



Universidade de Aveiro
2021

**Élia Sofia Farinha
Veríssimo**

***Accountability* e transparência nas
Instituições Particulares de Solidariedade
Social**

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]



Universidade de Aveiro
2021

**Élia Sofia Farinha
Veríssimo**

***Accountability* e transparência nas
Instituições Particulares de Solidariedade
Social**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Contabilidade, realizada sob orientação científica da Doutora Augusta da Conceição Santos Ferreira, Professora Coordenadora do Instituto Superior de Contabilidade e Administração da Universidade de Aveiro e do Doutor Carlos Alberto Lourenço dos Santos Professor Coordenador do mesmo Instituto.

A presente dissertação foi desenvolvida no âmbito do projeto TFA – *“TheoFrameAccountability - Theoretical framework for promotion of accountability in the social economy sector: the IPSS case”*, financiado pelo FEDER - Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional através do COMPETE 2020 – Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (POCI) e por fundos nacionais através da FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia, com a referência POCI-01-0145-FEDER030074.

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

Dedicatória

Dedico este trabalho aos meus pais e ao meu namorado pelo apoio incondicional.

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

o júri

Presidente

Prof.^a Doutora Carla Manuela Teixeira de Carvalho
Professora adjunta da Universidade de Aveiro

Prof. Doutor Pedro Nuno Coelho Palhão Bicho Pardal
Professor adjunto do Instituto Politécnico de Setúbal: Escola Superior de
Ciência Sociais

Prof.^a Doutora Augusta da Conceição Santos Ferreira
Professora coordenadora s/ agregação da Universidade de Aveiro
(Orientadora)

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

Agradecimentos

São várias as pessoas que contribuíram de forma direta ou indireta para a realização deste trabalho e que merecem o meu agradecimento.

À Professora Doutora Augusta Ferreira, minha orientadora de dissertação, pela oportunidade que me deu de investigar a temática, pela compreensão, pela motivação e pela partilha de conhecimento.

Ao Professor Doutor Carlos Santos, meu coorientador de dissertação, pelo rigor, pela disponibilidade e apoio ao longo de todo o processo.

À minha colega, Inês Ferreira, pela partilha de informação e de diferentes perspetivas acerca da temática, uma vez que investigámos a mesma temática na dissertação, embora com a população considera diferente.

Aos meus amigos, por acreditarem em mim.

Aos meus pais, a quem sou extremamente grata por me encorajarem a concretizar os meus objetivos.

Ao meu namorado, pela paciência e por não me deixar desistir.

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

palavras-chave

accountability, transparência, *index*, economia social, IPSS.

Resumo

A sociedade está em constante mudança devido a diversos fatores externos, como é o caso das organizações. A Economia Social surge com o objetivo de fomentar os valores solidários e para tornar possível a criação de novos tipos de organizações como é o caso das Instituições Particulares de Solidariedade Social.

A *accountability* das referidas entidades têm sido alvo de destaque pela sua importância no cumprimento de obrigações legais, sociais e económicas.

Como tal, este estudo tem como intuito avaliar o nível de transparência das entidades da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro, através da aplicação do *EAGLE Index*, para avaliar os *websites*, analisando as quatro dimensões: *Presença Online*, *Qualidade Online*, *Accountability Online* e *Serviços Online*, e, desta forma, de responder às questões de investigação. A metodologia utilizada foi quantitativa e qualitativa.

Os resultados deste estudo permitiram constatar que ainda existem muitas entidades sem *website* e que aquelas que possuem *website*, apresentam um baixo nível de transparência.

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

Keywords

accountability, transparency, index, economia social, IPSS.

abstract

Society is constantly changing due to various external factors, such as organizations. The Social Economy emerges with the objective of promoting solidary values and to make possible the creation of new types of organizations such as the Private Institutions of Social Solidarity.

The accountability of these entities has been highlighted for its importance in the fulfillment of legal, social and economic obligations.

As such, this study aims to assess the level of transparency of entities in the region of Aveiro, through the application of the EAGLE Index, to assess the websites, analyzing the four dimensions: Online Presence, Online Quality; Accountability Online and Online Services, and, in this way, to answer the investigation questions. Thus, the methodology used was quantitative and qualitative. research questions. The methodology used was quantitative and qualitative.

The results of this study showed that there are still many entities without a website and that those that have a website have a low level of transparency.

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	1
2	REVISÃO DA LITERATURA	5
2.1	INOVAÇÃO SOCIAL	5
2.2	INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL.....	7
2.3	PRESTAÇÃO DE CONTAS DAS IPSS.....	9
2.4	ACCOUNTABILITY E TRANSPARÊNCIA NAS IPSS	10
2.5	OS WEBSITES COMO PROMOTORES DA ACCOUNTABILITY	11
2.6	ÍNDICE DE ACCOUNTABILITY.....	12
3	PROBLEMA E METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	15
3.1	PROBLEMA, OBJETIVOS E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO.....	15
3.1.1	Problema	15
3.1.2	Objetivos e questões de investigação.....	16
3.2	METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO.....	16
3.3	CARACTERÍSTICAS DAS VARIÁVEIS DO <i>EAGLE INDEX</i>	16
3.3.1	Descrição dos dados.....	21
3.3.2	População e características da amostra	21
4	ESTUDO EMPÍRICO	22
4.1	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	22
4.1.1	Qualidade <i>Online</i>	23
4.1.2	Accountability <i>Online</i>	28
4.1.3	Serviços <i>Online</i>	33
4.1.4	Discussão de Resultados /Sistematização	34
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
5.1	CONCLUSÕES	41
5.2	LIMITAÇÕES ENCONTRADAS	43
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
	ANEXOS	48

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Peso de cada dimensão no EAGLE Index.....	16
--	----

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: IPSS da amostra com Presença <i>Online</i> e sem Presença <i>Online</i> de acordo com a natureza jurídica	23
Tabela 2: Pontuação média do critério Funcionalidade da dimensão Qualidade Online.....	23
Tabela 3: Pontuação média do critério Confiabilidade da dimensão Qualidade Online.....	25
Tabela 4: Pontuação média do critério Usabilidade da dimensão Qualidade Online	26
Tabela 5: Pontuação média do critério Eficiência da dimensão Qualidade Online	27
Tabela 6: Pontuação média do critério Segurança da dimensão Qualidade Online	28
Tabela 7: Pontuação média do critério Informação Contabilística da dimensão Accountability Online	29
Tabela 8: Pontuação média do critério Características da Informação Financeira da dimensão Accountability Online	30
Tabela 9: Pontuação média do critério Performance Organizacional da dimensão Accountability Online....	31
Tabela 10: Pontuação média do critério Performance Social da dimensão Accountability Online	32
Tabela 11: Pontuação média do critério Participação da dimensão Serviços Online	33
Tabela 12: Pontuação média do critério Transação da dimensão Serviços Online.....	34
Tabela 13: Pontuação média do critério Personalização da dimensão Serviços Online	34
Tabela 14: Pontuação média dos critérios que pertencem à dimensão da Qualidade Online	35
Tabela 15: Pontuação média dos critérios que pertencem à dimensão Accountability Online	36
Tabela 16: Pontuação média dos critérios que percentem à dimensão Serviços Online.....	37
Tabela 17: Pontuação média das dimensões.....	38

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CIRA	-	Comunidade Intermunicipal de Aveiro
EAGLE	-	<i>Enhancement of an Accountability Guide for Learning E-Government</i>
ESNL	-	Entidades do Setor Não Lucrativo
GRI	-	<i>Global Reporting Initiative</i>
IASB	-	<i>International Accounting Standards Board</i>
IPSS	-	Instituições Particulares de Solidariedade Social
ISS	-	Instituto da Segurança Social
LBES	-	Lei de Bases da Economia Social
NCRFESNL	-	Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo
NGP	-	Nova Gestão Pública
OCIP	-	Orçamento e Contas de Instituições Particulares de Solidariedade Social
OSFL	-	Organizações Sem Fins Lucrativos

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

1 INTRODUÇÃO

A Economia Social tem vindo a assumir um papel de relevo tanto ao nível social como económico com o intuito de impulsionar a criação de movimentos de cidadãos, criando uma sociedade com valores assentes na justiça, equidade, sensibilidade, tolerância, respeito, cooperatividade e solidariedade (Pires, 2018). Em Portugal, com a crise financeira e económica que se tem verificado nos últimos anos, aumentou de forma clara a pobreza, sendo necessária a intervenção da Economia Social que potenciou que fossem criados novos tipos de organizações, nomeadamente as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), que não obedecem às leis de mercado nem são controladas pelo Estado (Chíxaro, 2017). As IPSS são organizações privadas e não têm como objetivo principal a obtenção de lucro e, embora não sejam controladas pelo Estado, o seu financiamento depende em grande parte da atribuição de subsídios por parte deste para a sua aplicação nas mais diversas áreas. Desta forma, existe uma pressão sobre as IPSS por parte dos seus financiadores, utentes, cidadãos, uma vez que se trata de dinheiro que é de “todos”, para que este tipo de instituições procedam à divulgação das boas práticas e do impacto social que têm na comunidade. Neste contexto surge o projeto o TFA – “*TheoFrameAccountability - Theoretical framework for promotion of accountability in the social economy sector: the IPSS case*”. Este projeto é promovido pela Universidade de Aveiro com a cooperação da Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, o Instituto Politécnico de Coimbra e o Instituto Politécnico do Porto e pretende criar um referencial que permita avaliar se as IPSS promovem a *accountability* através de indicadores sociais, financeiros e económicos. Assim, o projeto tem como principais objetivos, possibilitar um meio de divulgação *online* da informação obrigatória e voluntária que inclua os aspetos sociais, financeiros e económicos da sua atividade e conceptualizar uma *framework* que permita aos *stakeholders* fazer a avaliação da *accountability*.

Neste estudo é utilizado o índice denominado *Enhancement of an Accountability Guide for Learning E-Government (EAGLE Index)* com o intuito de verificar se dá resposta às necessidades da

framework de indicadores relativamente ao indicador “Transparência”. Desta forma, são analisados os *websites* das IPSS para conseguir avaliar o seu nível de transparência.

Face ao exposto, foi definido o seguinte problema de investigação: “**Qual o nível de transparência das IPSS?**”. Para responder ao problema são colocadas as seguintes questões de investigação:

Q1: As IPSS têm *website*?

Q2: Qual o nível de qualidade do *website*?

Q3: Qual o nível de divulgação financeira no *website*?

Q4: Qual o nível de maturidade dos serviços *online*?

Após verificar a elevada quantidade de IPSS que existem em Portugal, optou-se por restringir a amostra às IPSS que fazem parte da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro (CIRA). Tal escolha deveu-se ao facto de o *EAGLE Index* ainda não ter sido aplicado nesta região.

A metodologia utilizada envolve métodos quantitativos bem como métodos qualitativos. Os métodos qualitativos refletem-se na análise dos *websites* das IPSS para identificar se cumprem com os diferentes indicadores que compõem o *EAGLE Index*. Os métodos quantitativos são usados na análise de dados através da estatística descritiva.

Quanto à estrutura da dissertação a mesma subdivide-se em quatro capítulos. No primeiro capítulo ocorre o enquadramento teórico em que é analisada a questão da inovação social; é feito o enquadramento das organizações que pertencem à Economia Social; é referida a importância das IPSS uma vez que são um mecanismo de combate à pobreza e têm o dever de prestação e divulgação de contas a todos os interessados; é analisada a *accountability* e transparência das IPSS tendo em conta estudos anteriores; reforça-se a importância dos *websites* como promotores da *accountability* e ainda são mencionados alguns índices de *accountability* desenvolvidos por vários autores. No segundo capítulo, ocorre a definição do problema de investigação bem como são estabelecidas as questões de investigação sobre o qual o estudo vai recair. Neste referido capítulo, refere-se ainda como foi selecionada a amostra e as características das variáveis. Segue-se o terceiro capítulo que corresponde ao estudo empírico que assenta na aplicação do *EAGLE Index* à amostra de IPSS com o objetivo de avaliar o nível de transparência das mesmas. Neste capítulo faz-se ainda a análise dos resultados obtidos.

Por fim, o quarto e último capítulo corresponde às considerações finais em que se mencionam as conclusões, as limitações do estudo, bem como as propostas de trabalho futuro.

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

2 REVISÃO DA LITERATURA

Este capítulo é dedicado à revisão da literatura, sobre transparência e *accountability* e a sua prática nas IPSS, com o objetivo de propor a utilização de um índice que avalie a maturidade destas práticas nestas instituições. Não deve ser esquecido que a utilização de um índice de avaliação da maturidade das práticas de transparência e *accountability* associadas a estas entidades, no âmbito da inovação social, implica conhecimento sobre o estado da arte da transparência e *accountability* e também a utilização de adequados índices de avaliação.

2.1 Inovação social

A análise de atividades que procurem satisfazer necessidades sociais que os sistemas públicos e privados não têm capacidade para satisfazer, remete-nos para um conjunto de entidades enquadradas pelo conceito da inovação social, das quais podemos destacar as IPSS que, de acordo com Rodrigues (2007), procuram “novas formas de fazer as coisas com o fim explícito de rearranjar os papéis sociais ou de dar outras respostas para situações sociais insatisfatórias e problemáticas” (p. 118).

De acordo com Vieira *et al.* (2017), o conceito de inovação social, cria um espaço voltado para a criação de valor, fundamental para o desenvolvimento social, onde as entidades da economia social se destacam por tornarem possível o contacto com empresários para a implementação de projetos inovadores, desenvolvendo, desta forma, procedimentos inovadores que o mercado e o Estado não têm interesse em implementar.

O setor da economia social é marcado pela integração de entidades que estabelecem ligações com o Estado, o Mercado e a Comunidade, onde as relações são concebidas como sendo de oposição e complementaridade e têm por missão responder às solicitações coletivas por parte da sociedade que

o setor público e o setor privado não têm condições de responder (Rodríguez *et al.*, 2020; Ruela, 2013; Vieira *et al.*, 2017).

De facto, a Economia Social incentiva a criação de movimentos de cidadãos, com o intuito de se construir uma sociedade mais justa, mais equitativa, mais sensível, mais tolerante, mais respeitadora, mais atenta e preocupada com o outro (Pires, 2018).

Em Portugal, muitas das entidades da economia social possuem a forma de IPSS e assumem grande relevo social, respondendo rapidamente e com eficácia a situações de emergência dos grupos sociais mais vulneráveis, promovendo desta forma a inclusão social e dinamizando a economia local e nacional (Araújo, 2019; Figueira, 2016).

