgar informação, a prestar serviços e a transformar as relações de várias formas” (Epstein, 2022:2), observamos que os mecanismos adotados pelos municípios serviram para responder às limitações impostas no contexto pandémico.

Os municípios adotaram mecanismos digitais que permitiram a comunicação interna no município, mas também externa com os munícipes, tendo sido adotados os seguintes mecanismos: a videoconferência, o teletrabalho, o WhatsApp e o portal de serviços online. Internamente nos municípios foi necessário implementar o teletrabalho para que os trabalhadores conseguissem continuar a prestar os serviços do município, assim como também a implementação de mecanismos como os portais de serviços online, que permitiu facilitar na prestação de serviços pelos municípios. Como observado por Dias (2021), foram adotados mecanismos de comunicação digital que permitiu aos governos se comunicarem entre si e com os munícipes, tais como as

ferramentas de videoconferência e outros mecanismos de comunicação, como por exemplo o WhatsApp, referido pelo autarca E3.

Visto que cinco dos sete autarcas entrevistados consideram que a pandemia da COVID-19 teve uma influência positiva na adoção de novos mecanismos digitais, e os restantes entrevistados consideram que a pandemia teve uma influência neutra, podemos concluir que a  $H_3$  é validada.

Perante o contexto pandémico, os municípios tiveram de se adaptar e ajustar os seus procedimentos, sendo que o governo digital teve um papel importante. Apesar de os municípios já disporem de alguns mecanismos digitais, a pandemia da COVID-19 levou a que fosse necessário adotar e implementar novas medidas de governo digital, para fazer face a esses constrangimentos. Como temos vindo a observar, os municípios estudados adotaram alguns mecanismos digitais durante o contexto pandémico, sendo que os autarcas entrevistados consideraram que esses mecanismos adotados irão continuar a ser utilizados. Para estes, é impensável retroceder através do abandono dos mecanismos digitais, sendo necessário continuar a evoluir e reforçar estes mecanismos adotados.

Assim, considerando que os autarcas entrevistados têm uma perceção positiva quanto à perenidade dos mecanismos de governo digital adotados nos municípios, podemos concluir que a  $H_4$  é validada.

Como referido anteriormente, nesta investigação pretende-se também relacionar a perceção atribuída pelos autarcas sobre a importância do governo digital no seu município, com o perfil traçado anteriormente. Os autarcas são os principais atores políticos nos municípios, sendo responsáveis por liderar e delinear as medidas a implementar (Lameiras et al., 2018; Dias, 2021). Torna-se assim necessário observar aspetos como o género, a idade e o nível de educação dos autarcas, uma vez que o perfil destes pode influenciar na adoção de medidas de governo digital. Deste modo, foram formuladas as seguintes hipóteses:

$H_5$ . Mulheres autarcas atribuem uma maior importância ao governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

No que toca ao género dos autarcas, alguns autores observam que esta característica pode ter influência nas atitudes dos atores políticos, sendo que Fox & Schumann (1999) consideram que as atitudes das autarcas mulheres podem divergir das atitudes tomadas pelos homens. Nesta investigação foram entrevistados sete autarcas, sendo quatro autarcas do sexo feminino e três autarcas do sexo masculino. No entanto, todos os entrevistados têm uma perceção positiva quanto à importância do governo digital no seu município, o que nos impossibilita de perceber se o sexo dos autarcas tem influência na perceção destes sobre a importância do governo digital, no contexto pandémico. Deste modo, a  $H_5$  é inconclusiva.

$H_6$ . Os autarcas mais jovens atribuem uma maior importância ao governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

A idade dos atores políticos é também um fator que pode influenciar na adoção de mecanismos digitais, sendo que os autarcas mais jovens têm uma maior tendência para adotar novos mecanismos digitais, conforme referido por Lameiras et al. (2018). Entre os entrevistados, o autarca mais novo tem idade compreendida entre os 31 e os 40 anos, conforme apresentado na tabela 2. Visto que todos os entrevistados têm uma perceção positiva em relação à importância do governo digital, não é possível compreender se os autarcas mais jovens têm uma perceção positiva, sendo a  $H_6$  inconclusiva.

$H_7$ . Os autarcas com formação académica superior atribuem uma maior importância ao governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

O nível de educação dos autarcas é também um aspeto relevante. Conforme referido por Carrizales (2008), o nível de educação pode influenciar na forma como os autarcas adotam medidas de governo digital, sendo que quanto maior o nível de educação, maior será a tendência para adotar essas medidas. No geral, os autarcas entrevistados possuem um nível de educação elevado, sendo que seis dos sete entrevistados possui uma licenciatura. Tal como já referido, independentemente do nível de educação que estes possuem, todos os entrevistados têm uma perceção

positiva em relação à importância do governo digital no contexto da pandemia. Assim, a  $H_7$  é também inconclusiva.

No que concerne a caracterização dos municípios, foram analisados fatores socioeconómicos e fatores políticos locais dos municípios em estudo, visto que estes influenciam na implementação de governo digital. Nos fatores socioeconómicos, foram analisados o fator demográfico e socioeconómico. Deste modo, consideramos as seguintes hipóteses:

$H_8$ . O tamanho da população do município tem uma relação positiva na importância atribuída ao governo digital pelos autarcas, no contexto do seu município e da pandemia da COVID-19.

Relativamente ao fator demográfico, este foi medido pelo indicador total da população. Autores com Budding et al. (2018) referem que o tamanho da população de um município tem influência na adoção de medidas de governo digital, sendo que quanto maior for o município, maior será a utilização das TIC. Tal como observamos anteriormente, o município A é o município de maior dimensão em termos de total da população entre os municípios estudados. Em comparação com os restantes municípios estudados, o município F é também um município de grande dimensão, apesar de ser menor que o município A. Nesta investigação, verificamos que a maioria dos municípios é de pequena e média dimensão em termos populacionais, sendo que todos os autarcas entrevistados têm uma perceção positiva relativamente à importância do governo digital, no contexto da pandemia. Assim, confirmamos que a  $H_8$  é inconclusiva.

