

**AValiação da Presença na Internet das Instituições Particulares
de Solidariedade Social Portuguesas**

Augusta Ferreira

Instituto Superior de Contabilidade e Administração – Universidade de Aveiro
Centro de Investigação em Contabilidade e Fiscalidade - Instituto Politécnico do Cávado e do Ave
augusta.ferreira@ua.pt

Rui Pedro Marques

Instituto Superior de Contabilidade e Administração – Universidade de Aveiro
ruimarques@ua.pt

Carlos Santos

Instituto Superior de Contabilidade e Administração – Universidade de Aveiro
Centro de Investigação em Contabilidade e Fiscalidade - Instituto Politécnico do Cávado e do Ave
carlos.santos@ua.pt

Graça Azevedo

Instituto Superior de Contabilidade e Administração – Universidade de Aveiro
Centro de Investigação em Contabilidade e Fiscalidade - Instituto Politécnico do Cávado e do Ave
graca.azevedo@ua.pt

Helena Mendes

Instituto Superior de Contabilidade e Administração – Universidade de Aveiro
helenamendes@ua.pt

RESUMO

O contexto da descentralização das funções do Estado e do financiamento de organizações sem fins lucrativos, cuja atividade substitui a intervenção direta do Estado no sentido de satisfazer as necessidades dos cidadãos, está em linha com a Nova Gestão Pública (NGP) e Governança Pública. Em Portugal existe legislação sobre a divulgação financeira a fim de tornar a gestão dos recursos públicos mais responsáveis e transparentes. Recentemente, as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), através do Decreto-Lei nº 172-A/2014 (2014), estão obrigadas à publicação das demonstrações financeiras nos seus *websites* institucionais.

Não obstante do fato de que essa exigência só ter que ser cumprida, pela primeira vez, em 2016, as IPSS têm conhecimento desta obrigação desde novembro de 2014. Dada a difusão da teoria da inovação e da teoria institucional, com base no isomorfismo coercitivo, as IPSS poderiam já ter criado as condições para cumprir este requisito. Neste contexto, este trabalho pretende abordar o seguinte problema: **as IPSS têm condições para cumprir a exigência da publicação das demonstrações financeiras no seu *website* institucional?**

Esta investigação é um estudo analítico e segue uma abordagem indutiva. Metodologicamente, combina métodos de investigação quantitativos e qualitativos.

Além dos aspetos que o índice de transparência permite medir e avaliar sobre a presença das IPSS na Internet, esta investigação permite, principalmente, verificar se as IPSS, à data do estudo (cerca de dois meses antes da primeira publicação de prestação de contas obrigatória), têm condições para cumprir a exigência legal de publicação de demonstrações financeiras no seu *website* institucional.

Os resultados obtidos são indicativos de que a presença das IPSS na internet é ainda pequena, que os *websites* não cumprem com o nível de maturidade um, sendo pouco sofisticados e que as IPSS que divulgam informação financeira nos *websites* são uma pequena minoria.

Palavras - Chave: IPSS, organizações sem fins lucrativos, prestação de contas, *accountability*, nova gestão pública

ABSTRACT

The context of decentralization of State functions and funding of Nonprofit Organizations, whose activity replaces the direct intervention of the State in meeting the citizens' needs, is in line with the New Public Management (NPM) and Public Governance. In Portugal, in order to make the management of public resources more accountable and transparent, legal regulations on financial disclosure have emerged, and, recently, the Private Institutions of Social Solidarity (IPSS), through the Portuguese Decree-Law No. 172-A/2014 (2014) are required to publish the financial reporting on their websites.

Notwithstanding the fact that this requirement must only be strictly fulfilled in 2016, the IPSS have been aware of it since November 2014. Given the diffusion of innovations and the institutional theory, based on coercive isomorphism, the IPSS may have already created the conditions to fulfill this requirement.

Given this context, this work intends to address the following problem: **Do the IPSS have conditions to comply with the requirement of publishing financial reporting on their institutional website?**

This research is an analytical study and follows an inductive approach. Methodologically, it combines quantitative and qualitative research methods.

Besides the aspects that the disclosure index allows to measure and assess concerning the presence of IPSS on the Internet, this research will mainly allow us to verify, up to the date of this study, about two months prior to the first mandatory publishing financial reporting on their websites, whether the IPSS have the necessary conditions to meet this legal requirement.

The results show that there is very limited presence of IPSS on the Internet, the websites do not meet maturity level one and are little sophisticated, and the IPSS which disclose financial information on their websites are a small minority.

Keywords: IPSS, nonprofit organizations, financial disclosure, accountability, new public management

1. INTRODUÇÃO

A crescente globalização, a crise económica e o envelhecimento da população são alguns dos motivos que dificultam ao Estado atender a todas as necessidades sociais. Assim, as organizações sem fins lucrativos, pertencentes ao Terceiro Setor, têm feito esforços para mitigar o impacto do atual contexto económico. Consequentemente, a sua atividade tem vindo a crescer a nível local, regional, nacional e internacional, gerando ajuda, a produção de bens e prestação de serviços em diversas áreas sociais e económicas, em grande parte financiados pelo Orçamento do Estado (Ramos, 2012).