Nos termos do disposto na Lei de Bases da Economia Social (Lei Nº 30/2013 de 8 de Maio da Assembleia da República, 2013), entende-se por Economia Social o conjunto das atividades económico-sociais, livremente levadas a cabo pelas Cooperativas, Associações mutualistas, Misericórdias, Fundações, Instituições Particulares de Solidariedade Social, Associações com fins altruísticos, que atuem no âmbito cultural, recreativo, do desporto e do desenvolvimento local, entidades abrangidas pelos Subsetores Comunitário e Autogestionário, integrados nos termos da Constituição no setor cooperativo e social, assim como por outras entidades dotadas de personalidade jurídica que respeitem os princípios orientadores da Economia Social (INE, 2020).

A governação das entidades no âmbito da economia social deve ser conduzida de forma eficiente com respeito pelos princípios da solidariedade e cumprindo a sua responsabilidade social. Cumpridos estes requisitos, a entidade apresentará adequados índices de transparência, responsabilidade e ética (Góis *et al.*, 2019).

A referida Lei de Bases da Economia Social (LBES), no artigo 5º, estabelece princípios orientados que guiam as atividades das entidades, como os seguintes:

- a) O primado das pessoas e dos objetivos sociais;
- b) A adesão e participação livre e voluntária;
- c) O controlo democrático dos respetivos órgãos pelos seus membros;
- d) A conciliação entre o interesse dos membros, utilizadores ou beneficiários e o interesse geral;

e) O respeito pelos valores da solidariedade, da igualdade e da não discriminação, da coesão social, da justiça e da equidade, da transparência, da responsabilidade individual e social partilhada e da subsidiariedade;

f) A gestão autónoma e independente das autoridades públicas e de quaisquer outras entidades exteriores à economia social;

g) A afetação dos excedentes à prossecução dos fins das entidades da economia social de acordo com o interesse geral, sem prejuízo do respeito pela especificidade da distribuição dos excedentes, própria da natureza e do substrato de cada entidade da economia social, constitucionalmente consagrada.

2.2 Instituições particulares de solidariedade social

A referência às IPSS surge pela primeira vez na Constituição da República Portuguesa de 1976, que no seu artigo n.º 63, n.º 3 refere “a organização do sistema de segurança social não prejudicará a existência de instituições privadas de solidariedade social não lucrativas, que serão permitidas, regulamentadas por lei e sujeitas à fiscalização do Estado” (Decreto de Aprovação da Constituição da República de 10 de abril da Presidência da República, 1976).

As suas características têm permitido que as mesmas desempenhem um papel relevante no apoio à sociedade civil de forma humanista e com elevado grau de proximidade e benefício para os cidadãos que apresentam maior fragilidade social. A sua atividade é regulada pelo Estado, através de três conjuntos de diplomas legais: Constituição da República Portuguesa; Lei de Bases da Segurança Social e Estatuto das IPSS (Isidoro, 2013; Lugoboni et al., 2014; Mendes, 2018; Sousa et al., 2012).

O primeiro estatuto das IPSS, referidas no n.º 3 do artigo 63ª da Constituição da República Portuguesa, é aprovado em 1979 (Decreto Lei 519-G2/79 de 29 de dezembro do Ministério da Segurança Social, 1979). Este estatuto foi revisto em 1983 (Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de Fevereiro do Ministério dos Assuntos Sociais, 1983) e sofreu diversas alterações (Decreto-Lei N.º 29/86 de 19 de fevereiro do Ministério do Trabalho e Segurança Social, 1986; Decreto-Lei N.º 402/85 de 11 de outubro do Ministério do Trabalho e Segurança Social, 1985; Decreto-Lei N.º 89/85 de 1 de abril do Ministério do Trabalho e Segurança Social, 1985; Decreto-Lei N.º 9/85 de 9 de janeiro do Ministério das Finanças e do Plano e do Trabalho e Segurança Social, 1985). Recentemente, o estatuto das IPSS foi sujeito a importantes alterações (Decreto-Lei N.º 172-A/2014 de 14 de novembro do Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social, 2007), alterado pela (Lei N.º 72/2015 de 28 de julho da Assembleia da República, 2015).

As IPSS devem ser formalmente constituídas, autónomas, prosseguirem objetivos sociais, com participação e adesão livre e voluntária, respeitar valores de solidariedade, igualdade, não discriminação, justiça, equidade e transparência da responsabilidade individual e social partilhada e da subsidiariedade. Devem ainda afetar os excedentes à prossecução dos seus fins, de acordo com o interesse geral, sem prejuízo do respeito pela especificidade da distribuição dos excedentes, própria da natureza e do substrato de cada entidade da economia social (Figueira, 2016).

As IPSS não são Organismos de Administração Direta ou Indireta do Estado mas têm utilidade pública, declarada pelo Estado nos termos do (Decreto-Lei N° 426/77 de 7 de novembro de 1977 da Presidência do Conselho de Ministros, 1977) e são financiadas maioritariamente pelo Orçamento Geral do Estado. Mais tarde, com a aprovação do (Decreto-Lei N° 172-A/2014 de 14 de novembro do Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social, 2014) estas instituições passaram, a ser obrigadas a divulgar a prestação de contas de cada exercício nos seus *websites*.

As IPSS devem publicitar as suas contas, no seu *website* institucional, até 31 de maio do ano seguinte a que as mesmas respeitam. Isto implica que as IPSS devem deter um *website* institucional, onde possam divulgar as suas contas, a partir do ano de 2015. Esta obrigatoriedade vai ao encontro das exigências de acesso à informação, por parte dos diferentes *stakeholders*, e contribui para uma maior monitorização, transparência e responsabilização destas entidades (Pardal et al., 2019).

As IPSS são pessoas coletivas, sem finalidade lucrativa, constituídas exclusivamente por iniciativa privada com o objetivo de contribuir para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos, desde que estes não sejam administradas pelo Estado ou organismo público (Decreto-Lei N° 172-A/2014 de 14 de novembro do Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social, 2014) e encontram-se dispersas por todo o país.

As IPSS podem assumir diferentes naturezas jurídicas: Associações de Solidariedade Social; Cooperativas de Solidariedade Social; Associações Mutualistas ou de Socorros Mútuos; Fundações de Solidariedade Social; Irmandades da Misericórdia; Institutos de Organizações ou Instituições da Igreja Católica, como é o caso dos Centros Sociais Paroquiais e Caritas Diocesanas e Paroquiais (art.º 2.º da Lei n.º 76/2015, de 28 de julho). Podem ainda agrupar-se em Uniões, Federações ou Confederações. No entanto, estas instituições regem-se por estatutos próprios, livremente elaborados, em conformidade com as disposições do Estatuto das IPSS e restante legislação aplicável (n.º 4 do art.º 2.º e art.º 10.º do Decreto-Lei N° 172-A/2014 de 14 de novembro do Ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social, 2014).

O registo das IPSS é feito na Direção Geral da Segurança Social e corresponde à condição obrigatória para a aquisição automática da natureza de pessoa coletiva de utilidade pública.

Desta forma, os registos são feitos por requerimento através dos titulares dos órgãos que representam as instituições, devendo apresentar os documentos que legalmente comprovem os atos sujeitos a registo. Posteriormente, os documentos são entregues nos serviços do Instituto de Segurança Social, I.P., da área da sede da instituição, no prazo de 60 dias a contar da data de verificação dos atos sujeitos a registo. O referido regulamento de registo das IPSS é possível consultar no website da Segurança Social (<https://www.seg-social.pt/instituicoes-particulares-de-solidariedade-social-registo#>).

2.3 Prestação de Contas das IPSS

Segundo o *website* do Instituto da Segurança Social (ISS), IP, as IPSS e as outras entidades que são financiadas pelo ISS, IP tem que cumprir um conjunto de obrigações contabilísticas, a partir do momento em que se registam como IPSS.

As referidas obrigações contabilísticas assentam no Orçamento e Contas de Instituições Particulares de Solidariedade Social (OCIP). De realçar que a partir de 2009, estas obrigações são cumpridas, obrigatoriamente, por via eletrónica, através da Aplicação OCIP¹.

Os documentos para prestação de conta das IPSS são os seguintes:

- a) Declaração de responsabilidade da instituição pela publicitação das contas em *website* próprio (disponível para download na plataforma OCIP no separador Anexos);
- b) Certificação Legal de Contas (quando se aplica);
- c) Parecer do Conselho Fiscal;
- d) Ata de Aprovação das Contas pelo Órgão de Administração ou Ata de Aprovação de Contas pela Assembleia Geral de Associados;
- e) Anexo conforme modelo das Entidades do Setor Não Lucrativo (ESNL) nos termos da Portaria n.º 220/2015 de 24 de julho;
- f) Balancete analítico de encerramento de exercício;
- g) Balancete analítico imediatamente anterior ao encerramento de exercício;
- h) Mapa de trabalho voluntário (opcional).

¹ <https://app.seg-social.pt/ocip/Login.jsp>

As IPSS são entidades do setor não lucrativo uma vez que não têm como objetivo principal a obtenção do lucro, como tal aplica-se a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor não Lucrativo (NCRF-ESN) do Sistema de Normalização Contabilística publicada no Aviso nº 8259/2015 de 29/07². Esta norma tem como intuito estabelecer os principais aspetos de reconhecimento e mensuração, com as devidas adaptações características deste tipo de entidades.

2.4 *Accountability* e transparência nas IPSS

A crescente onda de corrupção associada a vários escândalos financeiros que se têm vindo a verificar, nos últimos anos, tem levantado novas preocupações sobre a qualidade da informação, a transparência das entidades e os mecanismos para a divulgação da prestação de contas aos *stakeholders* em todos os setores da economia. Assim, embora a transparência seja importante para qualquer organização, no caso das Organizações Sem Fins Lucrativos (OSFL), onde se inserem as IPSS, é essencial demonstrar que os recursos disponíveis, são usados para cumprir o propósito para o qual essas entidades foram concebidas dado que a credibilidade com que a sociedade encara estas entidades pode significar a sobrevivência das mesmas (Ortega-Rodríguez et al., 2020).

As OSFL têm como intuito principal criar valor, contribuindo para a sua sustentabilidade económica, utilizando recursos próprios, públicos ou privados, para conseguirem desenvolver a sua atividade de forma a dar resposta aos seus objetivos. Estes recursos podem ser humanos, materiais ou financeiros e devem ser geridos segundo os princípios do rigor, da transparência e da *accountability* (Costa, 2015; Silva, 2016).

A aplicação do conceito de *accountability* teve início no setor público, através dos princípios de democracia e justiça social, na fase da Nova Gestão Pública (NGP) que é considerada uma fase que marca não só a Administração Pública mas também o setor privado. A NGP preconiza a adoção, pelas entidades públicas, de mecanismos e de instrumentos de gestão utilizados no âmbito da gestão do setor privado com o objetivo de tornar a gestão dos recursos públicos mais eficiente, promovendo a autonomia, a segmentação e separação de tarefas, modificando desta forma toda a estrutura do setor público (Cunha, 2011; Ruela, 2013).

² http://www.cnc.min-financas.pt/pdf/SNC/2016/Aviso_8259_2015_29Jul_NC_ESNL.pdf

A NGP também influenciou o crescimento e a profissionalização das entidades do setor da Economia Social, exigindo uma maior eficiência e eficácia na intervenção social e no combate à pobreza e à exclusão social, aplicando mecanismos de *accountability*.

O conceito *accountability* não tem uma tradução clara para o português, mas pode ser entendido como um ato de prestação de contas, de índole financeira ou não financeira com impacto na comunidade. Este conceito está também associado aos princípios da responsabilização, tendo como intuito a transparência na gestão utilizando para tal indicadores de desempenho e pode ser analisado no quadro das relações que as entidades estabelecem com os seus *stakeholders* (Ruela, 2013; Silva, 2016).

A informação, financeira ou não financeira, pode ser divulgada com recurso a diferentes canais de comunicação, entre os quais se contam os *websites* institucionais, as *newsletters*, as comunicações aos associados, os relatos finais de campanhas, as exposições e a comunicação social, de forma periódica ou pontual, sem qualquer obrigatoriedade, tendo apenas como intuito estimular a existência de relações transparentes, entre as entidades prestadoras de contas e os seus *stakeholders* (Costa, 2015).

A transparência e a *accountability* são fulcrais para uma boa governança dado que contribuem para: aumentar o rigor na informação pública; reduzir o défice e a assimetria de informação existente entre os cidadãos e o governo; fomentar o diálogo permanente entre os decisores políticos e os cidadãos; uma melhor fundamentação da tomada de decisão; um controlo mais frequente e efetivo dos resultados conseguidos; um combate à corrupção mais eficaz; aumentar os níveis de confiança dos cidadãos no governo e aumentar a participação cívica (Freitas *et al.*, 2016).

2.5 Os *websites* como promotores da *accountability*

Uma forma de promover a *accountability* consiste na utilização de *websites* institucionais para divulgação das demonstrações financeiras à sociedade, dando cumprimento à divulgação da informação de natureza obrigatória (Oliveira, 2018; Pardal *et al.*, 2019), mas também de outras informações de natureza voluntária. Os *websites* permitem não só a divulgação da prestação de contas, fornecendo informação financeira, mas também informação sobre a governação e informação sobre os indicadores de desempenho, aos doadores e outros *stakeholders* (Lord, 2017).

O *website* de uma IPSS poderá ser um importante meio para partilha de informação e assim assegurar uma boa prática em resposta à necessidade de transparência e *accountability*, assegurando confiança

aos seus *stakeholders*. Com base nesta permissa, muitos investigadores têm desenvolvido trabalhos em que são propostos índices que têm por objetivo avaliar a transparência e a *accountability* que pode ser oferecida através de um *website* institucional. Além disso, o *website* tem um custo reduzido e permite divulgar, em tempo real e com atualizações frequentes, informação relevante aumentando assim a sua *accountability* (Nazuk & Shabbir, 2018; Pérez & Cruz, 2020).

Se houver assimetrias de informação entre as instituições e os seus *stakeholders*, podem surgir problemas de *accountability* ou, pelo menos, uma percepção entre os *stakeholders* de tais problemas, isso pode levar a uma série de resultados perversos, incluindo um declínio na contribuição dos doadores. Para minimizar este risco, dar resposta aos apelos por maior *accountability* no setor e cumprir normas legais, estas instituições têm vindo a iniciar a divulgação de informação relacionada com a prática da *accountability* no seu *website* institucional (Tremblay-Boire & Prakash, 2015). Segundo Rossi *et al.* (2020), alguns trabalhos de investigação destacaram a influência positiva da quantidade e qualidade da informação financeira e não financeira que as entidades sem fins lucrativos divulgam através dos seus *websites*.

De acordo com Noheed Khan *et al.* (2019), diversos estudos sugerem que as entidades que divulgam informação na *web*, obtêm maiores benefícios, sendo a informação disponibilizada útil para que os investidores possam tomar melhor decisão.

A rápida expansão de tecnologias baseadas na Internet, entre as entidades sem fins lucrativos, teve como consequência um elevado potencial para a promoção da *accountability* destas entidades (Saxton & Guo, 2009).