$H_9$ . O dinamismo socioeconómico afeta positivamente a importância atribuída ao governo digital pelos autarcas, no contexto do seu município e da pandemia da COVID-19.

Apesar de o fator do dinamismo socioeconómico poder ser medido através de diversos indicadores, nesta investigação utilizamos a taxa de emprego para medir o nível de dinamismo socioeconómico nos municípios. Segundo autores como Perdal (2016) e Manes Rossi et al. (2018), o contexto socioeconómico dos municípios tem

influência na adoção de medidas de governo digital, afetando positivamente. No geral, entre os municípios estudados, a taxa de emprego é média, o que pode significar que este indicador não afeta positivamente a importância atribuída ao governo digital. Considerando também que todos os autarcas entrevistados têm uma percepção positiva quanto à importância de governo digital, a  $H_9$  é também inconclusiva.

Por fim, no que concerne a categoria dos fatores políticos locais, foram tidos em conta fatores como a orientação política e o contexto político. Assim, consideramos as seguintes hipóteses:

$H_{10}$ . Nos municípios liderados por partidos políticos de esquerda é atribuída uma maior importância ao governo digital pelos autarcas, tendo em conta o contexto do seu município e da pandemia da COVID-19.

O fator da orientação política tem como objetivo analisar a orientação política do governo local. Para autores como Lameiras et al. (2018), os governos liderados por partidos políticos de esquerda têm uma maior tendência para adotar medidas de governo digital. Dos municípios estudados, apenas 3 municípios encontram-se no espectro político da esquerda, sendo estes de centro-esquerda. Ou seja, nesta investigação é dominante os partidos do espectro político de direita que governam os municípios. Tendo em conta que todos os entrevistados têm uma percepção positiva sobre a importância do governo digital, no contexto da pandemia da COVID-19, podemos concluir que a  $H_{10}$  é inconclusiva.

$H_{11}$ . Nos municípios em que existe uma maior competição política, os autarcas atribuem uma maior importância ao governo digital, tendo em conta o contexto do seu município e da pandemia da COVID-19.

Relativamente ao fator do contexto político, existem diversas características que podem ser exploradas, sendo uma delas a competição política. O resultado das eleições dos governos locais tem influência na adoção de mecanismos digitais, sendo que quanto maior for a competitividade política, haverá mais orientação para os municípios adotarem medidas de governo digital (Bolívar, 2017; Lameiras et al., 2018; Silva et al., 2019). Dos municípios estudados, o município A é o que tem uma maior

competição política, seguindo-se os municípios B e C com alguma competição política. Com isto, e considerando que todos os autarcas têm uma perceção positiva sobre a importância do governo digital no contexto pandémico, observamos que a  $H_{11}$  é inconclusiva.

$H_{12}$ . Nos municípios em que existem baixos níveis de participação eleitoral os autarcas atribuem uma maior importância ao governo digital, no contexto do seu município e da pandemia da COVID-19.

Além da competição política, o nível de participação eleitoral é também um indicador de medida para o fator do contexto político. Para autores como Lameiras et al. (2018) e Silva et al. (2019), o nível de participação eleitoral analisa o envolvimento dos cidadãos com os governos locais, sendo que um baixo nível de participação pode estar associado com uma maior utilização de mecanismos digitais pelos municípios. Nesta investigação observamos que, em todos os municípios em estudo, cerca de metade dos eleitores não exerceu o seu direito de voto. Deste modo, e considerando que todos os autarcas têm uma perceção positiva sobre a importância do governo digital no contexto pandémico, a  $H_{12}$  é inconclusiva.

Em suma, das hipóteses formuladas, apenas as hipóteses 2, 3 e 4 foram validadas, sendo que todas as restantes são inconclusivas. As hipóteses 5 até 12 são todas inconclusivas, uma vez que todos os entrevistados atribuem uma perceção positiva sobre a importância do governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19.

Através dos resultados apresentados, verificamos que o facto de todos os autarcas entrevistados terem uma perceção idêntica sobre a importância do governo digital no contexto pandémico contrariou, de certo modo, aquilo que tem vindo a ser apresentado em outros estudos científicos, uma vez que no presente estudo não foi verificada qualquer relação entre a perceção, as características dos autarcas e as características socioeconómicas e políticas dos municípios em análise. Esta contradição pode estar relacionada com diversos fatores, tais como o contexto pandémico e os municípios escolhidos para a realização do estudo. O baixo número de municípios

incluídos no estudo também pode ter contribuído para limitar a diversidade de percepções recolhidas.

Relativamente ao contexto da pandemia da COVID-19, e como já observamos anteriormente, este contexto teve influência na alteração do modo de funcionamento dos municípios, uma vez que estes tiveram de recorrer, na sua maioria, à digitalização dos seus serviços através da implementação de ferramentas e meios digitais. Os municípios estudados não foram exceção visto que, apesar de na sua maioria já estarem dotados de mecanismos digitais, o contexto pandémico levou a que estes tivessem de reformular a sua prestação de serviços aos munícipes. Deste modo, o contexto pandémico pode ter influenciado a percepção dos atores políticos quanto à importância atribuída ao governo digital, uma vez que a pandemia levou os municípios a alterar o seu modo de funcionamento, através da adoção de medidas de governo digital para fazer face às adversidades. Assim, este fator pode ter sido relevante para uniformizar todas as percepções recolhidas.