Neste contexto de descentralização das funções do Estado e do financiamento das organizações, cuja atividade substitui a intervenção direta do Estado na satisfação das necessidades dos cidadãos, está em linha com a NGP. De acordo com a NGP, esta é uma forma de racionalizar os recursos financeiros, a fim de melhorar os serviços para os cidadãos (eficiência e eficácia da gestão dos recursos públicos) e responsabilizar os gestores pelas suas ações (Gomes, Mendes, & Carvalho, 2010). Desta forma, a *accountability* tem um papel cada vez mais importante no contexto do NGP.

Assim, a prestação de contas desempenha um papel importante no cumprimento do dever do governo, ou das organizações, por ele apoiadas financeiramente, com o objetivo de descentralização de funções, serem publicamente responsáveis numa sociedade democrática onde os gestores devem responder perante os cidadãos pelo uso dos recursos utilizados. Como refere Mendes (2012) a responsabilidade pública baseia-se na crença de que o contribuinte tem o direito à informação sobre a forma como os recursos públicos são utilizados, ou seja, a gestão também tem que ser transparente.

Em Portugal tem surgido legislação com o objetivo de tornar a gestão dos recursos públicos mais responsável e transparente, nomeadamente por força da aprovação da regulamentação contabilística e da imposição de publicação das demonstrações financeiras nos *websites* dos Organismos de Administração Pública, entre elas, as autoridades locais, universidades, institutos politécnicos, e hospitais. As Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), embora não constituam Organismos de Administração Direta ou Indireta do Estado, beneficiam, em regra, de declaração de utilidade pública, declarada pelo Estado nos termos do Decreto-Lei nº 460/77 (1977) e são financiadas, em grande medida, pelo Orçamento Geral do Estado pelo que vieram, através do Decreto-Lei nº 172-A/2014 (2014) a ser igualmente obrigadas a divulgar a prestação de contas de cada exercício nos seus *websites* institucionais.

Também verificamos que, tal como recomendado, os *websites* dos Organismos de Administração Direta ou Indireta do Estado devem ser avaliados periodicamente (Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001 - Presidência do Conselho de Ministros, 2001). Neste sentido, e por se considerar que as IPSS, sendo declaradas de utilidade pública, devem estar também sujeitas a esta avaliação, entendeu-se ser oportuno desenvolver um estudo com os seguintes objetivos: avaliar se as IPSS estão em condições de dar resposta à obrigatoriedade prevista no Decreto-Lei nº 172-A/2014 (2014) e, se mesmo não existindo ainda obrigatoriedade, as IPSS já divulgam alguma informação financeira nos seus *websites*. Estes dois objetivos permitem obter uma ideia da preocupação destas instituições com a *accountability*.

Não obstante o fato de que essa exigência só ter que ser cumprida, pela primeira vez, em 2016, as IPSS têm conhecimento desta obrigação desde novembro de 2014. Dada a difusão da teoria da inovação e da teoria institucional, com base no isomorfismo coercitivo, as IPSS poderiam já ter criado as condições para cumprir este requisito. Neste contexto, este trabalho pretende abordar o seguinte problema: as IPSS têm condições para cumprir a exigência da publicação das demonstrações financeiras no seu *website* institucional?

Esta investigação é um estudo analítico e segue uma abordagem indutiva. A metodologia adotada combina métodos qualitativos e quantitativos. Devido ao grande número de instituições, este estudo incidirá sobre uma amostra determinada por uma técnica de amostragem aleatória estratificada, que inclui 340 IPSS e 80 instituições equiparadas.

Além dos aspetos que o índice de transparência permite medir e avaliar sobre a presença das IPSS na Internet, esta investigação permite, também, verificar se as IPSS estavam em condições para cumprir a exigência legal de publicação de demonstrações financeiras nos seus *websites* institucionais.

Para além da introdução que constitui a secção 1, este trabalho divide-se em mais 4 secções. Na secção 2 procedemos à revisão da literatura, apontando as metodologias para aferir o estado e a presença das instituições na internet, apresentando os resultados de alguns estudos que procederam a essa avaliação, descrevendo as teorias que podem suportar a existência de níveis diferentes de maturidade dos *websites* e expondo o enquadramento jurídico das IPSS em Portugal. Na secção 3 apresentamos a questão de partida, as questões de investigação e a metodologia. Na secção 4 apresentamos os resultados e procedemos à sua interpretação e, finalmente, na secção 5 tecemos as conclusões e apontamos alguns trabalhos que poderão ser desenvolvidos a partir do presente estudo.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 METODOLOGIAS PARA AFERIR O ESTADO E A PRESENÇA DAS INSTITUIÇÕES NA INTERNET

A metodologia para avaliar o estado e a presença das instituições na internet é importante na medida em que permite compreender os resultados obtidos em diversos estudos e, compreender em que medida eles podem ser comparáveis. Para além disso, permite avaliar até que ponto as metodologias existentes podem ser aplicadas a diferentes realidades.

As metodologias passam, na generalidade, pela definição de um índice, um indicador numérico que, segundo García-Meca e Conesa (2004), é desenvolvido em duas fases:

- primeira fase - escolha dos aspetos informativos ou itens a analisar;
- segunda fase - ponderação dos itens em função da sua importância relativa.