2.6 Índice de *accountability*

Pelo que fica referido anteriormente, devem ser desenvolvidos mecanismos que permitam avaliar o nível de *accountability*, associado aos *websites* institucionais utilizados pelas entidades para procederem à divulgação de informação financeira e não financeira. Neste sentido Saxton e Guo (2009) propõem a utilização de um índice de *accountability online*.

Tremblay-Boire e Prakash (2015), avaliaram diversos *websites* de entidades sem fins lucrativos utilizando um índice de *accountability* que criaram com base nas diretivas da *Global Reporting Initiative* (GRI). Também Dumont (2013), realizou um estudo sobre a utilização de tecnologias relacionadas com a Internet com a construção de um índice de *accountability online* que pode ser

utilizado para medir até que ponto as entidades sem fins lucrativos mostram estar comprometidas com a *accountabilty online*.

Em entidades sem fins lucrativos, as partes interessadas e com valor estratégico são maiores do que nas entidades com fins lucrativos, nas quais os seus acionistas são as principais partes interessadas devido à sua ligação de propriedade. Assim, um índice que avalie o nível de *accountability* de um *website* institucional, deve ter em atenção a complexidade da rede de *stakeholders* tendo em atenção a heterogeneidade das suas expectativas (Dainelli *et al.*, 2013).

Santos *et al.* (2018) propõem um índice que pode ser adaptado aos diferentes tipos de organismos públicos, podendo ser facilmente utilizado em qualquer tipo de instituição pública, ou naquelas que trabalham principalmente com capitais públicos ou capitais doados por outros financiadores. Este índice visa colmatar algumas lacunas identificadas em modelos anteriores, potenciando a avaliação periódica dos *websites* das entidades da Administração Pública em Portugal, cumprindo os requisitos estabelecidos na Resolução de Conselho de Ministros 22/2001. Esta resolução refere que a qualidade existente nos *websites* institucionais poderá garantir benefícios para todos aqueles que, por alguma razão necessitam de comunicar com a entidade que é titular do *website*. Santos et al. (2018) concluíram que o índice *EAGLE* deve ser revisto de forma periódica para avaliar a necessidade de introdução de quaisquer melhorias devido aos avanços tecnológicos e ao desenvolvimento da legislação e padrões relacionados com o e-governo.

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

3

PROBLEMA E METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Este capítulo é dedicado à identificação e apresentação do problema de investigação que orientou a realização deste trabalho de investigação e à apresentação da metodologia utilizada no presente estudo. Começa por identificar e clarificar o problema e as questões de investigação, seguindo-se a descrição das características da população e da amostra e a identificação dos dados utilizados e respetivas fontes de recolha. Finalmente é justificada a opção pela utilização do *EAGLE index*.

3.1 Problema, objetivos e questões de investigação

A presente dissertação, realizada no âmbito do projeto de desenvolvimento científico e desenvolvimento tecnológico intitulado "*TheoFrameAccountability - Theoretical framework for promotion of accountability in the social economy sector: the IPSS case*", entre os seus objetivos pretende propor uma metodologia de avaliação do índice de transparência, um dos indicadores que faz parte da *framework* de indicadores desenvolvida pelo projeto TFA.

3.1.1 Problema

No capítulo 2, em que foi feita a revisão da literatura para avaliar o estado da arte relativamente à avaliação da transparência e da *accountability online*, verificou-se que existem diversos índices com este objetivo. Assim, neste estudo vamos utilizar um desses índices (*EAGLE Index*) e verificar se dá resposta às necessidades da *framework* de indicadores, desenvolvida pelo projeto TFA, relativamente ao indicador "Transparência", sendo o nosso problema de investigação o seguinte:

Qual o nível de transparência das IPSS?

3.1.2 Objetivos e questões de investigação

O objetivo principal da presente dissertação é avaliar o nível de transparência das IPSS a partir da análise do *website* das IPSS, aplicando para tal o *EAGLE Index*.

Para atingir estes objetivos, são colocadas as seguintes questões de investigação:

- As IPSS têm *website*?
- Qual o nível de qualidade do *website*?
- Qual o nível de divulgação financeira no *website*?
- Qual o nível de maturidade dos serviços *online*?

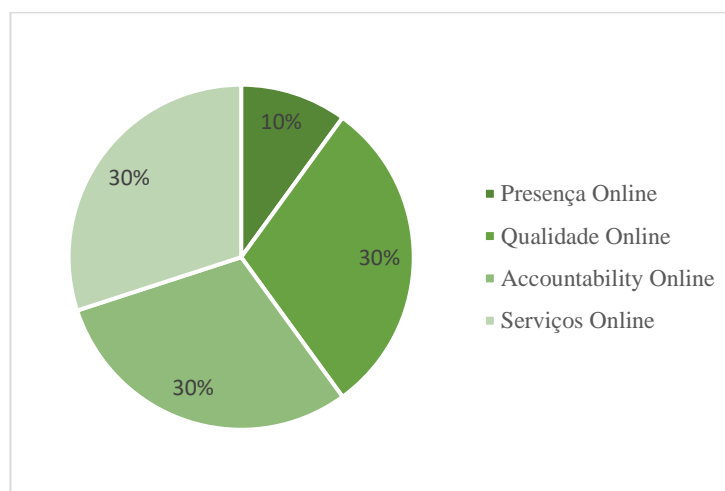
3.2 Metodologia de investigação

A metodologia utilizada envolve tanto métodos qualitativos como métodos quantitativos. Os métodos qualitativos são de análise do conteúdo. Ou seja, serão analisados os *websites* das IPSS para identificar se cumprem com os diferentes indicadores que compõem o *EAGLE Index*. Os métodos quantitativos, serão utilizados no tratamento dos resultados, designadamente, métodos de estatística descritiva.

3.3 Características das Variáveis do *EAGLE Index*

O *EAGLE Index* está dividido em quatro dimensões e cada uma com o seu peso no índice, conforme mostra a Figura 1.

Figura 1: Peso de cada dimensão no *EAGLE Index*



Fonte: Elaboração Própria

Cada dimensão subdividi-se em critérios e cada critério em indicadores. O peso atribuído a cada indicador é encontrado através da utilização da seguinte fórmula:

$$\text{PesoInd}_e = 100/T_e$$

Em que,

PesoInd_e - Peso atribuído aos indicadores da dimensão e ;

T_e - número de indicadores considerados na dimensão e .

Após estar calculado o peso de cada indicador, procede-se ao cálculo do valor máximo que cada dimensão pode atingir (valor máximo=1), através da seguinte fórmula:

$$\text{ValorDim}_{ek} = \sum \text{PesoInd}_e \times \text{CA}_{ek}$$

Em que,

ValorDim_{ek} - Valor atribuído ao indicador e para a IPSS k ;

PesoInd_e - Peso atribuído aos indicadores da dimensão e ;

CA_{ek} - Classificação atribuída a cada indicador e para a IPSS k segundo a escala definida.

De seguida, calcula-se o valor de cada indicador tendo em conta os critérios definidos, utilizando para tal, a seguinte fórmula:

$$\text{ValorInd}_e = \text{PesoInd}_e \times \text{CA}_e$$

Em que,

ValorInd_e - Valor atribuído ao indicador do critério e ;

PesoInd_e - Peso ao indicador do critério e ;

CA_e - Classificação atribuída a cada indicador do critério e .

Desta forma, o valor correspondente a cada critério resulta da soma dos valores de todos os indicadores nele contidos, obtendo-se a partir da seguinte fórmula:

$$\text{ValorCRT}_e = \sum_{e=1}^n \text{ValorInd}_e$$

Em que,

ValorCRT_e– Valor atribuído ao critério *e*;

n – Número de indicadores do critério *e*;

ValorInd_e - Valor atribuído ao indicador do critério *e*.

Em suma, a avaliação do *website* da instituição, será calculada usando a fórmula do *EAGLE Index* que segue abaixo:

$$EAGLE\ Index_k = \sum_{e=1}^N ValorDim_e$$

Em que,

EAGLE Index_k - Nível de transparência da IPSS *k*

N– número de dimensões do *EAGLE Index*

Quanto à primeira dimensão do referido índice, Presença *Online*, consiste em verificar se a instituição tem ou não um *website* ativo.

A segunda dimensão, Qualidade *Online*, avalia a qualidade do *website* e da informação que podemos encontrar nele, utilizando para tal os seguintes critérios: funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência e segurança. O critério da funcionalidade, avalia o nível de acessibilidade do *website* por parte de pessoas portadoras de deficiência, utilizando para tal o *accessMonitor*³, que consiste num validador de práticas de acessibilidade *Web* e utiliza uma escala de 1 a 10. Quanto à data da última atualização do *website*, foi definida uma escala entre 0 e 4, em que 0 corresponde a uma atualização feita há mais de 61 dias e 4 quando a atualização ocorreu há menos de 5 dias. Neste critério verifica-se se a entidade responsável pelo *website* e a entidade responsável pela sua manutenção estão devidamente identificadas. A informação dos serviços prestados é avaliada tendo em conta a existência no *website* de quatro dados: o responsável, o horário, o preço e a capacidade. Para avaliar estas informações foi definida uma escala de 0 a 4 pontos em que 0 corresponde há inexistência de dados e o 4 corresponde há existência de todos os dados da escala. É ainda neste indicador que se verifica se existe um mapa de localização, se o *website* é acedido sem pagamento de taxas e se o URL é fácil de decorar. Por fim, é feita uma avaliação global do *website*, utilizando para tal o *Website Grader*⁴, que é uma ferramenta *online* e gratuita que classifica o *website* de acordo com o seu desempenho, usabilidade em dispositivos móveis, otimização e segurança.

Quanto ao critério da confiabilidade, verifica-se se as informações estão escritas da forma correta e se é fácil encontrá-las bem como ao seu autor. No critério da usabilidade, utiliza-se o *Sitemap Test*⁵, que é uma ferramenta que testa se existe um mapa do *website* da IPSS. No que concerne ao critério da eficiência, verifica-se se o *website* tem hiperligações inválidas através do *Link Cheker*⁶ que avalia ainda o tempo de carregamento da página *web*

³ <https://www.acessibilidade.gov.pt/>

⁴ <https://website.grader.com/>

⁵ <https://seomator.com/free-tools/sitemap-test>

⁶ <https://validator.w3.org/checklink>

através do *PageSpeed Insights*⁷, numa escala de 0 a 100, em que 0 corresponde ao mínimo de rapidez e 100 corresponde

ao máximo de rapidez que o *website* pode atingir. Por último, no critério da segurança, avalia-se se o *website* é seguro através do *Web Checker*⁸, esta ferramenta avalia se o *website* cumpre as boas práticas e *standards* que contribuem para navegar na internet e o envio do correio eletrónico mais seguros e confiáveis. Neste último critério foram retirados dois indicadores que constavam no *EAGLE Index* inicial uma vez que não se aplicavam aos *websites* das IPSS.

A terceira dimensão diz respeito à *Accountability Online*, onde é avaliado o grau de divulgação da informação contabilística, financeira e de desempenho. Para tal foram considerados os seguintes critérios: informação contabilística, características da informação financeira, *performance* organizacional e social. Nesta terceira dimensão constava no *EAGLE Index*, outro critério denominado “Informação Orçamental”, que contava com dez indicadores, no entanto não vai ser aplicado uma vez que a sua aplicação restringe-se aos municípios (setor público).

Quanto ao critério da informação contabilística foram tidas em consideração os seguintes documentos de prestação de contas: Balanço; Demonstração dos Resultados por Naturezas; Demonstração do Fluxo de Caixa e o Anexo às Demonstrações Financeiras. Como a recolha de dados for realizada entre Abril até meados de Maio e as IPSS têm obrigatoriedade de divulgação de contas do exercício económico anterior no *website* até 31 de maio do ano seguinte, foi verificado se os documentos de prestação de contas referidos estavam disponíveis para os anos de 2018 e de 2019.

De referir que neste critério mencionado acima, não foram aplicados dois indicadores que faziam parte do índice, uma vez que a sua aplicação é feita apenas a entidades do setor público.

No que se refere às características da informação financeira, segundo o IASB são quatro as características qualitativas da informação financeira: compreensibilidade, relevância, fiabilidade e comparabilidade.

Começando pela compreensibilidade, esta diz respeito à facilidade do utilizador em compreender e interpretar a informação financeira divulgada. Nesta característica, o IASB indica que os dados proporcionados podem ser entendidos pelos utilizadores e estão expressos em termos que se adaptam ao seu grau de compreensão. Consequentemente, a informação financeira considerada é clara quando tiver gráficos ou informação financeira detalhada, relativa ao último exercício económico fechado, neste caso foi considerado o ano de 2019.

Segue-se a relevância, segundo o IASB esta característica refere que uma informação será relevante quando possui a capacidade de exercer influência sobre as decisões económicas dos utilizadores, permitindo-os avaliar acontecimentos passados, presentes ou futuros. A relevância da informação está influenciada tanto pela sua natureza, como pela importância relativa que tenha no contexto económico do que se está a informar. Desta forma, a informação é considerada material se a sua omissão influenciar as decisões económicas dos utentes tomadas com base das demonstrações financeiras. Consequentemente, se a informação for desatualizada perde

⁷<https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/>

⁸<https://webcheck.pt/pt/>

relevância, pelo que, neste estudo, foi considerada relevante a informação relativa ao ano de 2019 que estiver disponível no *website*, uma vez que é o último exercício económico fechado que à data do estudo.

Para além da informação financeira ter de ser relevante, ela também tem de ser fiável para que seja útil a todos. Desta forma, o IASB diz que a fiabilidade consiste na certeza de que a informação financeira, corresponde de fonte fidedignamente à realidade da entidade e está em conformidade com as normas contabilísticas. Consequentemente, a fiabilidade da informação financeira será reforçada se a informação foi auditada.

Assim, a informação financeira disponibilizada no *website* foi considerada fiável se foi auditada e se está claramente separada da informação financeira não auditada. Desta forma, se os documentos contabilísticos estiverem assinados pelo contabilista certificado ou pelo revisor oficial de contas considera-se que a informação é fiável.

Por último, a característica da comparabilidade incide sobre a possibilidade de comparação das demonstrações financeiras ao longo do tempo, permitindo que os utilizadores consigam comparar as demonstrações financeiras de diferentes entidades, com o intuito de avaliar de forma relativa a sua posição financeira, o seu desempenho e as alterações da posição financeira, tendo em conta o IASB. Desta forma, considera-se que é comparável se o *website* tiver informação financeira relativa a mais de dois exercícios, permitindo que o utilizador possa fazer comparações e análises ao longo do tempo.

Para analisar esta característica, verificou-se se estão disponíveis os documentos de prestação de contas de pelo menos dos dois últimos exercícios económicos fechados, nomeadamente, 2018 e 2019.