Além do contexto da pandemia ser um fator que pode ter influenciado na percepção dos autarcas, os municípios escolhidos para desenvolver o presente estudo também são um fator de influência. Isto deve-se ao facto destes municípios terem características diferenciadas dos restantes municípios a nível nacional, uma vez que pertencem à RAM. Como foi possível constatar, esta é uma região homogénea e insular dotada de características específicas que influenciam nas políticas adotadas a nível regional e, conseqüentemente, ao nível local. Assim, é espectável que este fator tenha influência nas medidas de governo digital adotadas pelos municípios desta região e, conseqüentemente, influencie a percepção que os atores políticos locais têm relativamente ao objeto de estudo. Assim, este outro fator também pode ter sido relevante para uniformizar as percepções recolhidas.

Por fim, no que concerne à percepção dos autarcas quanto à importância do governo digital, foi possível constatar que estas foram todas positivas. Além de não ter sido possível relacionar estas percepções com o perfil dos autarcas e as características dos municípios, constatamos que essas percepções acabam por não corresponder a resultados concretos. Com a descrição da segunda dimensão foi possível constatar este

facto, uma vez que foram adotados poucos mecanismos digitais no contexto pandémico, havendo um maior enfoque em utilizar e reforçar os mecanismos digitais que já existiam nos municípios.

## **Capítulo 5: Conclusões e considerações finais**

Apresentado o estudo de caso realizado nos municípios da RAM, neste último capítulo apresentamos as principais conclusões sobre a temática apresentada no estudo. Além disso, exibimos algumas limitações do estudo que tiveram impacto na prossecução da investigação e, por fim, apresentamos sugestões de investigação futura, que possam enriquecer e acrescentar valor ao tema em estudo.

### **1. Conclusões finais do estudo de caso**

O governo digital é caracterizado por um conjunto de ferramentas e medidas digitais implementadas pelos governos, que tem como objetivo gerar mudanças em termos organizacionais e políticos de forma a transformar e melhorar não só a prestação de serviços públicos, como também a prestação de informação e a participação política. Ao nível local, o governo digital tem um maior impacto, uma vez que é neste nível que a relação entre os governos e os restantes elementos da sociedade pode ser mais eficaz.

Com o desenvolvimento da pandemia da COVID-19, o governo digital tornou-se cada vez mais importante. Os governos foram desafiados perante a gravidade do contexto pandémico, tendo de se adaptar às adversidades sentidas através da restrição do contacto entre pessoas, levando à necessidade de transformar a forma como operavam junto da população e dos restantes elementos da sociedade civil. Considerando que é ao nível local que os cidadãos estão mais próximos das instâncias governamentais, os governos locais – e em particular os municípios – tiveram um papel fulcral na elaboração e implementação de medidas que permitissem o ajuste dos procedimentos normais, perante o contexto pandémico. No geral, a maioria dos governos locais já estava dotada de ferramentas e medidas digitais que facilitaram a sua adaptação. No entanto, em muitos casos essas medidas não eram suficientes, tendo os governos de adotar novos mecanismos que ajudassem a ultrapassar as

adversidades sentidas, de modo a fornecer os seus serviços públicos de forma continuada e sem restrições.

Nesta investigação, tínhamos como objetivo principal relacionar o governo digital ao nível local com o contexto da pandemia da COVID-19, desenvolvendo um estudo que evidenciasse a importância do governo digital atribuída pelos atores políticos que constituem os governos locais no caso português. Assim, observamos e analisamos a perceção dos atores políticos dos municípios da RAM relativamente à importância atribuída ao governo digital, no contexto da pandemia da COVID-19. Considerando a discussão de resultados apresentada no capítulo anterior, importa agora dar resposta às questões de investigação estabelecidas.

Perante o objetivo principal desta investigação, a primeira questão pretendia observar a perceção dos autarcas entrevistados dos municípios da RAM quanto à importância do governo digital, no contexto da pandemia da COVID-19 (Q1). A partir da análise das entrevistas, e apesar de não termos conseguido obter respostas de todos os municípios, pudemos constatar que todos os autarcas entrevistados demonstraram ter uma perceção positiva quanto à importância do governo digital no seu município, no contexto pandémico. Para os entrevistados, o governo digital foi importante durante a pandemia, sendo que este contexto foi um impulsionador na adoção e implementação de medidas e ferramentas digitais pelos municípios. Deste modo, a pandemia permitiu que os municípios agilisassem e/ou apressassem a adoção de alguns mecanismos e medidas digitais, tentando desenvolver essas medidas de forma eficiente.

Considerando a perceção dos autarcas, tínhamos também como objetivo perceber se existiram adaptações relacionadas com o governo digital nos municípios e, existindo, quais foram (Q2 e Q2.1.). Na generalidade existiram adaptações nos municípios estudados, apesar de existirem dois municípios em que não foi possível verificar a adoção de meios digitais motivados pela pandemia. Apesar das dificuldades sentidas no decorrer do contexto pandémico, os municípios adotaram novos mecanismos digitais, tais como: a videoconferência, o teletrabalho, o WhatsApp e o portal de serviços online. Na sua maioria, os municípios adotaram a videoconferência

como ferramenta de comunicação, servindo principalmente para a realização de reuniões do executivo camarário e dos órgãos da Assembleia Municipal. Visto que os serviços tiveram de fechar quase por completo, tornou-se necessário adotar medidas como o teletrabalho para que os municípios continuassem a funcionar e a prestar os seus serviços à sociedade civil. Não obstante, alguns municípios adotaram outras ferramentas digitais como o WhatsApp e o portal de serviços online como ferramenta de comunicação com os munícipes.