No que respeita à primeira fase, foram identificados diversos modelos, entre eles: o modelo de Baum e Maio (2000); o modelo eEurope-2002 (2002); o modelo UMIC (2003), o modelo de Santos e Amaral (2005), o modelo de Pratas (2007) e o modelo de Soares, Amaral, Ferreira, e Leal (2014)¹.

De acordo com Almeida, (2011), o modelo de Baum e Maio (2000) é desenvolvido com base em quatro níveis de integração das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação): presença, interação, transação e transformação, sendo que cada nível representa uma maior integração das TIC. O primeiro nível, presença, tem como objetivo avaliar se a instituição cumpre com a divulgação de informações básicas para o cidadão, geralmente conteúdo estático não permitindo qualquer tipo de interação. O segundo nível, interação, avalia se o *website* permite ao cidadão interagir, abrangendo a disponibilização de: motores de pesquisa; formulários para *download*; ligações a outros portais bem como o atendimento por *e-mail*. O terceiro nível, transação, passa a contemplar a execução integral de tarefas *on-line* e o quarto nível, transformação, engloba a utilização de sistemas de Gestão de Relacionamento com o Cidadão.

O modelo eEurope-2002 (2002) prevê, inicialmente, quatro níveis de sofisticação de serviços públicos on-line: informação; interação simples; interação bidirecional e transação. Em 2007 foi acrescentado um quinto nível, personalização. Aos quatro primeiros níveis correspondem, pela mesma ordem, cada um dos níveis do modelo de Baum e Maio (2000). O quinto nível, personalização, introduz os conceitos de serviços proactivos (utilização de funções que melhoram a qualidade e usabilidade do serviço e integração de dados por exemplo, alertas ou mensagens automáticas, e autopreenchimento de formulários com dados existentes em base de dados), e de serviços automáticos (como o fornecimento de serviços sem qualquer necessidade de requisição por parte do cidadão) (Almeida, 2011).

¹ Para um maior desenvolvimento sobre os modelos consultar Almeida (2011) e Anes (2009).

A Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) é um órgão português do Governo central para coordenar a implementação da política para a Sociedade de Informação que distribuiu pelos municípios em maio de 2004, um documento de sensibilização sobre a Sociedade de Informação e o poder local onde propunha um modelo evolutivo baseado em quatro níveis de desenvolvimento do Governo Eletrónico. Este modelo, UMIC (2003) contempla 4 níveis evolutivos: presença; interação; transação/interação bidirecional e transformação, sendo a sua descrição muito semelhante à do modelo de Baum e Maio (2000).

O modelo de Santos e Amaral (2005) é adaptado do modelo eEurope-2002 (2002) e baseia-se em quatro níveis de maturidade, crescendo de valor de acordo com a maturidade revelada. O nível um corresponde à disponibilização de informação estática. O nível dois corresponde à disponibilização de formulários para *download* e serviços simples. O nível três, corresponde à possibilidade de efetuar interação bidirecional. O nível quatro corresponde à possibilidade de efetuar transações bidirecionais que possibilitem, em última instância, que todo um processo seja realizado inteiramente *online*. Este modelo está adaptado à realidade portuguesa e, desde 1999 tem servido de base à realização de uma avaliação sobre o nível de maturidade dos *websites* das autarquias portuguesas², cujos resultados são publicados de dois em dois anos.

O modelo de Pratas (2007) tem oito níveis de maturidade, de zero a sete. No nível zero não é disponibilizada qualquer informação administrativa. No nível um é disponibilizada pouca informação administrativa (normalmente cinco referências). No nível dois é disponibilizada alguma informação dispersa (seis ou mais referências). No nível três são disponibilizadas informações onde se incluem, normalmente, as opções do plano, o orçamento do exercício em curso e o relatório de contas do exercício anterior, bem como algumas decisões da entidade. No nível quatro é disponibilizada toda a informação que é objeto de publicação em papel. No nível cinco são disponibilizadas todas as decisões dos órgãos de gestão da entidade. No nível seis são disponibilizadas todas as decisões dos órgãos da entidade e o acesso à totalidade dos documentos não reservados de pelo menos 10 processos administrativos. Finalmente, no nível sete, é disponibilizada toda a informação administrativa não reservada.

Quando se procede à avaliação dos *websites*, para cada um dos níveis referidos é estabelecido um conjunto de itens que proporcionam, juntamente com a respetiva avaliação, a caracterização dos *websites* em termos de maturidade.

No que respeita à ponderação dos itens que constituem o indicador, em função da sua importância relativa, os estudos divergem, sendo que há autores que consideram uma distribuição igual para cada secção e, dentro desta, um valor igual a cada item (Pérez, Hernández, & Bolívar, 2005), outros autores (García & García, 2008; Gandía & Archidona, 2008) consideraram necessário introduzir um peso a cada um dos itens observados, daí resultando um índice ponderado.