Quanto aos critérios da *performance* organizacional e social, analisam-se através de vários indicadores se são disponibilizados um conjunto de documentos com interesse para os diferentes *stakeholders* que permitam conhecer melhor a entidade.

A última dimensão diz respeito aos Serviços *Online* e compreende três critérios: participação, transação e personalização. Nesta dimensão foram retirados dois indicadores por não se aplicarem ou por serem redundantes. Desta forma, no critério transação não se aplicou o indicador “Segurança nos pagamentos *online*, uma vez que não se enquadrava na natureza das entidades analisadas. Por outro lado, no critério da personalização, ocorreu a junção de dois critérios, “Disponibilidade de conteúdos para dispositivos móveis” e “Disponibilidade de serviços para dispositivos móveis” dando origem a um só denominado “Desempenho mobile do *website*” que é avaliado usando a ferramenta *PageSpeed Insights*⁹, medida de 0 a 100 pontos.

⁹ <https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/>

3.3.1 Descrição dos dados

Os dados para o cálculo do índice de transparência são obtidos através da consulta direta aos *websites* das IPSS que fazem parte da amostra usando a técnica de análise de conteúdo. A consulta dos *websites* aconteceu entre 18 de abril e 13 de maio de 2021.

3.3.2 População e características da amostra

A população é o universo das IPSS de Portugal Continental que constam das três listagens de IPSS que estão disponibilizadas no *website* da Segurança Social, as últimas versões publicadas foram a 3 de maio de 2021, cujo número é de 5.342 IPSS (associações, centros sociais e paroquiais, fundações, institutos de organização religiosa, misericórdias, cooperativas e casas do povo).

Dado que o universo é muito numeroso, optou-se por estudar uma amostra de IPSS, constituída pelas 198 IPSS da Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro (CIRA). A CIRA é constituída por 11 municípios: Águeda, Albergaria-a-Velha, Anadia, Aveiro, Estarreja, Ílhavo, Murtosa, Oliveira do Bairro, Ovar, Sever do Vouga e Vagos.

De acordo com a forma jurídica, das 198 IPSS que constituem a amostra, 115 são associações, 4 são casas do povo, 34 são centros sociais e paroquiais, 5 são cooperativas, 12 são fundações, 16 são institutos de organização religiosa e 12 são misericórdias.

4 ESTUDO EMPÍRICO

Os objetivos deste estudo empírico são analisar e discutir os dados recolhidos nos *websites* das IPSS, interpretando os valores que foram obtidos da aplicação do *EAGLE Index* adaptado às IPSS. Para tal apresentam-se e interpretam-se os resultados obtidos em cada dimensão e sub dimensão com o intuito de dar resposta às questões de investigação. A apresentação e a análise dos resultados são efetuadas por indicador de cada critério que consta em cada dimensão.

4.1 Apresentação e análise dos resultados

Começou-se por verificar se as IPSS têm ou não *website* (dimensão presença *online*) e constatou-se que das 198 IPSS da amostra, 133 têm *website* e 65 não têm *website*, o que corresponde, respetivamente, a 67,17% e 32,83% da amostra, conforme mostra a Tabela 1.

Analisando a Tabela 1 constata-se também que, considerando a natureza jurídica, 100% das misericórdias, 80% das cooperativas, 75% das casas do povo e das fundações, 68,75% dos institutos de organização religiosa, 64,35% das associações e 58,83% dos centros sociais paroquiais têm *website*.

Tabela 1: IPSS da amostra com Presença *Online* e sem Presença *Online* de acordo com a natureza jurídica

Natureza jurídica	Nº de IPSS da CIRA	IPSS com Presença <i>Online</i>		IPSS sem Presença <i>Online</i>	
		Nº	%	Nº	%
Associação	115	74	64.35%	41	35.65%
Casa do Povo	4	3	75.00%	1	25.00%
Centro Social Paroquial	34	20	58.82%	14	41.18%
Cooperativa	5	4	80.00%	1	20.00%
Fundação	12	9	75.00%	3	25.00%
Instituto de Organização Religiosa	16	11	68.75%	5	31.25%
Misericórdia	12	12	100.00%	0	0.00%
Totais	198	133	67.17%	65	32.83%

Fonte: Elaboração Própria

4.1.1 Qualidade *Online*

Na dimensão da Qualidade *Online*, o primeiro critério analisado é o da Funcionalidade (Tabela 2).

Tabela 2: Pontuação média do critério Funcionalidade da dimensão Qualidade *Online*

Qualidade <i>Online</i>	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Povo	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
1. Funcionalidade		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
Conformidade com o nível "A", "AA" ou "AAA"	1 a 10	0,05	0,02	0,06	0,04	0,05	0,05	0,05
O símbolo de conformidade "A", "AA" ou "AAA" está disponível na homepage do website	0 ou 1	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
Data da última atualização do website	0 a 4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,004
A entidade responsável pela manutenção do website está devidamente identificada	0 ou 1	0,07	0,07	0,07	0,10	0,07	0,05	0,07
Informação sobre serviços prestados (responsável, horário, preço e capacidade)	0 a 4	0,03	0,04	0,04	0,01	0,03	0,03	0,04
A entidade responsável pelo website está devidamente identificada	0 ou 1	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Mapa de localização da instituição ou coordenadas GPS	0 ou 1	0,06	0,07	0,09	0,03	0,08	0,07	0,05
O website é acessado publicamente (sem pagamento de taxas, registo ou outros)	0 ou 1	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
O website tem um URL apropriado e facilmente memorizável	0 ou 1	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Apreciação geral (Overview)	0 a 100	0,06	0,06	0,06	0,03	0,06	0,06	0,06
Total Ponderado		3,39	3,31	3,63	3,05	3,44	3,33	3,41

Fonte: Elaboração Própria

Este critério avalia as funcionalidades que podemos encontrar no *website* bem como o seu conteúdo e a forma de torná-lo mais dinâmico e acessível.

A referida tabela mostra que quanto à conformidade com os requisitos necessários para que o *website* seja acessível a todos, se destacam os centros sociais paroquiais que apresentam a média ponderada mais alta, 6% em 10%, são as únicas entidades em que no seu *website* aparece o símbolo de conformidade. Por outro lado, as casas do povo são as que apresentam o nível de conformidade mais baixo, cerca de 2%, as restantes entidades têm médias similares, a rondar os 5%.

Quanto à data da última atualização do *website*, apenas uma misericórdia apresentou a data da última atualização que tinha ocorrido há 19 dias aquando da recolha de dados. Como tal foi-lhe atribuído pontos na escala compreendida entre 0 e 4 em que 2 é atribuído quando a atualização ocorreu entre 16 a 30 dias tendo em conta a data em que o *website* é consultado, como os dados apresentados se referem a percentagens e está arredondado a duas casa decimais é praticamente nulo esse efeito no índice, sendo inferior a 1%.

Quanto à entidade responsável pela manutenção do *website* considera-se que está presente quando se encontra a referência à entidade que o criou, por sua vez, neste critério destacam-se com os valores mais altos as cooperativas, seguidas das associações e com o valor mais baixo encontram-se os centros sociais paroquiais.

No que diz respeito à informação sobre os serviços prestados, nomeadamente, a identificação do responsável, do horário, do preço e da capacidade, verifica-se que existe uma grande lacuna na divulgação dos preços dos serviços prestados. Destacando-se as casas do povo e as misericórdias que apresentam a mesma média e a mais elevada em relação às demais. O referido critério está dividido segundo uma escala de 0 a 4. Constatou-se que nenhuma IPSS da CIRA apresentou os quatro elementos que foram definidos, sendo a média mais alta apresentada inferior a 2.

Contudo, existem dois critérios em que todas as entidades tiveram a nota máxima, sendo os seguintes: “A entidade responsável pelo *website* está devidamente identificada” e “O *website* é acedido publicamente (sem pagamento de taxas, registo ou outros)”. A entidade responsável pelo *website* é a própria IPSS como tal se constar o nome ou logótipo da entidade considera-se que ela está presente. Por outro lado, todos os *websites*, independentemente da natureza jurídica da entidade, foram consultados de forma gratuita.

Quanto ao URL do *website*, verificou-se que na sua maioria ele é apropriado e de fácil memorização, dado que apresenta o nome da IPSS ou as suas iniciais.

Por fim, a apreciação geral do *website*, ou seja a qualidade geral quanto ao critério funcionalidade, é superior nos centros sociais e paroquiais e é mais reduzida nas cooperativas.

O segundo critério é a confiabilidade, este avalia o nível de confiança transmitida pelo *website* medido através de imagens e gráficos devidamente legendados mas também de informações sobre

os serviços prestados. Deve-se ter em atenção que essas informações devem ter a sua fonte para se tornarem mais fidedignas.

No indicador das figuras, gráficos e tabelas devidamente legendadas destacam-se as casas do povo, os centros sociais e paroquiais, os institutos de organização religiosa e as misericórdias com a pontuação máxima, conforme se pode verificar na Tabela 3.

A percentagem de *websites* com motor de buscar é relativamente baixa uma vez que apenas as cooperativas atingem os 50%, que corresponde a 10% dos 20% possíveis para o peso deste indicador no peso total do critério, as restantes IPSS têm percentagens inferiores.

Quanto ao indicador do autor da informação estar bem referenciado, na sua maioria das IPSS tal facto verifica-se.

As casas do povo são as entidades que disponibilizam mais informação ao utilizador.

O texto que consta nos *websites* das IPSS analisadas é considerado bem escrito e compreensível.

Globalmente, no critério da confiabilidade, são os *websites* das casas do povo que se destacam com 5,20 pontos na escala de 0 a 6 pontos, seguido dos centros sociais e paroquiais com 5,04 pontos.

Tabela 3: Pontuação média do critério Confiabilidade da dimensão Qualidade *Online*

Qualidade Online	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Povo	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
2. Confiabilidade		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
As figuras, gráficos e tabelas utilizadas estão devidamente legendadas	0 ou 1	0,19	0,20	0,20	0,20	0,18	0,20	0,20
Existe um motor de pesquisa para pesquisa interna (mecanismo de busca no website)	0 ou 1	0,07	0,07	0,08	0,10	0,04	0,04	0,07
O(s) autor(es) das informações prestadas ou as fontes utilizadas são referenciadas de forma adequada	0 ou 1	0,19	0,20	0,19	0,20	0,18	0,20	0,18
O website disponibiliza a informação, o conteúdo ou o serviço pedido pelo utilizador	0 ou 1	0,15	0,20	0,17	0,10	0,13	0,16	0,18
Texto bem escrito e compreensível	0 ou 1	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20
Total Ponderado		4,83	5,20	5,04	4,80	4,40	4,80	5,00

Fonte: Elaboração Própria

Segue-se o critério da Usabilidade que é avaliado tendo em conta cinco critérios conforme mostra a Tabela 4. Neste critério destacam-se novamente as Casas do Povo com a pontuação de 4,40 pontos em 6 pontos, obtendo o peso mais alto em 4 dos 5 critérios mas obtendo o peso mais baixo num dos critérios.

Tabela 4: Pontuação média do critério Usabilidade da dimensão Qualidade *Online*

Qualidade Online	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Povo	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
3. Usabilidade		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
Existe informação sobre serviços e conteúdos	0 ou 1	0,17	0,20	0,18	0,15	0,16	0,20	0,18
Está disponível um mapa do website	0 ou 1	0,10	0,00	0,11	0,00	0,11	0,04	0,08
Está disponível uma opção de ajuda (em qualquer zona do website)	0 ou 1	0,06	0,13	0,08	0,05	0,02	0,04	0,07
Os diferentes conteúdos estão bem identificados	0 ou 1	0,17	0,20	0,19	0,15	0,16	0,20	0,17
Existem controlos de navegação em todas as páginas	0/0,5/1	0,17	0,20	0,17	0,15	0,16	0,17	0,16
Total Ponderado		4,06	4,40	4,35	3,00	3,60	3,87	3,95

Fonte: Elaboração Própria

A Eficiência é o quarto critério da Qualidade *Online*, e também é avaliada segundo cinco critérios (Tabela 5). Este indicador permite saber se existem hiperligações inválidas mas também se existem hiperligações úteis para a instituição e para quem consulta o *website*. Verifica-se a eficiência também pela possibilidade de seleccionar os conteúdos numa ou várias línguas e também se existe a indicação do *browser* em que o *website* está optimizado. O tempo de carregamento foi medido usando uma ferramenta *online*, utilizando para tal uma escala de 0 a 100. Todos os *websites* dos centros sociais e paroquiais apresentam hiperligações inválidas. Os *websites* das casas do povo e das fundações não apresentam hiperligações úteis para a instituição nem para os utilizadores. Quanto ao indicador da possibilidade de seleccionar conteúdos numa outra ou várias línguas tal facto acontece apenas num dos *websites* das associações, todas as outras IPSS não apresentam essa opção. Relativamente ao suporte *multibrowser*, apenas alguns *websites* das associações, centros sociais e paroquiais e misericórdias apresentam essa informação, embora numa percentagem residual. O último indicador diz respeito ao tempo de carregamento, este que é avaliado através de uma ferramenta denominada *PageSpeed*, esta ferramenta avalia a rapidez com que a página *web* abre, destacando-se as cooperativas com a melhor pontuação. Tal facto pode ser justificado pela pequena quantidade de cooperativas na amostra e pela pouca informação que têm no seu *website* sendo mais rápido o seu acesso.

Globalmente, este critério apresenta uma pontuação baixa, independentemente da natureza jurídica das IPSS. Desta forma, na escala de 0 a 6, a pontuação mais elevada foi de 2,20 pontos por parte dos institutos de organização religiosa.