Ainda relacionado com as adaptações feitas pelos municípios, tendo em conta a adoção de meios digitais motivados pela pandemia, tínhamos também como objetivo observar se os mecanismos digitais adotados vão manter-se ou se irá existir um retrocesso, através do abandono desses mecanismos (Q2.2.). Como conseguimos observar na terceira dimensão da análise de conteúdo das entrevistas, os autarcas têm uma perceção positiva sobre a perenidade dos mecanismos digitais adotados. Isto significa que os autarcas consideram que os mecanismos são para manter e, visto que estes sofrem alterações rapidamente, adaptá-los de forma a continuar a utilizar. Nesta senda, os entrevistados consideraram também que é importante continuar a evoluir neste aspeto, de modo a desenvolver cada vez mais os municípios em termos de governo digital.

No decorrer da investigação, procedemos à análise e caracterização dos municípios e dos atores políticos entrevistados, com o objetivo de melhor entender as perceções dos autarcas tendo em conta a importância do governo digital, estando este objetivo relacionado com a questão de investigação do nosso estudo (Q3). Desta forma, pretendeu-se relacionar a perceção que os autarcas têm sobre a importância do governo digital no seu município, no contexto da pandemia da COVID-19, com as características dos atores políticos entrevistados e dos municípios, de acordo com os fatores determinantes do governo digital ao nível local. Uma vez que todos os autarcas entrevistados tiveram uma perceção positiva, não foi possível relacionar a perceção com o perfil dos atores políticos e com a realidade dos municípios, apesar das diferenças estabelecidas no que toca à caracterização dos entrevistados e dos municípios. Assim, não foi possível estabelecer uma relação entre o nosso objetivo

principal (a percepção sobre a importância do governo digital no contexto pandémico) e as características dos municípios em estudo e dos entrevistados.

Não obstante, os resultados obtidos na presente investigação contribuem para o conhecimento sobre a temática do governo digital local num contexto tão complexo como foi a pandemia da COVID-19, com a particularidade de o estudo ter sido desenvolvido perante o contexto dos municípios da RAM. Deste modo, foi possível constatar que o contexto pandémico e o caso específico dos municípios estudados podem ser motores de influência na percepção dos atores políticos que constituem os governos locais no que toca ao governo digital local e à importância atribuída.

## **2. Limitações do estudo**

Com o decorrer do processo de investigação do presente estudo, surgiram algumas limitações, quer seja em termos teóricos ou práticos.

Considerando que o desenvolvimento da presente investigação decorreu num período ainda afetado pela pandemia da COVID-19, existiram algumas limitações em termos teóricos. Sendo este um acontecimento relativamente recente, os estudos científicos são escassos, principalmente no que toca a estudos que relacionem o tema do governo digital com o contexto pandémico. Em termos práticos, também sentimos a mesma limitação, uma vez que as entrevistas foram realizadas num período pós-pandémico relativamente recente, que acabou por afetar na prossecução de todas as entrevistas.

Relativamente ao estudo de caso escolhido na investigação, detetámos que o número de municípios que compõem a RAM é baixo (11 municípios) e, uma vez que não foi possível realizar as entrevistas em todos os municípios, o número de casos analisados foi relativamente reduzido, o que pode ter influenciado nos resultados obtidos. Além disso, o facto de esta ser uma região insular e ultraperiférica pode ter influenciado os resultados obtidos, uma vez que esta é também uma região homogénea em termos de governação.

No que concerne à informação recolhida durante a realização das entrevistas, verificamos que os entrevistados responderam, em alguns casos, de forma superficial às perguntas, sem desenvolver muito o tópico em análise, o que afetou também a análise de conteúdo realizada. Com base nos resultados obtidos na análise das entrevistas, verificamos que o facto de na primeira dimensão todos os entrevistados terem a mesma perceção influenciou o desenvolvimento da investigação em curso, impedindo a validação da maioria das hipóteses formuladas previamente.

### **3. Sugestões de investigação futura**

Tendo em conta os constrangimentos e as limitações supra apresentadas, importa apresentar algumas sugestões a implementar em investigações futuras sobre o governo digital ao nível local.

Uma vez que o contexto da pandemia da COVID-19 está a ser cada vez mais estudado, será interessante desenvolver mais estudos que relacionem o governo digital local com aquele contexto, havendo a possibilidade de observar e relacionar com o contexto pós-pandémico. Considerando o objetivo da presente investigação, será também pertinente compreender a visão dos autarcas considerando o contexto pós-pandémico, relacionando com a perceção destes sobre o contexto pandémico.

Relativamente ao número de casos em estudo, seria também interessante alargar a investigação a um maior número de municípios, de modo a ter uma visão mais alargada sobre esta temática, tentando apontar semelhanças ou diferenças entre os municípios das regiões autónomas e os municípios de Portugal continental.

Por fim, consideramos também pertinente relacionar a segunda dimensão (Influência da pandemia na adoção de novos mecanismos digitais) com o perfil dos atores políticos e com os fatores determinantes de governo digital ao nível local, uma vez que, na presente investigação, foram detetadas perceções positivas e neutras relativamente à influência da pandemia na adoção de novos mecanismos.