2.2 AVALIAÇÃO DO ESTADO E PRESENÇA NA INTERNET DE ORGANISMOS PÚBLICOS

A linha de investigação sobre a divulgação de informação financeira via *internet* conta com vários estudos realizados no setor público³ com o objetivo de aferirem o estado e a presença na *internet* de diversos organismos públicos, como é o caso dos estudos de Santos e Amaral (2005, 2006, 2008a, 2008b), Anes (2009), Almeida (2011), Olszak e Ziembra (2011), Dokhtesmai, Saberi e Moradi (2011) e Makoza (2013).

² As avaliações em causa têm sido realizadas no âmbito do Laboratório de estudos e desenvolvimento da SI (GÁVEA) da Universidade do Minho e foi incumbido de dar cumprimento à Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001 (2001), que determina a avaliação periódica dos *websites* dos organismos da administração direta e indireta do Estado, visando aferir o nível de maturidade.

³ Existem muitos estudos efetuados no âmbito do setor privado, no entanto, são referidos apenas os de setor público, por as instituições que vão ser estudadas fazerem parte do 3.º setor e, fundamentalmente financiadas pelo Orçamento Geral do Estado.

Santos e Amaral (2005, 2006) utilizaram o modelo eEurope-2002 (2002) para classificar os *websites* das juntas de freguesia segundo os critérios que compõem cada um dos níveis de maturidade do modelo. Os resultados obtidos indicaram que houve uma evolução muito positiva da presença das juntas de freguesia na *internet*, de 6,6% em 2004 para 28% em 2006. No *ranking* de maturidade, verifica-se igualmente uma evolução positiva. O estudo permitiu ainda concluir que existiam constrangimentos estruturais nas juntas de freguesia que limitavam a adesão às novas tecnologias para a modernização dos seus serviços.

Santos e Amaral (2008a, 2008b) efetuaram uma avaliação aos *websites* das autarquias locais portuguesas em 2007 e em 2006, seguindo, igualmente, o Modelo eEurope-2002 (2002). Analisaram a evolução dos *websites* e efetuaram a comparação com o estudo realizado anteriormente por Santos e Amaral (2006). Foi identificada uma evolução de 153 autarquias com sítio da *internet* em 1999 para 306 em 2007, número que passou para 308 em 2012, abrangendo a totalidade dos municípios portugueses (Soares et al., 2014).

Anes (2009) realizou um estudo para aferir o grau de maturidade dos *websites* das autarquias do distrito de Bragança. Neste estudo utilizou o modelo de Santos e Amaral (2005) tendo concluído que os *websites* dos municípios do distrito de Bragança, na generalidade, se encontravam na fase de maturidade equivalente ao nível 3 do modelo de referência, embora com algumas limitações.

O estudo de Almeida (2011) desenvolvido com base numa combinação de modelos, permitiu concluir que a maturidade dos *websites* dos municípios do distrito de Viseu se repartiam pelos 5 níveis de maturidade, identificados, sendo que a maioria se encontrava no nível 1 (presença) seguida da fase 3 (consolidar/ interação). Nas restantes fases encontram-se um ou dois municípios.

Olszak e Ziemia (2011) realizaram um estudo na Polónia, na região da Silésia aos *websites* das entidades governamentais para aferir o seu nível de maturidade, fundamentalmente para avaliar até que ponto as empresas e os cidadãos utilizavam os serviços aí disponibilizados. Os resultados mostraram que o estado dos *websites* não era satisfatório e que as situações em que a utilização dos serviços ocorria ao nível integrado ou de transação eram muito raras.

O estudo realizado por Dokhtesmati *et al.* (2011) avaliou a maturidade dos *websites* dos ministérios dos países do Médio Oriente e os resultados mostraram que a maturidade nestes países é ainda muito baixa.

Um estudo levado a cabo por Makoza (2013) a *websites* do governo central de Malawi, permitiu concluir que os *websites* se encontravam nos níveis de maturidade mais baixos (presença e interação) e que a taxa de evolução de maturidade dos *websites* é baixa.

2.3 TEORIAS QUE PODEM SUPORTAR A EXISTÊNCIA DE NÍVEIS DIFERENTES DE MATURIDADE DOS WEBSITES

A teoria da difusão da inovação pode suportar estudos relacionados com a difusão da inovação. Rogers (2003, p. 5) refere que difusão é “o processo pelo qual uma inovação é comunicada através de certos canais ao longo do tempo dentre os membros de um sistema social. É um tipo especial de comunicação, em que as mensagens são ligadas a novas ideias”. Neste sentido, Rogers (2003), considera alguns dos atributos relacionados com a inovação tecnológica para explicar a sua adoção em larga escala: vantagem relativa; compatibilidade; complexidade; experimentabilidade e observabilidade. Contudo, Chen, Gillenson e Sherrell (2004), destacam que apenas a vantagem relativa, a compatibilidade e complexidade parecem estar consistentemente associados à adoção de inovação tecnológica. Neste sentido, os estudos de Balasubramanian (2003), Wu e Chen (2005), entre outros, têm-se mostrado úteis para explicar as variações no grau de adoção de sistemas disponibilizados *online* para os seus utilizadores.