Tabela 5: Pontuação média do critério Eficiência da dimensão Qualidade *Online*

Qualidade Online	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Povo	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
4. Eficiência		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
Hiperligações inválidas 1 - Não 0 - Sim	0 ou 1	0,19	0,13	0,20	0,15	0,13	0,18	0,17
Hiperligações úteis para a instituição e para os utilizadores	0 ou 1	0,04	0,00	0,04	0,05	0,00	0,07	0,07
Possibilidade de seleccionar conteúdos numa outra ou várias línguas	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Suporte multibrowser (o website dá indicação dos browsers para que está c	0 ou 1	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,02
Tempo de Carregamento	0 a 100	0,12	0,09	0,10	0,13	0,05	0,11	0,11
Total Ponderado		2,12	1,37	2,09	1,98	1,11	2,20	2,18

Fonte: Elaboração Própria

Por fim, a Segurança é o último critério da dimensão Qualidade *Online* (ver tabela 6), este critério avalia a segurança do utilizador através da utilização da ferramenta *online* denominada *Webcheck* com o intuito de verificar se o *website* é seguro. Verifica-se ainda se existe o aviso de *cookies* e se o utilizador ao entrar no *website* é informado relativamente aos procedimentos de proteção de dados. No que concerne ao primeiro indicador que consta da tabela 6, em nenhum *website* institucional, independentemente da natureza jurídica, a comunicação com o *website* é feita de forma encriptada, consequentemente nenhum dos *websites* é seguro aceder. Por outro lado, também são poucos os *websites* que apresentam o aviso de *cookies*, sendo que os *websites* das casas do povo e das cooperativas nunca apresentaram. As associações são as que apresentam o peso do indicador mais alto de 6% em 33,33%, seguidas dos centros sociais e paroquiais com 5%. No que diz respeito a informar o utilizador em relação aos procedimentos de proteção de dados, ainda muitas medidas têm de ser tomadas para que os *websites* tenham esta preocupação, uma vez que metade das cooperativas apresentam esta informação, o que corresponde a 17% em 33,33%, tendo as restantes entidades valores inferiores. Neste indicador destacam-se, pela negativa, os *websites* dos institutos de organização religiosa que nunca apresentam esta informação, sendo-lhe atribuída a pontuação 0. Globalmente, neste critério destacam-se os *websites* das cooperativas com a pontuação mais alta de 1 ponto em 6 pontos e os institutos de organização religiosa com a pontuação mais baixa de 0,18 pontos. Consequente, é um indicador que é necessário ter um consideração dada a baixa atenção que é dada pelas entidades que constroem os *websites*.

Tabela 6: Pontuação média do critério Segurança da dimensão Qualidade *Online*

Qualidade Online	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Povo	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
5. Segurança		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
A comunicação com o website é feita de forma encriptada (canal seguro)	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Aviso de cookies	0 ou 1	0,06	0,00	0,05	0,00	0,04	0,03	0,03
O utilizador é informado dos procedimentos relativos à proteção de dados	0 ou 1	0,09	0,11	0,10	0,17	0,07	0,00	0,11
Total Ponderado		0,92	0,67	0,90	1,00	0,67	0,18	0,83

Fonte: Elaboração Própria

4.1.2 Accountability Online

A dimensão da *Accountability Online* preocupa-se com a transparência da informação financeira e não financeira que é divulgada no *website* de cada entidade.

A informação contabilística que importa confirmar se existe no *website* é a seguinte: Balanço; Demonstração dos resultados por natureza; Demonstração dos resultados por funções; Demonstrações das alterações nos fundos patrimoniais; Demonstração do fluxo de caixa e Anexo às demonstrações financeiras. É importante realçar que as IPSS têm, apenas, a obrigatoriedade de divulgar no seu *website* quatro dos referidos documentos (Balanço; Demonstração de resultados por natureza; Demonstração do fluxo de caixa e Anexo às demonstrações financeiras) e na recolha de dados foram considerados os anos de 2018 e 2019.

Os resultados relativos a este critério constam da Tabela 7. Começando pelo primeiro critério do indicador da informação financeira, o balanço, verificou-se que todas as casas do povo e fundações que corresponde a cerca de 17% do total do critério, divulgam no seu *website* o balanço para o período considerado. O balanço é menos divulgado pelas cooperativas conforme mostra a Tabela 7. Quanto à demonstração dos resultados por naturezas obtiveram-se os mesmos resultados que no balanço.

Por outro lado, a divulgação da demonstração dos resultados por funções é a que acontece menos vezes tendo em conta os restantes documentos, sendo que as misericórdias apresentam o peso mais elevado de 3% em 17% , seguido das fundações e dos centros sociais e paroquiais com 2% e das associações com 1%. As casas do povo, as cooperativas e os institutos de organização religiosa não apresentam este documento contabilístico nos seus *websites*, pelo menos para o período de tempo analisado.

As fundações e as misericórdias com 6% numa escala de 0 a 17%, são as que fazem a maior divulgação da demonstração das alterações dos fundos patrimoniais e as casas do povo e as cooperativas não divulgam este documento.

Quanto à divulgação da demonstração do fluxo de caixa, são as misericórdias que se destacam com 11% numa escala de 0 a 17%, seguidas das fundações com 9% e dos centros sociais e paroquiais com a mesma pontuação. As associações são as que apresentam menos pontuação com apenas 0,35 pontos.

Por fim, a divulgação do anexo às demonstrações financeiras ocorre em todas as entidades, independentemente da natureza jurídica, embora se destaquem as fundações que atingem um peso no total do critério de 13% numa escala de 0 a 17%. Neste indicador, as fundações são seguidas pelas misericórdias e pelas casas do povo com o mesmo peso de 11%. As associações são as entidades que divulgam menos a referida informação financeira, com um peso de 6%, ou seja, mais de metade das associações não divulgam o anexo.

De forma geral, relativamente ao critério da informação contabilística destacam-se as fundações e as misericórdias com 4,72 e 4,58 pontos, respetivamente, numa escala de 0 a 7,5 pontos. Mais de metade das associações, das cooperativas e dos institutos de organização religiosa não divulgam a informação financeira no seu *website* como é obrigatório desde 2014.

Tabela 7: Pontuação média do critério Informação Contabilística da dimensão *Accountability Online*

Accountability Online	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Povo	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
Balanço	0 ou 1	0,12	0,17	0,14	0,08	0,17	0,09	0,15
Demonstração dos resultados por natureza	0 ou 1	0,12	0,17	0,14	0,08	0,17	0,09	0,15
Demonstração de resultados por funções	0 ou 1	0,01	0,00	0,02	0,00	0,02	0,00	0,03
Demonstração das alterações nos fundos patrimoniais	0 ou 1	0,02	0,00	0,03	0,00	0,06	0,02	0,06
Demonstração do fluxo de caixa	0 ou 1	0,05	0,06	0,09	0,08	0,09	0,08	0,11
Anexo às demonstrações financeiras	0 ou 1	0,06	0,11	0,10	0,08	0,13	0,09	0,11
Total Ponderado		2,73	3,75	3,94	2,50	4,72	2,73	4,58

Fonte: Elaboração Própria

Segue-se o critério relativo às características da informação financeira, que consiste na relevância, fiabilidade, compreensibilidade ou clareza e comparabilidade.

Considera-se que a informação financeira é relevante quando estão disponíveis os documentos de prestação de contas relativos ao último exercício económico fechado, neste caso considera-se o ano de 2019. Neste indicador como mostra a Tabela 8, destacam-se as misericórdias com um peso de 17% , seguidas pelas fundações com 14% e pelas cooperativas com 13%, numa escala de 0 a 25%. Por outro lado, as associações assumem a pontuação mais baixa com 6%, ou seja, mais de metade das associações da amostra não divulgam os documentos de prestação de contas relativos ao último exercício económico fechado. Por outro lado, quanto ao critério da fiabilidade são novamente as misericórdias a apresentar a pontuação mais alta com 17%, seguidas dos centros sociais e paroquiais

com 10% e dos institutos de organização religiosa com 7%. As casas do povo e as cooperativas nunca apresentaram os referidos documentos assinados.

Segue-se o critério da compreensibilidade ou clareza da informação financeira em que se verificou que nenhuma das entidades do estudo, independentemente da natureza jurídica, apresenta esta informação, tendo todas a pontuação 0.

O último indicador é a comparabilidade, verificou-se se existem documentos de prestação de contas relativos a pelo menos dois exercícios consecutivos, considerando que estão disponíveis os documentos de prestação de contas do último exercício económico fechado, permitindo que o utilizador possa fazer comparações e análises ao longo do tempo, para tal consideram-se os anos de 2018 e 2019.

Em suma, neste critério destacam-se as misericórdias com 3,44 pontos, numa escala de 0 a 7,5 pontos, esta é uma pontuação baixa uma vez que nem metade das entidades apresentam informação que reúna todas as características da informação financeira.

Tabela 8: Pontuação média do critério Características da Informação Financeira da dimensão *Accountability Online*

Accountability Online	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Povo	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
Características da informação Financeira		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	
Relevância	0 ou 1	0,06	0,08	0,11	0,13	0,14	0,09	0,17
Fiabilidade	0 ou 1	0,05	0,00	0,10	0,00	0,06	0,07	0,17
Compreensibilidade ou clareza	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Comparabilidade	0 ou 1	0,05	0,00	0,10	0,06	0,14	0,07	0,13
Total Ponderado		1,27	0,63	2,34	1,41	2,50	1,70	3,44

Fonte: Elaboração Própria

O critério que se segue é o da *Performance Organizacional*, que consiste em avaliar o desempenho da organização, sendo utilizados treze indicadores, conforme mostra a Tabela 9. O primeiro indicador consiste em verificar se existem estatísticas, publicações e estudos, destacando-se as casas do povo com a pontuação máxima. A estrutura orgânica é apresentada sobretudo nos *websites* das misericórdias que contam com uma pontuação de 4% em cerca de 8%. As restantes entidades apresentam pontuações inferiores. Os institutos de organização religiosa nunca apresentaram o organograma nos seus *websites*. São poucos os *websites* que apresentam os eventos programados ou em curso, uma vez que a maioria dos *websites* estão desatualizados. Também são poucos os indicadores chave de desempenho identificados, sendo que apenas se encontram nas fundações e nas misericórdias. Quanto ao indicador da informação institucional este avalia-se através da existência

de três informações: visão, missão e objetivos. Neste indicador, destacam-se os institutos de organização religiosa com 7%, seguidos das cooperativas com 6% e dos centros sociais e paroquiais com o mesmo peso, numa escala de 0 a cerca de 8%. Por outro lado, as casas do povo destacam-se no indicador da informação sobre a cultura da instituição e no indicador da informação sobre a história da instituição com a pontuação máxima. No indicador da organização dos recursos humanos verifica-se se existe no *website* da instituição o mapa de pessoal. De facto, neste indicador destacam-se as cooperativas com a pontuação de cerca de 4%, ou seja, apenas metade dos *websites* das cooperativas apresentam o mapa de pessoal. Quanto às restantes entidades nem metade dos *websites* apresentam o mapa de pessoal.

O orçamento aprovado para o ano corrente, 2021, é pouco divulgado e nos *websites* dos institutos de organização religiosa nem aparece. A execução do orçamento apenas é divulgado pelos centros sociais e paroquiais e o plano estratégico apenas é divulgado nos *websites* das associações, embora com uma pontuação muito baixa.

Por fim, os acordos e protocolos de cooperação são mais divulgados nas cooperativas.

Globalmente, a instituição que se destaca neste critério é a casa do povo, embora não cumpra nem metade dos indicadores, tendo uma pontuação de 2,75 em 7,5 pontos.

Tabela 9: Pontuação média do critério *Performance Organizacional* da dimensão *Accountability Online*

<i>Accountability Online</i>	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Povo	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
Estatísticas, publicações e estudos	0 ou 1	0,06	0,08	0,06	0,04	0,06	0,07	0,06
Estrutura orgânica (organograma)	0 ou 1	0,03	0,03	0,02	0,02	0,02	0,00	0,04
Eventos programados ou em curso	0 ou 1	0,00	0,03	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01
Indicadores chave de desempenho	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,01
Informação institucional (visão, missão, objetivos)	0/0,5/1	0,04	0,03	0,06	0,06	0,02	0,07	0,03
Informação sobre a cultura da instituição	0 ou 1	0,03	0,08	0,03	0,02	0,03	0,04	0,03
Informação sobre a história da instituição	0 ou 1	0,06	0,08	0,07	0,06	0,07	0,08	0,06
Organização dos recursos humanos	0 ou 1	0,02	0,03	0,03	0,04	0,03	0,01	0,01
Orçamento aprovado para o ano corrente	0 ou 1	0,01	0,03	0,01	0,02	0,01	0,00	0,03
Execução do orçamento	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Plano de atividades (Programa de ação para o ano corrente)	0 ou 1	0,01	0,00	0,02	0,02	0,01	0,00	0,03
Plano estratégico	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Acordos e protocolos de cooperação	0 ou 1	0,04	0,00	0,04	0,06	0,04	0,03	0,04
Total Ponderado		2,30	2,75	2,64	2,60	2,35	2,29	2,71

Fonte: Elaboração Própria

Segue-se o critério da *Performance Social*, este que dá informação sobre quem constitui a entidade e outras informações que são de interesse comum a todos. O critério referido conforme consta na Tabela 10, está dividido em oito indicadores. Quanto à disponibilidade de arquivos documentais

destacam-se as casas do povo, as fundações, os institutos de organização religiosa e as misericórdias com a pontuação máxima, desta forma todas estas entidades têm *websites* em que é possível consultar documentos em arquivo. As atas dos órgãos de governo são pouco divulgadas nos *websites* e os poucos *websites* que divulgam as atas são relativas a anos anteriores. Neste indicador destacam-se as cooperativas com a pontuação de 6% numa pontuação máxima de 12,5%. Os *websites* devem divulgar os seus contactos gerais, nomeadamente, o email, telefone, Skype, Facebook, formulários, entre outros. Relativamente aos contactos gerais destacam-se os centros sociais e paroquiais, seguido das fundações e dos institutos de organização religiosa, todos com cerca de 10% sobre o total do critério. A divulgação de legislação útil ao utilizador nos *websites* é bastante reduzida, apenas as associações e os centros sociais têm esta preocupação, embora numa percentagem bastante reduzida. Nenhuma entidade revelou a remuneração dos órgãos de gestão, reforçando desta forma a falta de divulgação de informação bem como de transparência. De forma genérica, todas as IPSS nos seus *websites* divulgaram a composição dos órgãos sociais, destacando-se as casas do povo com a pontuação máxima, ou seja, todos os *websites* das casas do povo analisadas tinham a composição dos órgãos sociais. Apenas as fundações e as associações referiram nos seus *websites* a biografia dos elementos dos órgãos de gestão, embora numa percentagem reduzida. Constatou-se ainda que não são divulgadas as políticas de responsabilidade social, considerando-se uma lacuna. Assim, pode-se afirmar que as casas do povo, de forma geral, são as que apresentam a maior pontuação neste critério.

Tabela 10: Pontuação média do critério *Performance Social* da dimensão *Accountability Online*

Accountability Online	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Povo	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
Performance Social		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
Disponibilidade de arquivos documentais	0 ou 1	0,10	0,13	0,12	0,06	0,13	0,13	0,13
Atas dos órgãos de governo estão disponíveis (questão da direção)	0 ou 1	0,02	0,04	0,01	0,06	0,01	0,02	0,01
Contactos gerais (email, telefone, fax, etc.)	0 a 4	0,09	0,08	0,10	0,09	0,10	0,10	0,09
Legislação de interesse para o utilizador	0 ou 1	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00
Remuneração dos órgãos de gestão	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Composição dos órgãos sociais (identificação)	0 ou 1	0,06	0,13	0,04	0,06	0,07	0,07	0,07
Nota biográfica dos elementos dos órgãos de gestão	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
Divulgação de políticas de responsabilidade social (discriminar o que queremos medir: fornecedores locais; lojas sociais; políticas inclusivas; eficiência energética)	0 a 5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Ponderado		2,12	2,81	2,15	2,05	2,42	2,38	2,21

Fonte: Elaboração Própria

4.1.3 Serviços Online

A terceira dimensão diz respeito aos Serviços *Online* e estes dividem-se em três critérios: Participação, Transação e Personalização.