## Referências Bibliográficas

- Ahn, M. J. (2011). Adoption of E-Communication Applications in U.S. Municipalities: The Role of Political Environment, Bureaucratic Structure, and the Nature of Applications. *The American Review of Public Administration*, 41(4), 428-452.
- Akbar, P., Nurmandi, A., Irawan, B., & Loilatu M. J. (2022). Research Trends in E-Government Interoperability: Mapping Themes and Concepts Based on The Scopus Database. *eJournal of eDemocracy and Open Government*, 14(2), 83-108.
- Alcaraz-Quiles, F. J., Navarro-Galera, A., & Ortiz-Rodríguez, D. (2015). Factors determining online sustainability reporting by local governments. *International Review of Administrative Sciences*, 81(1), 79–109.
- Aleixo, C., Nunes, M., & Isaias, P. (2012). Usability and Digital Inclusion: Standards and Guidelines. *International Journal of Public Administration*, 35(3), 221–239.
- Alsarraf, H. A., Aljazzaf, S., & Ashkanani, A. M. (2023). Do you see my effort? Na investigation of the relationship between e-government service quality and trust in government. *Transforming Government: People, Process and Policy* 17(1), 116-133.
- Alves, A.A., & Moreira, J.M. (2004). *Cidadania Digital e Democratização Eletrónica*. (1st ed.). Porto: SPI – Sociedade Portuguesa de Inovação.
- Bannister, F. & Connolly, R. (2012). Defining e-governance. *E-Service Journal*, 8(2), 3–25.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Batalhão, C. J. (2021). O papel dos municípios na resposta à crise sanitária, social e económica. In L. F. M. Almeida, L. de Sousa & M. F. Ramos (Eds.), *O Poder Local em Tempos de COVID-19* (1st ed., pp. 99-121). Almedina.
- Bento, A. M. V. (2011). *As etapas do processo de investigação: do título às referências bibliográficas*. (1st ed.). Coleção Ideias em Prática.

- Bojtor, A., & Bozsó, G. (2022, setembro). *The main factors of successful adaptation of public sector institutions in the first wave of COVID-19 pandemic in Hungary* [Conference Paper]. CEEeGov'22: Proceedings of the Central and Eastern European eDem and eGov Days.
- Bolívar, M. P. R. (2017). Governance Models for the Delivery of Public Services Through the Web 2.0 Technologies: A Political View in Large Spanish Municipalities. *Social Science Computer Review*, 35(2), 203–225.
- Budding, T., Faber, B., & Gradus, R. (2018). Assessing electronic service delivery in municipalities: determinants and financial consequences of e-government implementation. *Local Government Studies*, 44(5), 697–718.
- Carrizales, T. (2008). Functions of E-Government: A Study of Municipal Practices. *State and Local Government Review*, 40(1), 12–26.
- Conselho Europeu. (n.d.). *Cronologia – Ações do Conselho face à COVID-19*. <https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/coronavirus/timeline/>
- Carrizales, T. (2008). Functions of E-Government: A Study of Municipal Practices. *State and Local Government Review*, 40(1), 12–26.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (4th ed). SAGE Publications.
- Creswell, J., & Plano Clark, V. (2018). *Designing and conducting mixed methods research*. (3rd ed). Thousand Oaks: Sage.
- Criado, J. I., Rojas-Martín, F., & Gil-García, J. R. (2017). Enacting social media success in local public administrations: An empirical analysis of organizational, institutional, and contextual factors. *International Journal of Public Sector Management*, 30(1), 31–47.
- Dammak, S., Mbarek, S., & Moalla, M. (2023). E-government, political system and COVID-19 in Africa: lessons for future disruptive shocks. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 1-15.
- Danielsen, F. (2021, junho). *Benefits and Challenges of Digitalization: An Expert Study*

*on Norwegian Public Organizations* [Conference Paper]. 22nd Annual International Conference on Digital Government Research, DG.O2021.

Decreto de Aprovação da Constituição, de 10 de abril. (1976). Diário da República n.º 86/1976, Série I de 1976-04-10. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775>

Defitri, S. Y. (2022). The role of political will in enhancing e-government: Na empirical case in Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1), 69-79.

Dias, G. P. (2011). *Local e-government information and service delivery* [Conference Paper]. 6th Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI 2011.

Dias, G. P. & Costa, M. (2013). Significant socio-economic factors for local e-government development in Portugal. *Electronic Government na International Journal*, 10(3-4), 284-309.

Dias, G. P. & Gomes, H. (junho, 2014). *Evolution of local e-government maturity in Portugal* [Conference Paper]. 9th Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI 2014.

Dias, G. P. (2015). Governo eletrónico local: a dimensão é determinante? In L. de Sousa et al. (Eds.). *A Reforma do Poder Local em Debate*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, pp. 137-142.

Dias, G. P. (2020). Determinants of e-government implementation at the local level: an empirical model. *Online Information Review*, 44(7), 1307–1326.

Dias, G. P. (2021). Governo eletrónico local: antes, durante e depois da pandemia. In L. F. M. Almeida, L. de Sousa & M. F. Ramos (Eds.), *O Poder Local em Tempos de COVID-19* (1st ed., pp. 99-121). Almedina.

Dias, G. P. (2021, outubro). *Adoption and use of mobile applications by local governments: The case of Portugal* [Conference Paper]. 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, ICEGOV 2021.

Dias, G. P. (2022, junho). *Facebook posts by Portuguese municipalities: a preliminary*

*study* [Conference Paper]. 17th Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI 2022.

Dias, G. P. (2022, outubro). *Local governments on Facebook: What content encourages citizen participation and what type of municipalities post it the most?* [Conference Paper]. 15th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. ICEGOV 2022.

Dias, G. P. (2023, outubro). *Streaming city councils' meetings on social media before, during and after the pandemic* [Conference Paper]. 16th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance. ICEGOV 2023.

Dias, S., Santos, L., & Amaral, L. (2003). Portuguese local e-government. Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Tecnologia.

Dreher, A., Lamla, M. J., Lein, S. M., & Somogyi, F. (2009). The impact of political leaders' profession and education on reforms. *Journal of Comparative Economics*, 37(1), 169–193.

Eagly, A. H., & Johnson, B. T. (1990). Gender and Leadership Style: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 108(2), 233–256.

Eom, S-J., & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*, 39(2), 1-9.