A teoria institucional baseia-se na ideia de que as organizações são levadas a incorporar as práticas e procedimentos que predominam no ambiente organizacional e que estejam institucionalizados na sociedade, ou seja, que se tornem isomórficas com o contexto em que desenvolvem a sua atividade. O isomorfismo pode ser: coercitivo se resulta do mecanismo pelo qual as organizações se conformam às regulamentações governamentais e às expectativas culturais capazes de impor uniformidade às

organizações; mimético se ocorre quando as tecnologias organizacionais são pobres, quando os objetivos são ambíguos ou quando o ambiente cria incertezas simbólicas, levando as organizações a modelarem-se e a imitarem outras consideradas líderes; normativo se tem origem na profissionalização, educação formal, disseminação de conhecimento por especialistas e na definição de métodos de trabalho para estabelecimento de uma base cognitiva e de legitimidade.

2.4 AS ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS - ENQUADRAMENTO

A denominada Economia Social surgiu, segundo Catarino (2012, p. 1) *“da necessidade sentida nas sociedades, em contexto de crise e degradação das condições, evidenciando um setor entre o Estado e o mercado”*. O mesmo autor refere que *“a Economia Social é constituída por um conjunto de entidades privadas, devidamente organizadas, dotadas de autonomia e de liberdade de adesão, as quais são constituídas para satisfazer as necessidades dos membros que delas fazem parte, através da produção de bens e serviços, assegurando o seu financiamento”*. Acrescenta ainda que estas partilham algumas características, como por exemplo: *“não integram o setor público nem são controladas por este; possuem autonomia para eleger e destituir quais os órgãos sociais que irão controlar e estruturar as atividades que as mesmas praticam; são providas de personalidade jurídica própria; a eventual distribuição que possa existir, em termos de excedentes, é realizada em correspondência das atividades executadas por cada membro no seio das organizações; a adesão a este tipo de instituição não é obrigatória; são entidades que promovem a democracia e praticam atividades que permitem satisfazer as necessidades dos indivíduos e das suas famílias”*.

Assim, o Setor não Lucrativo, também designado por “Terceiro Sector”, tem-se evidenciado na vida económico-social local, regional, nacional, internacional, gerando auxílios, produzindo bens e prestando serviços em áreas sociais diversas. O termo “Terceiro Sector” é o mais consensual, contudo existem outras designações usadas de forma indistinta para a mesma denominação: Economia Social, Economia Alternativa, Entidades ou Organizações sem Fins Lucrativos ou sem Finalidade Lucrativa.

Devido à crescente globalização, é inevitável que o Estado se torne cada vez mais incapaz de socorrer todas as necessidades apresentadas pela sociedade. Assim, as organizações sem fins lucrativos vêm, em muitas situações, amenizar esta envolvente económica.

As entidades que poderão integrar este setor são as associações, fundações, cooperativas, mutualidades, misericórdias e outras organizações não lucrativas. O seu enquadramento jurídico encontra-se disperso por distinta legislação, sistematizada por vários autores, designadamente referida por Santos, Raimundo e Lima (2012).

Contudo, em Portugal temos o caso das designadas IPSS, que abrange grande parte do universo referido, com especial atuação na ação social.

Na opinião de Santos, Raimundo e Lima (2012, p. 11), acerca das Organizações Sem Fins Lucrativos (OSFL), é importante ter presente que, *“apesar da diversidade existente, as OSFL têm um aspeto muito importante em comum, o qual não está presente no Governo ou outro tipo de entidade lucrativa: enquanto o Estado controla e as empresas fornecem bens ou serviços, as OSFL representam uma provocação para a mudança de pensamentos entre os indivíduos, ativando o sentido de responsabilidade de cada um no seio da comunidade. O Estado tem benefícios quando presta apoio às instituições da Economia Social, pois estas possuem capacidade para angariar e movimentar recursos que não poderiam fazer de outra forma, transmitindo as mesmas organizações uma garantia, através das regras de funcionamento democraticamente praticadas”*.

Reconhece-se ao setor social e solidário (misericórdias, instituições de solidariedade social e mutualidades, i.e., Instituições Particulares de Solidariedade Social) uma posição de preponderância no estabelecimento e desenvolvimento de um conjunto de respostas sociais, em todo o território nacional, alicerçado no quadro axiológico da solidariedade social revelador de uma abordagem mais humanista, ou seja, mais próxima e mais benéfica para os cidadãos e menos dispendiosa para o Estado. Neste sentido, com o intuito de incrementar a parceria e o constante diálogo com o setor, o Governo entendeu que seria fundamental que o setor social e solidário adquirisse a sua própria identidade e o devido reconhecimento legal, tendo

avanzado com a Lei de Bases da Economia Social. Assim, em novembro de 2014 surge legislação (Decreto-Lei 172-A/2014 - Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, 2014), com o intuito de garantir que este novo ciclo da economia social possa assentar em alicerces mais sólidos e sustentáveis, do ponto de vista económico-financeiro, e que sejam salvaguardados os esforços e os progressos já realizados.

O referido decreto-lei introduz mais exigência quanto à prestação de contas, dado que o n.º 1 do art.º 14º-A, exige que “*as contas do exercício das instituições obedecem ao Regime da Normalização Contabilística para as entidades do setor não lucrativo legalmente aplicável e são aprovadas pelos respetivos órgãos nos termos estatutários*” e o n.º 2 do mesmo artigo estabelece “*as contas do exercício são publicitadas obrigatoriamente no sítio institucional eletrónico da instituição até 31 de maio do ano seguinte a que dizem respeito*”.