O primeiro critério conforme mostra a Tabela 11 corresponde à Participação, ou seja, na forma como o utilizador pode participar através do *website* e está dividido em cinco indicadores. À exceção dos *websites* das cooperativas e dos institutos de organização religiosa, as restantes entidades apresentam a possibilidade de *download* de formulários dos diversos serviços disponibilizados. A maioria dos *websites* apresentam um espaço para colocar perguntas à instituição, destacando-se neste critério as cooperativas com 15% em 20%, seguidas das fundações com 13%. Verificou-se que os *websites* do universo da amostra não têm fóruns de debate. A possibilidade de subscrever uma *newsletter* existe em alguns *websites* das diferentes entidades, à exceção das casas do povo, destacando-se neste indicador as cooperativas com 5% em 20% possíveis. A presença nas redes sociais por parte das IPSS é cada vez mais frequente, sendo as fundações que se destacam neste indicador com um peso de 16%.

Globalmente, as IPSS que se destacam neste indicador são as fundações, com uma pontuação de 3,56 em 10 pontos possíveis.

Tabela 11: Pontuação média do critério Participação da dimensão Serviços *Online*

Serviços Online	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Povo	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
Participação		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
Disponibilidade para download formulários dos diversos serviços disponibilizados	0 ou 1	0,03	0,07	0,02	0,00	0,04	0,00	0,05
Espaço para colocar perguntas à instituição	0 ou 1	0,10	0,07	0,10	0,15	0,13	0,11	0,10
Existe um fórum de debate (reclamações, sugestões de melhoria, etc.)	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Possibilidade de subscrever uma newsletter	0 ou 1	0,03	0,00	0,01	0,05	0,02	0,02	0,03
Presença nas redes sociais	0 ou 1	0,13	0,07	0,15	0,10	0,16	0,11	0,07
Total Ponderado		2,86	2,00	2,80	3,00	3,56	2,36	2,50

Fonte: Elaboração Própria

Segue-se o segundo indicador que corresponde à Transação. Neste indicador fica a saber-se se é possível consultar qualquer processo *online* que esteja pendente, bem como se é possível fazer pagamentos *online* e quais os meios de pagamento disponíveis. Conforme mostra a Tabela 12, dos quatro critérios, apenas um se encontrou em alguns dos *websites* consulados que foi o critério da “Possibilidade de fazer *upload* de conteúdos multimédia”. Neste critério, destacam-se as fundações com 6% numa escala de 0 a 25%, seguidas dos centros sociais e paroquiais com 3% e das associações com 2%.

Consequentemente, as entidades a destacarem-se neste indicador são as fundações embora com uma pontuação bastante baixa, de 0,56 pontos numa escala de 0 a 10 pontos.

Tabela 12: Pontuação média do critério Transação da dimensão Serviços *Online*

Serviços Online	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Pov	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
Transação		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
Possibilidade de consultar online o estado de qualquer processo que não esteja sujeito a restrições legais	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Possibilidade de fazer upload de conteúdos multimédia	0 ou 1	0,02	0,00	0,03	0,00	0,06	0,00	0,00
Podem ser realizados pagamentos online	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Formas de pagamento online	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Ponderado		0,17	0,00	0,25	0,00	0,56	0,00	0,00

Fonte: Elaboração Própria

De seguida, encontra-se o critério da Personalização que consta na Tabela 13. Verificou-se que dos *websites* analisados nenhum cumpriu o primeiro nem o segundo indicador que se encontram na referida tabela. Quanto ao último indicador deste critério destacam-se as cooperativas com a pontuação de 22% em 33,33%

Consequentemente, este critério apresentou uma pontuação consideravelmente baixa, uma vez que numa escala de 0 a 10 pontos, a pontuação máxima apresentada foi de 2,18 pontos, por parte dos *websites* das cooperativas.

Tabela 13: Pontuação média do critério Personalização da dimensão Serviços *Online*

Serviços Online	Valores de Referência	Natureza jurídica						
		Associação	Casa do Pov	Centro Social Paroquial	Cooperativa	Fundação	Instituto de Organização Religiosa	Misericórdia
Personalização		Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]	Média ponderada [0 .. 1]
Possibilidade de introduzir e alterar dados associados ao serviço prestado	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Possibilidade de interagir em tempo real, salvaguardando restrições impostas pela Lei de proteção de dados, para esclarecimentos adicionais	0 ou 1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Desempenho mobile do Website	0 a 100	0,19	0,16	0,17	0,22	0,09	0,19	0,19
Total Ponderado		1,92	1,58	1,65	2,18	0,85	1,87	1,89

Fonte: Elaboração Própria

4.1.4 Discussão de Resultados /Sistematização

Procedeu-se à análise de cada critério que consta no índice, delimitado por cada dimensão. Começando pela dimensão da Qualidade *Online*, a mesma é composta por cinco critérios, conforme mostra a Tabela 14.

No critério da Qualidade *Online*, as entidades a destacarem-se foram os centros sociais e paroquiais, com uma pontuação de 3,63 pontos obtidos numa escala de 0 a 6 pontos, o que significa que são as entidades com o *website* mais funcional. Quanto ao segundo e ao terceiro critério, as entidades a destacarem-se com a pontuação mais alta são as mesmas, as casas do povo, com 5,20 e 4,40 pontos, respetivamente, sendo a escala de pontuação de 0 a 6 pontos. Desta forma, os *websites* das casas do povo são os mais confiáveis e de fácil acesso. Relativamente, ao quarto critério, são os *websites* dos institutos de organização religiosa que se apresentam a pontuação mais alta com 2,20 pontos, numa escala de 0 a 6 pontos. Verifica-se que é uma pontuação bastante baixa uma vez que a mesma não atinge nem metade da pontuação máxima, colocando desta forma em causa a eficiência do *website*. Quanto ao último critério, são as cooperativas que têm a pontuação mais alta com 1 ponto numa escala de 0 a 6 pontos. De facto, é uma pontuação bastante baixa uma vez que representa apenas 10% da pontuação máxima, fica muito áquém do que era esperado, significando que os *websites* na sua generalidade não apresentam segurança aos seus utilizadores.

Tabela 14: Pontuação média dos critérios que pertencem à dimensão da Qualidade *Online*

Natureza Jurídica da IPSS	Critérios que pertencem à dimensão da Qualidade <i>Online</i>				
	CRTf	CRTr	CRTu	CRTe	CRTs
Associações	3,39	4,83	4,06	2,12	0,92
Casas do Povo	3,31	5,20	4,40	1,37	0,67
Centro Social Paroquial	3,63	5,04	4,35	2,09	0,90
Cooperativas	3,05	4,80	3,00	1,98	1,00
Fundações	3,44	4,40	3,60	1,11	0,67
Instituto de organização religiosa	3,33	4,80	3,87	2,20	0,18
Misericórdias	3,41	5,00	3,95	2,18	0,83
Valores de Referência	0 a 6	0 a 6	0 a 6	0 a 6	0 a 6

Fonte: Elaboração Própria

Os resultados para os quatro critérios que constituem a dimensão da *Accountability Online* são apresentados na Tabela 15. Começando pelo critério da informação contabilística verifica-se que as fundações são as entidades cujos *websites* divulgam em maior número os documentos contabilísticos, apresentando uma pontuação de 4,72 pontos em 7,5 pontos possíveis. Quanto ao segundo critério, características da informação financeira, são as misericórdias que contam com a pontuação mais alta de 3,44 pontos, embora seja uma pontuação baixa uma vez que a mesma nem atinge metade da pontuação máxima possível. Consequentemente, a qualidade da informação financeira divulgada no *website* pode estar em causa. Relativamente, ao terceiro critério, *performance* organizacional e ao quarto critério, *performance* social, as entidades a apresentar a pontuação mais alta são as casas do

povo, com 2,75 pontos e 2,81 pontos, respetivamente, numa escala de 0 a 7,5 pontos. Conclui-se que os *websites*, independentemente da natureza jurídica da IPSS, em relação à *performance* organizacional e social apresentam uma pontuação muito baixa, não atingindo nem 50% da pontuação desejada/esperada.

Tabela 15: Pontuação média dos critérios que pertencem à dimensão *Accountability Online*

Natureza Jurídica da IPSS	Critérios que percentem à dimensão <i>Accountability Online</i>			
	CRTai	CRTifc	CRTop	CRTsp
Associações	2,73	1,27	2,30	2,12
Casas do Povo	3,75	0,63	2,75	2,81
Centro Social Paroquial	3,94	2,34	2,64	2,15
Cooperativas	2,50	1,41	2,60	2,05
Fundações	4,72	2,50	2,35	2,42
Instituto de organização religiosa	2,73	1,70	2,29	2,38
Misericórdias	4,58	3,44	2,71	2,21
Valores de Referência	0 a 7,5	0 a 7,5	0 a 7,5	0 a 7,5

Fonte: Elaboração Própria

A dimensão dos Serviços *Online* apresenta três critérios (Participação, Transação e Personalização), e os resultados são apresentados na Tabela 16. No primeiro e no segundo critério são as fundações que se destacam, obtendo a maior pontuação, numa escala de 0 a 10, apresentam 3,56 pontos e 0,56 pontos, respetivamente. De facto, é uma pontuação bastante baixa em ambos os critérios, especialmente no critério da Transação. Tal facto reflete a falta de preocupação das IPSS com este critérios aquando da criação do *website*. Por fim, no critério da personalização destacam-se as cooperativas, com 2,18 pontos numa escala de 0 a 10 pontos. Também neste critério a pontuação é muito baixa, nem atingindo a metade da pontuação máxima.

Tabela 16: Pontuação média dos critérios que percentem à dimensão *Serviços Online*

Natureza Jurídica da IPSS	Critérios que percentem à dimensão <i>Serviços Online</i>		
	CRTpt	CRTtr	CRTps
Associações	2,86	0,17	1,92
Casas do Povo	2,00	0,00	1,58
Centro Social Paroquial	2,80	0,25	1,65
Cooperativas	3,00	0,00	2,18
Fundações	3,56	0,56	0,85
Instituto de organização religiosa	2,36	0,00	1,87
Misericórdias	2,50	0,00	1,89
Valores de Referência	0 a 10	0 a 10	0 a 10

Fonte: Elaboração Própria

O *EAGLE Index* apresenta quatro dimensões como foi referido anteriormente, como é possível observar na Tabela 17. Desta forma, a pontuação da Presença *Online* de todas as IPSS é de 10 pontos numa escala de 0 a 10, independentemente da natureza jurídica da IPSS, uma vez que foram selecionadas apenas as IPSS que tinham *website*. Na dimensão *Qualidade Online*, os centros sociais paroquiais são os que apresentam a pontuação mais elevada, de 16,01 pontos, e as fundações são as que apresentam a pontuação mais baixa, 13,22 pontos numa escala de 0 a 30 pontos. Não existe uma variação muito grande entre as entidades com a maior e a menor pontuação, e, como se pode constatar, a *Qualidade Online* é baixa, mesmo para os centros sociais e paroquiais (ligeiramente acima de metade da pontuação para esta dimensão). Na dimensão *Accountability Online*, destacam-se as misericórdias com a pontuação mais elevada, 12,93 pontos e as associações com a pontuação mais baixa 8,41 pontos numa escala de 0 a 30 pontos. Em qualquer dos casos a pontuação é inferior a 50% da pontuação máxima possível. Por fim, na dimensão *Serviços Online* destacam-se as cooperativas, com a pontuação mais elevada, 5,18 pontos e as casas do povo com uma pontuação mais baixa, 3,58 pontos, numa escala de 0 a 30 pontos.

Em suma, a dimensão *Qualidade Online* é aquela em que as entidades apresentam maior pontuação e a dimensão *Serviços Online* aquela em que as entidades apresentam a pontuação média mais baixa.

Tabela 17: Pontuação média das dimensões

Natureza Jurídica da IPSS	Dimensões				EAGLE INDEX
	DIMpresence	DIMquality	DIMaccountability	DIMonlineserv	
Associações	10,00	15,33	8,41	4,95	38,69
Casas do Povo	10,00	14,95	9,94	3,58	38,47
Centro Social Paroquial	10,00	16,01	11,08	4,70	41,79
Cooperativas	10,00	13,83	8,55	5,18	37,56
Fundações	10,00	13,22	11,99	4,96	40,17
Instituto de organização religiosa	10,00	14,38	9,10	4,23	37,72
Misericórdias	10,00	15,38	12,93	4,39	42,70
Totais Ponderados	10,00	14,73	10,29	4,57	39,59
Valores de Referência	0 a 10	0 a 30	0 a 30	0 a 30	0 a 100

Fonte: Elaboração Própria

Os resultados apresentados permitem responder às questões de investigação anteriormente formuladas, cada uma refere-se a uma das dimensões analisadas (*Presença Online*, *Qualidade Online*, *Accountability Online* e *Serviços Online*). Por sua vez, são apresentadas as questões de investigação e as respetivas respostas:

Q1: As IPSS têm *website*?

- Nesta questão é possível concluir que 67,17% da amostra, neste caso das IPSS que compõem a CIRA, apresentam *website*. É de realçar que desde 2014 existe a obrigatoriedade de publicação das demonstrações financeiras no *website* da IPSS imposta pelo Decreto-Lei nº 172-A/2014, no entanto ainda existe 32,83% sem *website*. Ferreira et al (2016) estudaram esta dimensão da presença *online* e concluiu que apenas 37,62% das entidades possuíam *website*. Em suma, existe uma tendência para o aumento gradual das IPSS com *website*.

Q2: Qual o nível de qualidade do *website*?

- O nível de qualidade dos *websites* das IPSS da CIRA apresentado neste estudo é 49,10%¹⁰. É uma pontuação que se pode considerar intermédia. Pardal et al. (2019) analisa a qualidade dos websites tendo em conta os seguintes critérios: Desenho-acessibilidade e a Navegabilidade, obtendo 47% e 17%, respetivamente. Tendo este autor em consideração é possível afirmar que existe uma melhoria na qualidade *online* dos *websites*.

¹⁰ A fórmula para o obter a percentagem de 49,10% é a seguinte: $(14,73 \times 100) / 30$

Q3: Qual o nível de divulgação financeira no *website*?