Epstein, B. (2022). Two decades of e-government diffusion among local governments in the United States. *Government Information Quarterly*, 39(2), 1-15.

Feeney, M. K., & Camarena, L. (2021). Gender, Race, and Diversity Values Among Local Government Leaders. *Review of Public Personnel Administration*, 41(1), 105–131.

Ferreira, N. C. M. Q. F., Ferreira, F. A. F., Marques, C. S. E., Pérez-Bustamante Ilander, G. O., & Çipi, A. (2015). Challenges in the implementation of public electronic services: lessons from a regional-based study. *Journal of Business Economics and Management*, 16(5), 962-979.

- Fortin, M. F., Cólé, J., & Vissandjée, B. (1999). As etapas do processo de investigação (Eds.), *O Processo de Investigação: Da conceção à realização* (1st ed., pp. 35-43). Lusociência.
- Fox, L., & Schuhmann, R. (1999). Gender and Local Government: A Comparison of Women and Men City Managers. *Public Administration Review*, 59(3), 231-242.
- Gabryelczyk, R. (2020). Has COVID-19 Accelerated Digital Transformation? Initial Lessons Learned for Public Administrations. *Information Systems Management*, 37(4), 303–309.
- García-Rodríguez, J. L., Castilla-Gutiérrez, C., & García-Rodríguez, F. J. (2018). Internal borders and external factors in outermost island regions. The case of the Canary Islands. *European Planning Studies*, 26(5), 1028–1040.
- Gaule, E., & Žilinskas, G. (2013). E-governance in Lithuanian municipalities: External factors analysis of the websites development. *Public Policy and Administration*, 12(1), 80–93.
- Gouveia, L. B. (2004). *Local E-Government – A Governação Digital na Autarquia*. Porto: SPI – Sociedade Portuguesa de Inovação.
- Górska, A., Dobija, D., Grossi, G., & Staniszevska, Z. (2021). Getting through COVID-19 together: Understanding local governments’ social media communication. *Cities*, 121, 1-5.
- Guillamón, M. D., Ríos, A. M., Gesuele, B., & Metallo, C. (2016). Factors influencing social media use in local governments: The case of Italy and Spain. *Government Information Quarterly*, 33(3), 460–471.
- Gupta, D. K., & Biswas, A. K. (2021). The Institutionalization of e-Democracy: Challenges, Risks and Future Directions in an Indian Context. *JeDEM – eJournal of eDemocracy and Open Government*, 13(1), 127-143.
- Hancock, D. R., & Algozzine, B. (2006). *Doing Case Study Research: A Practical Guide for Beginning Researchers*. (1st ed) Teachers College Press.
- Instituto Nacional de Saúde – Doutor Ricardo Jorge. (2020, maio 28). *Evolução do*

número de casos de COVID-19 em Portugal. [https://www.insa.min-saude.pt/wp-content/uploads/2020/05/Report\\_covid19\\_28\\_05\\_2020.pdf](https://www.insa.min-saude.pt/wp-content/uploads/2020/05/Report_covid19_28_05_2020.pdf)

Instituto Nacional de Estatística. (2022). INE – População empregada (N.º) por Local de residência à data dos Censos [2021] (NUTS - 2013), Sexo, Grupo etário e Situação na profissão <https://tabulador.ine.pt/indicador/?id=0011608>

Instituto Nacional de Estatística. (2022). INE – População residente (N.º) por Local de residência à data dos Censos [2021] (NUTS - 2013), Sexo e Grupo etário (Por ciclos de vida) <https://tabulador.ine.pt/indicador/?id=0011609>

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236.

John, P. (2001). *Local Governance in Western Europe*. Londres: SAGE Publications.

Lameiras, M., Silva, T., & Tavares, A. (2018). *An empirical analysis of social media usage by local governments in Portugal* [Conference Paper]. 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, ICEGOV18, Ireland.

Lamid, L. I., Ibrahim, I. A., Abdullahi, K. I., & Abdullahi, U. G. (2021, outubro). *A Framework for Digital Government Transformation Performance Assessment and Toolkit for Developing Countries* [Conference Paper]. 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, ICEGOV 2021.

Leavy, P. (2017). *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*. New York: The Guilford Press.

Lei n.º 130/99, de 21 de agosto. Diário da República n.º 195/1999, Série I-A de 1999-08-21. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/1999-34496275>

Lips, M. (2020). *Digital government: Managing public sector reform in the Digital Era*. New York: Routledge.

Maciel, G. G., Gomes, H., Dias, G. P. (2015, junho). *Evaluating local e-government maturity in selected Iberoamerican countries* [Conference Paper]. 10th Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI 2015.

- Maditinos, D., & Sidiropoulou, N. N. (2020). Incentives for the adoption of e-government by Greek municipalities. *International Journal of Economics and Business Administration*, 8(1), 298–326.
- Manes Rossi, F., Brusca, I., & Aversano, N. (2018). Financial Sustainability as a Driver for Transparency and E-Democracy: A Comparative Study in Italian and Spanish Local Governments. *International Journal of Public Administration*, 41(1), 22–33.
- Marques, M. C. C. (2016). A governação pública na era digital: o caso português. *Revista Iberoamericana de Contabilidade e de Gestão*, 14(27), 152-171.
- Martins, J., & Nielsen, M. M. (2020, abril). *ICT Development in the Public Sector and the Small Island States Context - Evidence from across the World* [Conference Paper]. 7th International Conference on EDemocracy and EGovernment, ICEDEG 2020.
- Masinde, M. & Mkhonto, M. (2019). *The Critical Success Factors for e-Government Implementation in South Africa's Local government: Factoring in Apartheid Digital Divide* [Conference Paper]. 2019 IEEE 2nd International Conference on Information and Computer Technologies.
- Mensah, I. K., Adams, S., Adjei, J. K., & Mwakapesa, D. S. (2021). Drivers of e-government adoption amidst COVID-19 pandemic: The Information Adoption Model (IAM) approach. *Information Development*, 38(4), 494-509.
- Morales, V., & Bayona-Ore, S. (2018). Determining Aspects in the Development of Municipal e-Government. *2018 5th International Conference on EDemocracy and EGovernment, ICEDEG 2018*, 158–165.
- Morris, M. G., & Venkatesh, V. (2000). Age differences in technology adoption decisions: Implications for a changing work force. *Personnel Psychology*, 53(2), 375–403.
- Nishimura, A., & Au-Yong-Oliveira, M. (2021). Perspetivas sobre o e-Government em Portugal: Um Estudo Qualitativo. *Iberian Journal of Information Systems and Technologies*, 42, 286–305.