3. QUESTÃO DE PARTIDA, QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO E METODOLOGIA

3.1. QUESTÃO DE PARTIDA E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

Como se pode verificar através da revisão da literatura não foi encontrado nenhum estudo, no âmbito das organizações que se enquadram na denominada economia social, que avalie o estado e a presença *online* destas organizações através dos seus *websites*. No entanto, como foi também explicitado na revisão da literatura, este setor tem vindo a crescer ao nível nacional e internacional e, em Portugal, em grande medida devido ao trabalho desenvolvido pelas IPSS que foram devidamente enquadradas (Decreto-Lei 172-A/2014 - Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, 2014). Esta legislação prevê no n.º 2 do art.º 14º-A que as contas do exercício sejam publicitadas, obrigatoriamente, no sítio institucional eletrónico da instituição. Ora, sendo o decreto-lei de novembro de 2014, as IPSS são obrigadas a publicar, pela primeira vez até ao final do mês de maio de 2016, as contas de 2015.

A obrigatoriedade descrita implica que, por um lado, as IPSS possuam um *website*, podendo a teoria da difusão da inovação ajudar a explicar: eventuais divergências quanto ao nível de criação do referido *website*; eventuais diferenças nos níveis de maturidade dos *websites*. Por outro lado, e não obstante a exigência de publicação das contas recair sobre as de 2015 e só ter que ser cumprida em 2016, as IPSS têm conhecimento dessa obrigatoriedade desde novembro de 2014 o que, atendendo à teoria institucional, com base no isomorfismo coercivo, as IPSS já deveriam ter criado as condições para cumprir tal exigência e, com base no isomorfismo mimético, tenderiam a imitar as instituições consideradas líderes.

É também documentado na revisão da literatura que os índices para avaliar o estado e a presença das instituições na *internet* não estão unicamente relacionados com o conteúdo dos *websites*, preocupando-se também com outros itens que procuram avaliar designadamente: a atualização dos conteúdos, a navegabilidade, a acessibilidade e a facilidade de acesso aos *websites*. Esta avaliação torna-se importante na medida em que as IPSS são, em grande medida, apoiadas financeiramente pelo Estado. Neste enquadramento, as IPSS gerem recursos públicos que são colocados à sua disposição e, como tal, devem informar a forma como esses recursos são geridos prestando conta da sua atividade aos cidadãos.

Face ao contexto descrito, e como forma de alcançar os objetivos propostos neste estudo, a questão de partida a que se procura dar resposta é a seguinte: **As IPSS, tendo conhecimento da obrigatoriedade de publicação das contas no seu website, possuem condições para cumprir com essa exigência?**

Para dar resposta à questão de partida são colocadas as questões de investigação que se seguem, bem como possíveis formas de as responder:

1. **as IPSS já possuem um *website* na *internet*?** (a resposta a esta questão de investigação será dada através da utilização dos motores de busca que permitam, para cada IPSS que faça parte da amostra, verificar a existência, ou não, de *website*);

2. **se as IPSS dispõem de *website* os seus conteúdos obedecem a um conjunto de indicadores mínimos?** (esta questão será respondida através da análise do *website*, recolhendo os dados necessários e procedendo à sua interpretação);
3. **se as IPSS dispõem de *website* a atualização dos seus conteúdos obedece a um conjunto de indicadores mínimos?** (esta questão é igualmente respondida através da análise do *website*, recolhendo os dados necessários e procedendo à sua interpretação);
4. **se as IPSS dispõem de *website* a sua acessibilidade obedece a um conjunto de indicadores mínimos?** (esta questão é igualmente respondida através da análise do *website*, recolhendo os dados necessários e procedendo à sua interpretação);
5. **se as IPSS dispõem de *website* a sua navegabilidade obedece a um conjunto de indicadores mínimos?** (esta questão é igualmente respondida através da análise do *website*, recolhendo os dados necessários e procedendo à sua interpretação);
6. **se as IPSS dispõem de *website* existe facilidade de acesso para cidadãos com necessidades especiais?** (esta questão é respondida utilizando ferramentas específicas);
7. **se as IPSS dispõem de um *website*, mesmo não existindo ainda obrigatoriedade, divulgam informação financeira no mesmo?** (responde-se a esta questão através da análise do sítio na *internet* de cada IPSS incluída na amostra, recolhendo os dados necessários e interpretando os resultados para a dimensão “conteúdos-informação financeira” do índice de maturidade proposto).

3.2. METODOLOGIA

A presente investigação caracteriza-se como um estudo analítico (Collis & Hussey, 2005) e o método de abordagem é o indutivo, uma vez que este permite que a partir da observação de factos e de fenómenos concretos descobrir as relações existentes entre eles. Finalmente, procede-se à generalização, com base na relação verificada entre os factos ou fenómenos com o objetivo de enriquecer o quadro teórico subjacente.