- O nível de divulgação financeira é medido pelo *EAGLE Index* através da dimensão *accountability online*. Constatou-se que cerca de 47,46%¹¹ dos *websites* das IPSS divulgavam a seguinte informação financeira: balanço; demonstração de resultados por naturezas; demonstração de resultados por funções; demonstração das alterações nos fundos patrimoniais; demonstração do fluxo de caixa e anexo às demonstrações financeiras. O Decreto-Lei nº 172-A/2014 refere que apenas é obrigatória a divulgação dos seguintes documentos: balanço, demonstração de resultados por natureza, demonstração do fluxo de caixa e o anexo às demonstrações financeiras. No entanto, quanto mais informação houver mais transparente será a entidade. Pardal et al. (2019) verificaram que no concelho de Setúbal apenas 24% das IPSS divulgavam a informação financeira no seu *website*. Comparativamente ao concelho de Setúbal, a CIRA apresenta uma percentagem de divulgação superior.

Q4: Qual o nível de maturidade dos serviços *online*?

- Relativamente à última dimensão do *EAGLE Index*, os serviços *online*, é a que apresenta os valores mais baixos. O nível de maturidade, em média, é de 15,23%¹², o que revela a dificuldade que os utilizadores têm em consultar os serviços prestados pelo IPSS de forma *online* e também em fazer pagamentos *online*, uma vez que nenhum dos *websites* analisados apresentou estas funcionalidades.

Após a análise conjunta das quatro dimensões do *EAGLE Index*, tornou-se possível responder ao problema de investigação que é o seguinte: “Qual o nível de transparência das IPSS?”. Conclui-se que o nível de transparência das IPSS que fazem parte da CIRA, em média é de 39,59%, isto significa que, em matéria de transparência, as IPSS ainda têm um caminho a percorrer.

¹¹ A percentagem é calculada através da obtenção da média total do CRTai que é $3,56 \times 100$ a dividir por 7,5 (corresponde à pontuação máxima do critério)

¹² A percentagem é calculada através da obtenção da média total da dimensão serviços *online* que é $4,57 \times 100$ a dividir por 30 (corresponde à pontuação máxima da dimensão)

[Esta página foi intencionalmente deixada em branco]

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 Conclusões

Fruto da crescente corrupção e da crise financeira que se tem observado nos últimos anos, surgem novas preocupações sobre a qualidade da informação, a transparência das entidades e os mecanismos para a divulgação da prestação de contas aos *stakeholders* em todos os setores da economia, especialmente nas OSFL, onde se inserem as IPSS.

As IPSS, apesar de não serem detidas pelo Estado, são financiadas na sua maioria por subsídios atribuídos pelo Estado tendo em conta a sua atividade e os seus objetivos. Consequentemente, é essencial demonstrar que os recursos disponíveis, são usados para cumprir o propósito para o qual essas entidades foram concebidas, uma vez que é necessário que os *stakeholders* percebam que a entidade é credível, fiável e transparente. Uma forma de refletir a transparência e a *accountability* das IPSS é através da divulgação da prestação de contas no seu *website*, esta divulgação é obrigatória desde 2014, ano em que entrou em vigor o Decreto-Lei n.º 172-A/2014. Não obstante, a transparência tem dimensões que não apenas esta e, por essa razão, neste estudo, optou-se por aplicar o índice de transparência *EAGLE Index*, desenvolvido pelo projeto TFA, aos *websites* da CIRA, com o intuito de avaliar o nível de transparência tendo em conta quatro dimensões: Presença *Online*, Qualidade *Online*, *Accountability Online* e Serviços *Online*.

A Presença *Online*, permitiu verificar se as IPSS têm *website* e concluiu-se que 67,17% das IPSS da amostra têm *website*, respondendo assim à primeira questão de investigação. Mesmo com a obrigatoriedade de prestação de contas no seu *website* ainda existem 32,83% de IPSS sem *website*. Na dimensão da Qualidade *Online*, constatou-se que as instituições não têm *websites* seguros uma vez que a comunicação com o *website* não é feita de forma encriptada. Verificou-se ainda que os *websites* não têm a possibilidade de selecionar outro idioma, o que pode ser encarado como um fator dissuasor de consulta do *website*. Esta dimensão permite ainda dar resposta à segunda questão de

investigação ao revelar que o nível de qualidade dos *websites* das IPSS da CIRA apresentado neste estudo é 49,10%.

A *Accountability Online* permitiu verificar que ainda existem muitas IPSS que não divulgam a informação financeira obrigatória no seu *website* até 31 de maio do ano seguinte, sendo que o documento obrigatório mais divulgado é o balanço. Quanto às características da informação financeira, verificou-se que os documentos financeiros não são muito claros uma vez que têm poucos gráficos e imagens. A nível organizacional verificou-se que há pouca divulgação de atas, de orçamentos aprovados, de plano de atividades, o que traduz pouca transparência. A nível social constatou-se que não existe divulgação de políticas de responsabilidade social. Esta dimensão permite ainda responder à terceira questão de investigação ao informar que o nível de divulgação financeira é, em média, de 47,46%.

Por último, na dimensão dos *Serviços Online*, verificou-se que os utilizadores não conseguem consultar um serviço da IPSS no seu *website* nem fazer pagamentos *online*, o que leva a concluir que não houve a preocupação de acompanhar a evolução tecnológica face a estas duas funcionalidades. Esta dimensão permite ainda responder à quarta e última pergunta de investigação, em que se conclui que o nível de maturidade, em média, é de 15,23%. Trata-se de um valor bastante baixo.

Após a análise conjunta das quatro dimensões do *EAGLE Index*, tornou-se possível responder ao problema de investigação, concluindo-se que o nível de transparência das IPSS que fazem parte da CIRA, em média, é de 39,59%, isto significa que as IPSS, em matéria de transparência, ainda têm um caminho a percorrer.

Em suma, os resultados obtidos não correspondem aos valores expectáveis, uma vez que a obrigatoriedade de divulgação da prestação de contas nos *websites* das IPSS remonta ao ano de 2014, esperava-se que os valores estivessem mais próximos do máximo.

Para investigações futuras seria interessante analisar os fatores que possam influenciar o nível de transparência das IPSS, como é o caso da forma jurídica e também fazer uma análise comparativa do nível de transparência das IPSS por concelho, aplicando para tal o *EAGLE Index*.

5.2 Limitações encontradas

As principais limitações encontradas ao realizar esta dissertação prendem-se com o facto de ainda não existirem outros estudos que apliquem o *EAGLE Index* a IPSS portuguesas para se conseguir fazer uma análise comparativa em relação à transparência e também com o facto da recolha de dados ter acontecido após o aparecimento do vírus da Covid-19 que pode ter condicionado os dados recolhidos uma vez que muitas entidades estiveram de *Lay-off* vários meses e a atualização e manutenção dos *websites* pode ter ficado esquecida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araújo, P. R. R. (2019). Impactes da economia social no concelho de Ponte de Lima análise à criação de emprego e fixação / atração de residentes. *Escola de Economia e Gestão, Universidade Do Minho*.
- Chíxaro, A. F. L. (2017). *A Importância das Instituições Particulares de Solidariedade Social Para o Desenvolvimento Local : O Caso do Concelho de Santarém*. Instituto Politécnico de Santarém.
- Costa, F. (2015). “Mais transparência, mais donativos?” *A relação entre o Fundraising, a Accountability e o seu reflexo nos donativos*. Universidade Católica do Porto.
- Cunha, A. (2011). *O Impacto da Adoção das IPSAS no Relato Financeiro das Autarquias*. Universidade de Aveiro.
- Dainelli, F., Manetti, G., & Sibilio, B. (2013). Web-Based Accountability Practices in Non-profit Organizations: The Case of National Museums. *Voluntas, 24*(3), 649–665.
<https://doi.org/10.1007/s11266-012-9278-9>
- Decreto-Lei N° 119/83 de 25 de fevereiro do Ministério dos Assuntos Sociais, Diário da República: I Série, N° 46 643 (1983).
- Decreto-Lei N° 172-A/2014 de 14 de novembro do ministério da Solidariedade Emprego e Segurança Social, Diário da República, 1.ª série - N.º 219 - 14 de Novembro de 2007 8440 (2014).
- Decreto-Lei N° 29/86 de 19 de fevereiro do Ministério do Trabalho e Segurança Social, Diário da República: I Série, N° 41 443 (1986).
- Decreto-Lei N° 402/85 de 11 de outubro do Ministério do Trabalho e Segurança Social, Diário da República: I Série, N° 234 3358 (1985).
- Decreto-Lei n° 426/77 de 7 de novembro de 1977 da Presidência do Conselho de Ministros, Diário da República: I Série, N° 257 2655 (1977).
- Decreto-Lei N° 519-G2/79 de 29 de dezembro do Ministério da Segurança Social, Diário da República: I Série, N° 299 3446 (1979).
- Decreto-Lei N° 89/85 de 1 de abril do Ministério do trabalho e Segurança Social, Diário da República: I Série, N° 76 876 (1985).
- Decreto-Lei N° 9/85 de 9 de janeiro do Ministério das Finanças e do Plano e do Trabalho e Segurança Social, Diário da República: I Série, N° 7 38 (1985).
- Decreto de Aprovação da Constituição da República de 10 de abril da Presidência da República, Série I de Diário da República 48 (1976).
- Dumont, G. E. (2013). Nonprofit Virtual Accountability: An Index and Its Application. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 42*(5), 1049–1067.
<https://doi.org/10.1177/0899764013481285>
- Figueira, P. A. da C. (2016). Incentivos e benefícios fiscais nas IPSS - Caso de estudo LAAC. *Instituto Superior de Contabilidade e Administração, Universidade de Aveiro*.

- Freitas, I., Nogueira, S., & Ribeiro, N. (2016). Determinantes da Transparência Municipal: Análise Empírica. *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*.
- Góis, C., Inácio, H., Meira, D., Jesus, M., Teixeira, M. G., & Monteiro, P. (2019). Governance of the Social Economy : a literature review. *18th International Conference on Corporate Social Responsibility (CSR) and 9th Organizational Governance Conference, September*, 1–23.
- INE. (2020). *Inquérito ao Setor da Economia Social 2018*.
- Isidoro, A. S. (2013). *Os determinantes da eficácia organizacional na resposta social Centro de Dia, do Centro de Bem Estar Social da Zona Alta de Torres Novas – Uma abordagem multistakeholder*. Instituto Politécnico de Santarém.
- Lei Nº 30/2013 de 8 de maio da Assembleia da República, 24 Diário da República, 1.ª série — N.º 88 — 8 de maio de 2013 2727 (2013).
- Lei Nº 72/2015 de 28 de julho da Assembleia da República, Diário da República: I Série, Nº 145 85 (2015).
- Lord, B. R. (2017). Accountability of charities on websites. *Meditari Accountancy Research Conference, September*, 1–18.
- Lugoboni, L. F., Zittei, M. V. M., Só, B., & Correa, H. L. (2014). Modelo de avaliação de desempenho em instituições sem fins lucrativos : proposta de um modelo. *X Congresso Nacional de Excelência Em Gestão*, 1–17.
- Mendes, A. M. S. C. (2018). *CNIS Importância Económica e Social das IPSS em Portugal*. Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade Social.
- Nazuk, A., & Shabbir, J. (2018). A new disclosure index for Non-Governmental Organizations. *PLoS ONE*, 13(2), 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0191337>
- Noheed Khan, Khalid Latif, Nadeem Sohail, & Zohaib Zahid. (2019). Web Disclosure as Mediating Role in the Relationship Between Paradox of Choice, Investor Experience, Financial Literacy and Investment Decision Making: Evidence From China. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 5(1), 83–92. <https://doi.org/10.26710/jafee.v5i1.719>
- Oliveira, M. (2018). *Accountability e Plataformas Digitais de Redes Sociais: o Caso do Governo do Distrito Federal no Facebook*. Universidade de Brasília.
- Ortega-Rodríguez, C., Licerán-Gutiérrez, A., & Moreno-Albarracín, A. L. (2020). Transparency as a key element in accountability in non-profit organizations: A systematic literature review. *Sustainability (Switzerland)*, 12(14). <https://doi.org/10.3390/su12145834>
- Pardal, P., Carreira, F., & Alexandre, P. (2019). *O grau de divulgação de informação nos websites das IPSS*.
- Pérez, V. M., & Cruz, N. M. (2020). Influence of online transparency on efficiency. Analysis of spanish NGDOs. In *CIRIEC-Espana Revista de Economía Publica, Social y Cooperativa* (Issue 99). <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.99.15382>
- Pires, M. M. F. B. (2018). *As competências e os valores da economia social nas I.P.S.S.'s* [Universidade do Minho]. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/57151>
- Rodrigues, A. L. (2007). Modelos de gestão e inovação social em organizações sem fins lucrativos: divergências e convergências entre nonprofit sector e economia social. *Organizações & Sociedade*, 14(43), 111–128. <https://doi.org/10.1590/s1984-92302007000400006>
- Rodríguez, C. O., Gutiérrez, A. L., & Albarracín, A. L. M. (2020). Transparency as a key element in accountability in non-profit organizations: A systematic literature review. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 12, Issue 14). <https://doi.org/10.3390/su12145834>
- Rossi, G., Leardini, C., & Landi, S. (2020). The more you know, the more you give: Influence of online disclosure on European community foundations' donations. *Nonprofit Management and Leadership*, 31(1), 81–101. <https://doi.org/10.1002/nml.21412>

- Ruela, A. (2013). *Accountability em instituições particulares de solidariedade social: um estudo exploratório*. Universidade de Coimbra.
- Santos, C., Ferreira, A., Marques, R. P., & Azevedo, G. (2018). *EAGLE_Index*. 103–129. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-3731-1.ch006>
- Santos, R. (2021). *O Perfil Económico-Financeiro das IPSS*. Instituto Politécnico de Setúbal.
- Saxton, G. D., & Guo, C. (2009). Accountability Online : Understanding the Web-based Accountability Practices of Nonprofit Organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*.
- Silva, P. A. P. A. (2016). A importância da accountability para os stakeholders das organizações sem fins lucrativos: o estudo de caso da Re-food. *Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Politécnico Do Porto*.
- Sousa, S., Medeiros, C., Pinheiro, A., Catarino, A., Batista, F., Medeiros, J., Barroqueiro, M., & Serrenho, T. (2012). As Instituições Particulares de Solidariedade Social num Contexto de Crise Económica. In *IPI Consulting Network Portugal*.
- Tremblay-Boire, J., & Prakash, A. (2015). Accountability.org: Online Disclosures by U.S. Nonprofits. *Voluntas*, 26(2), 693–719. <https://doi.org/10.1007/s11266-014-9452-3>
- Vieira, N. dos S., Parente, C., & Barbosa, A. C. Q. (2017). “Terceiro setor”, “economia social” e “economia solidária”: laboratório por excelência de inovação social. *Sociologia : Revista Da Faculdade de Letras Da Universidade Do Porto*, Número tem(0), 100–121. <https://doi.org/10.21747/08723419/soctem2017a4>