- Norris, D. F., & Moon, M. J. (2005). Advancing E-government at the Grassroots: Tortoise or hare? *Public Administration Review*, 65(1), 64–75.
- Padeiro, M., Bueno-Larraz, B., & Freitas, Â. (2021). Local governments' use of social media during the COVID-19 pandemic: The case of Portugal. *Government Information Quarterly*, 38(4), 1-20.
- Panagiotopoulos, P., Moody, C., & Elliman, T. (2012). Institutional Diffusion of eParticipation in the English Local Government: Is Central Policy the Way Forward? *Information Systems Management*, 29(4), 295–304.
- Pauletto, C. (2023). Public management, agility and innovation: The Swiss experience with the COVID-19 loan scheme. *International Review of Administrative Sciences*, 0(0), 1-16.
- Perdał, R. (2016). Factors of Local E-Government Development in Poland: The Case of the Poznań Agglomeration. *Quaestiones Geographicae*, 35(2), 115–129.
- Picchio, M., & Santolini, R. (2021). The COVID-19 pandemic's effects on voter turnout. *European Journal of Political Economy*, 1-15.
- Ravšelj, D., Umek, L., Todorovski, L., & Aristovnik, A. (2022). A Review of Digital Era Governance Research in the First Two Decades: A Bibliometric Study. *Future Internet* 2022, 14(5), 1-27.
- Ricarte, É. (2020). A expansão do processo de digitalização durante a pandemia de COVID-19. *Finisterra*, 55(115), 53–60.
- Roblek, V., Strugar, I., Mesko, M., Pejic Bach, M., & Jakovic, B. (2020, outubro). *E-Democracy tools adoption: Experience of Austria, Croatia, Italy, and Slovenia* [Conference Paper]. 43rd International Convention on Information, Communication and Electronic Technology (MIPRO) 2020.
- Ruel, T. (2017). *As Regiões Autónomas (Açores e Madeira) nos debates parlamentares da Assembleia da República (1975-2015)*. (1st ed). Assembleia da República - Divisão de Edições.

- Ruel, T. (2021). *Political Alternation in the Azores, Madeira and the Canary Islands*. (1st ed). Palgrave Macmillan.
- Santos, P., Melo, A. I., & Dias, G. P. (2013). *A modernização administrativa e o governo eletrónico: o caso de Águeda* [Conference Paper]. Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI 2013.
- Saragoça, J. M., da Silva, C. A., & Fialho, J. M. (2012, junho 19-22). *Governo Eletrónico Local: Ação Coletiva e Políticas Públicas dos Municípios do Distrito de Évora (Portugal)* [Conference Paper]. VII Congresso Português de Sociologia. Porto.
- Sarantis, D., Soares, D., Susar, D. & Aquaro, V. (2022, outubro). *Local e-Government Development: Results of an international survey* [Conference Paper]. ICEGOV 2022: Proceedings of the 15th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance.
- Secretaria Geral do Ministério da Administração Interna. (2021). SGMAI – Eleições Autárquicas 2021  
<https://www.eleicoes.mai.gov.pt/autarquicas2021/resultados/territorio-nacional>
- Silva, P., Tavares, A. F., Silva, T., & Lameiras, M. (2019). The good, the bad and the ugly: Three faces of social media usage by local governments. *Government Information Quarterly*, 36(3), 469–479.
- Silva, P., Teles, F., & Ferreira, J. (2018). Intermunicipal cooperation: The quest for governance capacity? *International Review of Administrative Sciences*, 84(4), 619–638.
- Stier, S. (2015). Political determinants of e-government performance revisited: Comparing democracies and autocracies. *Government Information Quarterly*, 32(3), 270-278.
- Tangi, L., Soncin, M., Agasisti, T., & Noci, G. (2021). Exploring e-maturity in Italian local governments: empirical results from a three-step latent class analysis. *International Review of Administrative Sciences*, 0(0), 1-19.

- Tavares, A. F., & da Cruz, N. F. (2020). Explaining the transparency of local government websites through a political market framework. *Government Information Quarterly*, 37(3), 1-13.
- Tejedo-Romero, F., & Araujo, J. F. F. E. (2020). E-government-enabled transparency, The effect of electoral aspects and citizen's access to Internet on information disclosure. *Journal of Information Technology and Politics*, 17(3), 268-290.
- Teles, F. (2021). *Descentralização e o Poder Local em Portugal*. Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Teles, F. (2015). Órgãos autárquicos: limitações e alternativas. In L. de Sousa et al. (Eds.). *A Reforma do Poder Local em Debate*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, pp. 123-128.
- Torres, L., Pina, V., & Acerete, B. (2005). E-government developments on delivering public services among EU cities. *Government Information Quarterly*, 22(2), 217–238.
- Umbach, G. & Tkalec, I. (2022). Evaluating e-governance through e-government: Practices and challenges of assessing the digitalisation of public governmental services. *Evaluation and Program Planning*, 93, 1-4.
- União Europeia. (2020). Regiões Ultraperiféricas. Fichas técnicas sobre a União Europeia – 2020.
- Veit, D., & Huntegeburch, J. (2014). *Foundations of Digital Government - Leading and Managing in the Digital Era*. Springer Texts in Business and Economics.
- Viana, A. C. A. (2021). Transformação digital na administração pública: do governo eletrónico ao governo digital. *Revista Eurolatinoamericana de Direito Administrativo*, 8(1), 115-136.
- Wang, Y., Zhang, N., & Zhao, X. (2022). Understanding the Determinants in the Different Government AI Adoption Stages: Evidence of Local Government Chatbots in China. *Social Science Computer Review*, 40(2), 534-554.