No que se refere ao processo de pesquisa este estudo classifica-se como um estudo tanto quantitativo como qualitativo, uma vez que visa mensurar o fenómeno em estudo e identificar diferentes realidades no que respeita ao estado dos *websites* na *internet* das IPSS. Finalmente, as técnicas de recolha de dados consistem em: pesquisa bibliográfica e análise de conteúdo⁴ aos *websites* das IPSS para determinar o índice de maturidade, complementado com procedimentos estatísticos.

3.2.1 DESCRIÇÃO DOS DADOS

Os dados com vista ao cálculo do índice de divulgação foram recolhidos através de consulta direta aos *websites* das IPSS incluídas na amostra através da técnica de análise de conteúdo. Tal consulta ocorreu entre os dias 16 e 27 de fevereiro de 2016.

3.2.2 POPULAÇÃO E CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

A população estudada é composta de 5069 IPSS, 155 cooperativas e 106 casas do povo (o nosso estudo tem por base apenas as cooperativas e casas do povo que têm estatuto de equiparadas a IPSS). Dado que a população tem um número elevado de instituições, procedeu-se ao cálculo de uma amostra tendo utilizado para o efeito a técnica de amostragem aleatória estratificada. Com base nesta técnica a amostra é composta

⁴ Segundo Berelson (1952, p. 18), a análise de conteúdo é “uma técnica de pesquisa para a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”. Bardin (2009) acrescenta que a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações textuais e não-textuais que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo inerente a estas mensagens.

por 340 IPSS (221 associações, 66 centros paroquiais, 23 misericórdias, 16 fundações e 14 organizações religiosas), 40 cooperativas e 40 casas do povo.

O cálculo da amostra foi realizado por meio do *software* Epi Info, versão 7.1.0.6 (Dean, Dean, Burton, & Dicker, 1991), tendo sido adotado um nível de confiança de 95% e um intervalo de confiança de 10%.

As IPSS e demais instituições equiparadas incluídas na amostra foram selecionadas aleatoriamente, de entre cada estrato atrás referido, com recurso ao *software* Excel da Microsoft, associando a cada um dos estratos um número aleatório entre 0 e 1 relativamente a cada uma das instituições pertencente a cada um dos referidos estratos. Seguidamente procedemos à sua ordenação e seleção dos primeiros elementos correspondentes à dimensão da amostra, conforme referido anteriormente.

3.2.3 DESCRIÇÃO E CÁLCULO DAS VARIÁVEIS

Nesta primeira fase do estudo, as variáveis são o índice de maturidade e as suas subdimensões. As subdimensões são utilizadas para medir os conteúdos (gerais e de divulgação de informação financeira), a atualização dos conteúdos, a acessibilidade, a navegabilidade, e a facilidade de acesso a cidadãos com necessidades especiais.

3.2.3.1 ÍNDICE DE MATURIDADE

A metodologia de avaliação da maturidade utilizada foi adaptada do modelo eEurope-2002 (2002), que, como vimos na revisão da literatura, se baseia em cinco níveis de maturidade (o último introduzido em 2007). Os níveis de maturidade são avaliados em função do tipo de conteúdos disponibilizados nos *websites* dos organismos da administração pública aos cidadãos e às empresas e podem ser classificados conforme tabela 1 (APDSI, 2009).

Tabela 1 - Níveis de Maturidade (fonte: eEurope-2002 (2002))

Nível	Caracterização
5	Serviços proactivos e serviços automáticos
4	Transação completa, incluindo pagamentos
3	Preenchimento de formulários <i>online</i> e consulta <i>online</i> de processos
2	Disponibilização de formulários para <i>download</i>
1	Comunicação geral via <i>web</i> (disponibilização de informação)
0	Sem presença

Considerando os diferentes níveis de maturidade e o que foi possível observar na revisão da literatura, foi desenvolvido um índice de maturidade (IM) baseado em 6 dimensões com o propósito de verificar se os *websites* das IPSS atingem o nível 1 de maturidade. As dimensões consideradas foram as seguintes:

- conteúdos: informação geral (**DIMig**);
- conteúdos: informação financeira (**DIMif**);
- atualização dos conteúdos (**DIMat**);
- acessibilidade (**DIMac**);
- navegabilidade (**DIMn**);
- facilidades para cidadãos com necessidades especiais (**DIMf**).

Tendo em atenção que um dos objetivos deste trabalho consiste em avaliar se as IPSS estão em condições de dar resposta à obrigatoriedade prevista no Decreto-Lei nº 172-A/2014 (2014), entendeu-se que tal avaliação passava por aferir se o seu *website*, caso exista, cumpre com o nível 1 de maturidade. Para isso, os

indicadores foram definidos com base em estudos referenciados na revisão da literatura bem como na Grelha de Avaliação Qualitativa dos *websites* da Administração Direta e Indireta do Estado, proposta pela Unidade de Missão Inovação e Conhecimento da Presidência do Conselho de Ministros, e adotada por Santos, Oliveira e Amaral (2003). Para além deste objetivo, o trabalho pretende ainda avaliar se, mesmo não existindo obrigatoriedade à data deste estudo, as IPSS já divulgam informação financeira, pelo que foram também incluídos indicadores de conteúdo relativos à divulgação de informação financeira.