ANEXOS

Anexo A

EAGLE INDEX original:

EAGLE Index					
Dimensão	Crítérios	Peso	Indicadores	Medidas (Escala)	Peso
1 Presença online	Não aplicável	100,00%	A instituição não tem website ativo	0	0,00%
			A instituição tem website ativo	1	100,00%
2 Qualidade online	DIMpresence	100,00%			100,00%
			Conformidade como nível "A", "AA" ou "AAA"	1 a 10	10,00%
	Funcionalidade	20,00%	O símbolo de conformidade "A", "AA" ou "AAA" está disponível na homepage do website	0/1	10,00%
			Data da última atualização do website	0/1	10,00%
			A entidade responsável pela manutenção do website está devidamente identificada	0/1	10,00%
			Informação sobre serviços prestados (responsável, horário, preço/regras de cálculo das comparticipações, etc.)	0/1	10,00%
			A entidade responsável pelo website está devidamente identificada	0/1	10,00%
			Mapa de localização da instituição ou coordenadas GPS	0/1	10,00%
			O website é acessado publicamente (sem pagamento de taxas, registo ou outros)	0/1	10,00%
			O website tem um URL apropriado e facilmente memorizável	0/1	10,00%
			Apreciação geral (Overview)	0 a 100	10,00%
			CRTI	----	100,00%
	Confiabilidade	20,00%	As figuras, gráficos e tabelas utilizadas estão devidamente legendadas	0/1	20,00%
			Existe um motor de pesquisa para pesquisa interna (mecanismo de busca no website)	0/1	20,00%
			Os autor(es) das informações prestadas ou as fontes utilizadas são referenciadas de forma adequada	0/1	20,00%
			O website disponibiliza a informação, o conteúdo ou o serviço pedido pelo utilizador	0/1	20,00%
	Texto bem escrito e compreensível	0/1	20,00%		
	CRTI	----	100,00%		
Usabilidade	20,00%	Existe informação sobre serviços e conteúdos	0/1	20,00%	
		Está disponível um mapa do website	0/1	20,00%	
		Está disponível uma opção de ajuda (em qualquer zona do website)	0/1	20,00%	
		Os diferentes conteúdos estão bem identificados	0/1	20,00%	
Existem controlos de navegação em todas as páginas	0/1	20,00%			
CRTu	----	100,00%			
Eficiência	20,00%	Hiperligações inválidas	0/1	20,00%	
		Hiperligações diretas para a instituição e para os utilizadores	0/1	20,00%	
		Possibilidade de selecionar conteúdos numa outra ou várias línguas	0/1	20,00%	
		Suporte multibrowser (o website dá indicação dos browsers para que está otimizado)	0/1	20,00%	
Tempo de carregamento	0/1	20,00%			
CRTe	----	100,00%			
Segurança	20,00%	A comunicação com o website é feita de forma encriptada (canal seguro)	0/1	20,00%	
		O website tem uma política de passwords robusta/segura (alteração periódica de password, passwords que incluem caracteres especiais, utilização de teclado virtual, utilização de CAPTCHA, etc.) (quando aplicável)	0/1	20,00%	
		O operador do site é identificado	0/1	20,00%	
		Aviso de cookies	0/1	20,00%	
O utilizador é informado dos procedimentos relativos à proteção de dados	0/1	20,00%			
CRTs	----	100,00%			
DIMquality	100,00%	----	100,00%		
3 Accountability online	informação orçamental	20,00%	Desempenho orçamental	não aplicável	10,00%
			Detalhe da receita tributária	não aplicável	10,00%
			Esecução das despesas por funções/elementos	não aplicável	10,00%
			Informação sobre alterações orçamentais	não aplicável	10,00%
			Mapas de execução orçamental	não aplicável	10,00%
			Mapas previsionais	não aplicável	10,00%
			Mensagem da administração	não aplicável	10,00%
			Notas explicativas	não aplicável	10,00%
			Orçamento aprovado para o ano corrente	não aplicável	10,00%
			Resultado orçamental	não aplicável	10,00%
	CRTi	----	100,00%		
	Informação contabilística	20,00%	Balanco	0/1	16,67%
			Demonstração dos resultados por natureza	0/1	16,67%
			Demonstração de resultados por funções	0/1	16,67%
			Demonstração das alterações nos fundos patrimoniais	0/1	16,67%
			Demonstração do fluxo de caixa	0/1	16,67%
			Informação detalhada sobre ativos fixos (imobilizado)	não aplicável	não aplicável
	Varição no endividamento público	não aplicável	não aplicável		
Anexo às demonstrações financeiras	0/1	16,67%			
CRTi	----	100,00%			
Características da informação financeira	20,00%	Relevância	0/1	25,00%	
		Fiabilidade	0/1	25,00%	
		Compreensibilidade ou clareza	0/1	25,00%	
		Oportunidade	Não aplicável	Não aplicável	
		Comparabilidade	0/1	25,00%	
Verificabilidade	Não aplicável	Não aplicável			
CRTi	----	100,00%			
Performance organizacional	20,00%	Estatísticas, publicações e estudos	0/1	7,69%	
		Estrutura orgânica (organograma)	0/1	7,69%	
		Eventos programados ou em curso	0/1	7,69%	
		Indicadores chave de desempenho	0/1	7,69%	
		Informação institucional (visão, missão, objetivos)	0/1	7,69%	
		Informação sobre a cultura da instituição	0/1	7,69%	
		Informação sobre a história da instituição	0/1	7,69%	
		Organização dos recursos humanos	0/1	7,69%	
		Orçamento aprovado para o ano corrente	0/1	7,69%	
		Esecução do orçamento	0/1	7,69%	
		Plano de atividades (Programa de ação para o ano corrente)	0/1	7,69%	
		Plano estratégico	0/1	7,69%	
Acordos e protocolos de cooperação	0/1	7,69%			
CRTop	----	100,00%			
Performance social	20,00%	Disponibilidade de arquivos documentais	0/1	12,50%	
		Atas dos órgãos de governo estão disponíveis (questão da direção)	0/1	12,50%	
		Contactos zerais (email, telefone, fax, etc.)	0/1	12,50%	
		Legislação de interesse para o utilizador	0/1	12,50%	
		Remuneração dos órgãos de gestão	0/1	12,50%	
		Composição dos órgãos sociais (identificação)	0/1	12,50%	
Nota biográfica dos elementos do órgãos de gestão	0/1	12,50%			
Divulgação de políticas de responsabilidade social (discriminar o que queremos medir: fornecedores locais; lojas sociais; políticas inclusivas; eficiência energética)	0/1	12,50%			
CRTsp	----	100,00%			
DIMaccountability	100%	----	100,00%		
4 Serviços online	Participação	20,00%	Disponibilidade para download formulários dos diversos serviços disponibilizados	0/1	20,00%
			Espaco para colocar perguntas à instituição	0/1	20,00%
			Existe um fórum de debate (reclamações, sugestões de melhoria, etc.)	0/1	20,00%
			Possibilidade de subscrever uma newsletter	0/1	20,00%
			Presença nas redes sociais	0/1	20,00%
	CRTpt	----	100,00%		
	Transação	40,00%	Possibilidade de consultar online o estado de qualquer processo que não esteja sujeito a restrições legais	0/1	20,00%
			Possibilidade de fazer upload de conteúdos multimédia	0/1	20,00%
			Podem ser realizados pagamentos online	0/1	20,00%
			Segurança nos pagamentos online	0/1	20,00%
Formas de pagamento online			0/1	20,00%	
CRTtr	----	100,00%			
Personalização	40,00%	Possibilidade de follow up dos serviços prestados salvaguardando restrições impostas pela Lei de proteção de dados	0/1	20,00%	
		Possibilidade de introduzir e alterar dados associados ao serviço prestado	0/1	20,00%	
		Possibilidade de interagir em tempo real, salvaguardando restrições impostas pela Lei de proteção de dados, para esclarecimentos adicionais	0/1	20,00%	
		Disponibilidade de conteúdos para dispositivos móveis	0/1	20,00%	
		Disponibilidade de serviços para dispositivos móveis	0/1	20,00%	
CRTps	----	100,00%			
DIMonlineserv	100,00%	----	100,00%		
EAGLE Index	100,00%	----	100,00%		

Anexo B

EAGLE INDEX adaptado:

EAGLE Index					
Dimensão	Critérios	Peso	Indicadores	Medidas (Escala)	Peso
1 Presença online	Não aplicável	100,00%	A instituição não tem website ativo	0	0,00%
			A instituição tem website ativo	1	100,00%
	DIMpresence	100,00%			100,00%
2 Qualidade online	Funcionalidade	20,00%	Conformidade como nível "A", "AA" ou "AAA"	1 a 10	10,00%
			O símbolo de conformidade "A", "AA" ou "AAA" está disponível na homepage do website	0/1	10,00%
			Data da última atualização do website	[0,4]	10,00%
			A entidade responsável pelo manutention do website está devidamente identificada	0/1	10,00%
			Informação sobre serviços prestados (responsável, horário, preço e capacidade)	[0,4]	10,00%
			A entidade responsável pelo website está devidamente identificada	0/1	10,00%
			Mapa de localização da instituição ou coordenadas GPS	0/1	10,00%
			O website é acessido publicamente (sem pagamento de taxas, registo ou outros)	0/1	10,00%
			O website tem um URL apropriado e facilmente memorizável	0/1	10,00%
			Apreciação geral (Overview)	0 a 100	10,00%
	CRTI	-----	100,00%		
	Confiabilidade	20,00%	As figuras, gráficos e tabelas utilizadas estão devidamente legendadas	0/1	20,00%
Existe um motor de pesquisa para pesquisa interna (mecanismo de busca no website)			0/1	20,00%	
Os (a) autor(es) das informações prestadas ou as fontes utilizadas são referenciadas de forma adequada			0/1	20,00%	
O website disponibiliza a informação, o conteúdo ou o serviço pedido pelo utilizador			0/1	20,00%	
Tenho bem escrito e compreensível	0/1	20,00%			
CRTc	-----	100,00%			
Usabilidade	20,00%	Existe informação sobre serviços e conteúdos	0/1	20,00%	
		Está disponível um mapa do website	0/1	20,00%	
		Está disponível uma opção de ajuda (em qualquer zona do website)	0/1	20,00%	
		Os diferentes conteúdos estão bem identificados	0/1	20,00%	
		Existem controlos de navegação em todas as páginas	0/0,5/1	20,00%	
CRTu	-----	100,00%			
Eficiência	20,00%	Hiperligações inválidas 1 - Não 0 - Sim	0/1	20,00%	
		Hiperligações úteis para a instituição e para os utilizadores	0/1	20,00%	
		Possibilidade de selecionar conteúdos numa outra ou várias línguas	0/1	20,00%	
		Supporte multibrowser (o website dá indicação dos browsers para que está otimizado)	0/1	20,00%	
		Tempo de Carregamento	0 a 100	20,00%	
CRTe	-----	100,00%			
Segurança	20,00%	A comunicação com o website é feita de forma encriptada (canal seguro)	0/1	33,33%	
		Aviso de cookies	0/1	33,33%	
		O utilizador é informado dos procedimentos relativos à proteção de dados	0/1	33,33%	
CRTs	-----	100,00%			
DIMquality	100,00%				100,00%
3 Accountability Online	Informação contabilística	20,00%	Balço	0/1	16,67%
			Demonstração dos resultados por natureza	0/1	16,67%
			Demonstração de resultados por funções	0/1	16,67%
			Demonstração das alterações nos fundos patrimoniais	0/1	16,67%
			Demonstração do fluxo de caixa	0/1	16,67%
			Anexo às demonstrações financeiras	0/1	16,67%
	CRTai	-----	100,00%		
	Características da informação financeira	20,00%	Relevância	0/1	25,00%
			Fiabilidade	0/1	25,00%
			Compreensibilidade ou clareza	0/1	25,00%
			Comparabilidade	0/1	25,00%
	CRTif	-----	100,00%		
	Performance organizacional	20,00%	Estatísticas, publicações e estudos	0/1	7,69%
			Estrutura orgânica (organogram)	0/1	7,69%
			Eventos programados ou em curso	0/1	7,69%
Indicadores chave de desempenho			0/1	7,69%	
Informação institucional (visão, missão, objetivos)			0/0,5/1	7,69%	
Informação sobre a cultura da instituição			0/1	7,69%	
Informação sobre a história da instituição			0/1	7,69%	
Organização dos recursos humanos			0/1	7,69%	
Orçamento aprovado para o ano corrente			0/1	7,69%	
Execução do orçamento			0/1	7,69%	
Plano de atividades (Programa de ação para o ano corrente)	0/1	7,69%			
Plano estratégico	0/1	7,69%			
Acordos e protocolos de cooperação	0/1	7,69%			
CRTop	-----	100,00%			
Performance social	20,00%	Disponibilidade de arquivos documentais	0/1	12,50%	
		Atas dos órgãos de governo estão disponíveis (questão da direção)	0/1	12,50%	
		Contactos gerais (email, telefone, fax, etc.)	[0,4]	12,50%	
		Legislação de interesse para o utilizador	0/1	12,50%	
		Remuneração dos órgãos de gestão	0/1	12,50%	
		Composição dos órgãos sociais (identificação)	0/1	12,50%	
		Nota biográfica dos elementos do órgãos de gestão	0/1	12,50%	
Divulgação de políticas de responsabilidade social (discriminar o que queremos medir: fornecedores locais; lojas sociais; políticas inclusivas; eficiência energética)	[0,5]	12,50%			
CRTsp	-----	100,00%			
DIMaccountability	100%				100,00%
4 Serviços online	Participação	20,00%	Disponibilidade para download formulários dos diversos serviços disponibilizados	0/1	20,00%
			Espaço para colocar perguntas à instituição	0/1	20,00%
			Existe um fórum de debate (reclamações, sugestões de melhoria, etc.)	0/1	20,00%
			Possibilidade de subscrever um newsletter	0/1	20,00%
			Presença nas redes sociais	0/1	20,00%
	CRTpt	-----	100,00%		
	Transação	40,00%	Possibilidade de consultar online o estado de qualquer processo que não esteja sujeito a restrições legais	0/1	25,00%
			Possibilidade de fazer upload de conteúdos multimédia	0/1	25,00%
Podem ser realizados pagamentos online			0/1	25,00%	
Formas de pagamento online	0/1	25,00%			
CRTtr	-----	100,00%			
Personalização	40,00%	Possibilidade de introduzir e alterar dados associados ao serviço prestado	0/1	33,33%	
		Possibilidade de interação em tempo real, salvaguardando restrições impostas pela Lei de proteção de dados, para esclarecimentos adicionais	0/1	33,33%	
Desempenho mobile do Website	0 a 100	33,33%			
CRTps	-----	100,00%			
DIMonlineserv	100,00%				100,00%
EAGLE Index	100,00%				100,00%