Welch, E. W. (2021). Chapter 1: Introduction to the Research Handbook on E-Government. In *Research Handbook on E-Government*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.

# **ANEXOS**

## Anexo 1 – Guião da Entrevista – Autarcas dos municípios da Região Autónoma da Madeira

Esta entrevista é realizada no âmbito de dissertação de Mestrado em Ciência Política na Universidade de Aveiro, intitulada “A Pandemia da COVID-19 e o Governo Digital: o caso dos municípios da Região Autónoma da Madeira”. Esta dissertação tem como objetivo principal observar e analisar a perceção dos atores políticos que constituem os governos locais da Região Autónoma da Madeira quanto à importância que estes atribuem ao governo digital, perante o contexto da pandemia da COVID-19.

### Perfil sociodemográfico e político dos autarcas

#### 1. Sexo

Feminino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

#### 2. Idade

18-25	26-30	31-40	41-50	51-60	Mais de 60
<input type="checkbox"/>					

#### 3. Habilitações literárias

1º Ciclo (1º a 4º anos)	2º Ciclo (5º a 9º anos)	Secundário (10º a 12º anos)	Bacharelato	Licenciatura	Mestrado
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.1. Outro: \_\_\_\_\_

4. Qual a função que desempenha no executivo camarário?

<b>Presidente</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Vice-Presidente</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Vereador (com pelouro)</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Vereador (sem pelouro)</b>	<input type="checkbox"/>

5. Quantos mandatos possui?

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Nº de mandatos</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Qual o partido político pelo qual se candidatou nas últimas eleições autárquicas?

<b>BE</b>	<input type="checkbox"/>
<b>CDS-PP</b>	<input type="checkbox"/>
<b>CH</b>	<input type="checkbox"/>
<b>IL JPP</b>	<input type="checkbox"/>
<b>JPP</b>	<input type="checkbox"/>
<b>L</b>	<input type="checkbox"/>
<b>PCP-PEV</b>	<input type="checkbox"/>
<b>PPD/PSD</b>	<input type="checkbox"/>
<b>PS</b>	<input type="checkbox"/>
<b>PTP</b>	<input type="checkbox"/>
<b>PPM</b>	<input type="checkbox"/>
<b>R.I.R.</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Grupo de Cidadãos</b>	<input type="checkbox"/>

<b>Outro</b>	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------

6.1. Se seleccionou outro, indique qual: \_\_\_\_\_

7. Como classifica a competição política no seu município?

	1	2	3	4	5	
<b>Muito Fraca</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Muito Forte</b>				

### **Pandemia da COVID-19 e o Governo Digital**

#### Conceitos relevantes:

- Governo Digital: pode ser definido como a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação pelos governos, de forma a modernizar a prestação de serviços públicos e promover a participação política de diferentes elementos da sociedade (Veit & Huntegeburch, 2014).

8. Devido à pandemia da COVID-19, os municípios sofreram alguns constrangimentos e desafios, tendo estes de se adaptar de modo a minimizar os impactos resultantes deste contexto. Tendo em conta o contexto pandémico, qual a sua perceção quanto à importância do governo digital? E para o seu município?

9. Considera que a pandemia da COVID-19 teve influência na adoção de novos mecanismos de governo digital no seu município?

9.1. Se sim, quais os mecanismos adotados pelo seu município?

9.2. Qual a sua perceção quanto à perenidade dos mecanismos de governo digital adotados no seu município?

## Anexo 2 – Consentimento Informado

Caro/a Participante:

Este trabalho de investigação, com o título “A Pandemia da COVID-19 e o Governo Digital: o caso dos municípios da Região Autónoma da Madeira”, tem como principal objetivo clarificar a perceção dos atores políticos que constituem os governos locais da Região Autónoma da Madeira quanto à importância que estes atribuem ao governo digital, perante o contexto da pandemia da COVID-19 no âmbito de uma dissertação de Mestrado em Ciência Política.

Este estudo contempla o preenchimento de um questionário e a realização e gravação áudio de uma entrevista.

Todas as informações prestadas são **confidenciais e anónimas**, servindo exclusivamente para os fins da investigação em causa. A sua participação é **voluntária** e em qualquer altura poderá recusar continuar a participar. Caso venha a ter alguma dúvida relativamente à sua participação, pode contactar-me através do correio eletrónico: [leonildeideia@ua.pt](mailto:leonildeideia@ua.pt), ou contactar os serviços da secretaria do Departamento das Ciências Sociais, Políticas e do Território da Universidade de Aveiro através do correio electrónico: [dcsp.secretaria@ua.pt](mailto:dcsp.secretaria@ua.pt).

O seu contributo para esta investigação é fundamental e, desde já, agradecemos a sua disponibilidade em participar neste estudo.

### CONSENTIMENTO INFORMADO

Após ter tomado conhecimento dos objetivos da investigação, declaro que aceito participar voluntariamente na mesma e que permito a gravação e a utilização dos dados recolhidos.

Sim       Não

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