Na tabela 2, é apresentado o IM com os indicadores a avaliar em cada dimensão. O conjunto de indicadores em cada dimensão corresponde ao conjunto de indicadores que foi considerado mínimo. Considerando Santos *et al.* (2003) e Pérez *et al.* (2005), é atribuído a cada uma das dimensões igual peso, variando este, exclusivamente, em função do número de dimensões incluídas no IM. Deste modo, o peso a atribuir a cada dimensão é calculado da seguinte forma:

$$PesoDim_i = \frac{100}{N} \tag{1}$$

Em que:

- $PesoDim_i$ - peso a atribuir à dimensão i ;
- N - número de dimensões consideradas no índice.

Tabela 2 – Índice de Maturidade (fonte: elaboração própria)

Grelha de Avaliação de <i>Websites</i> das IPSS					
Avaliação Qualitativa (Nível de Maturidade)					
Nível	Critérios (qualitativos)	Peso	Indicadores	Medidas (Escala)	Peso
0			Com <i>website</i> ativo	URL	n/a
			Sem <i>website</i> ativo	0	n/a
1	Conteúdos: Informação Geral DIMig	16,67%	Informação institucional	0/0,5/1	14,29%
			Estrutura orgânica	1/0	14,29%
			Serviços prestados	1/0	14,29%
			Contactos	0-5	14,29%
			Possibilidade de selecionar conteúdos em Inglês	1/0	14,29%
			Destaques para novidades	1/0	14,29%
			FAQ (perguntas mais frequentes)	1/0	14,29%
	Índice DIMig		100,00%		
	Conteúdos: Informação Financeira DIMif	16,67%	Mapas previsionais	1/0	33,33%
			Mapas de execução orçamental	1/0	33,33%
Outras demonstrações financeiras			1/0	33,33%	
Índice DIMif		100,00%			
Atualização dos Conteúdos DIMat	16,67%	Data da última atualização do <i>Website</i>	0-4	25,00%	
		Eventos programados em curso	1/0	25,00%	
		Plano de atividades	1/0	25,00%	
		Estatísticas, publicações e estudos	1/0	25,00%	
		Índice DIMat		100,00%	
Acessibilidade DIMac	16,67%	O <i>website</i> tem um URL facilmente memorizável	1/0	33,33%	
		Conformidade com browsers	1/0	33,33%	
		Indexação dos motores de pesquisa	1-10	33,33%	
Índice DIMac		100,00%			
Navegabilidade DIMn	16,67%	Existem botões para navegação em todas as páginas	0/0,5/1	25,00%	
		Está disponível um mapa do site	1/0	25,00%	
		Existe um motor de pesquisa para pesquisa interna	1/0	25,00%	
		Os diferentes conteúdos estão bem identificados	1/0	25,00%	
Índice DIMn		100,00%			
Facilidades para cidadãos com Necessidades Especiais DIMf	16,67%	Conformidade com nível "A", "AA" ou "AAA"	0-3	50,00%	
		Símbolo de acessibilidade na primeira página?	1/0	50,00%	
Índice DIMf		100,00%			
Índice de Maturidade		100,00%			

No âmbito de cada dimensão, a cada um dos indicadores é também atribuído igual peso, pelo que, para cada dimensão, o peso de cada indicador é calculado através da seguinte fórmula:

$$PesoInd_i = \frac{100}{T_i} \quad (2)$$

Em que:

$PesoInd_i$ - peso a atribuir aos indicadores na dimensão i;
 T_i - número de indicadores considerados na dimensão i.

Uma vez calculado o peso de cada indicador, o valor que cada dimensão pode atingir é, no máximo, um e é calculado através da fórmula imediatamente a seguir:

$$ValorDIM_{ij} = \sum PesoInd_i * CA_{ij} \quad (3)$$

Em que:

$ValorDIM_{ij}$ - valor obtido para a dimensão i da PISS j;
 $PesoInd_i$ - peso a atribuir aos indicadores na dimensão i;
 CA_{ij} - classificação de cumprimento atribuída a cada indicador da dimensão i e a cada PISS j em função da escala estabelecida.

O cálculo do IM é efetuado como se apresenta na fórmula (4).

$$IM_j = \sum_{i=1}^6 PesoDim_i * ValorDim_{ij} \quad (4)$$

Em que:

IM_j - indicador de divulgação para a PISS j;
 $PesoDim_i$ - peso a atribuir à dimensão i;
 $ValorDIM_{ij}$ - valor obtido para a dimensão i.

4. APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

A consulta aos *websites* das IPSS ocorreu em fevereiro de 2016, cerca de três meses antes das IPSS serem obrigadas, pela primeira vez, a divulgarem a prestação de contas no seu *website*. Esta consulta permitiu constatar, tal como apresentado na tabela 3, que, em termos globais, 158 IPSS, representando 37,62% da amostra, possuem *website* e, 262 IPSS, representando 62,38% da amostra não possuem *website*. Ao analisar os resultados incluídos na tabela 3 pode ainda verificar-se que os Centros Paroquiais, as Associações e as Casas do Povo são aquelas cujas percentagens de IPSS com *website* são menores e inferiores a 50% (as Casas do Povo, apesar de serem as que apresentam maior percentagem de instituições com *website*, representam apenas 35% da amostra).

As Misericórdias, as Fundações, os Institutos ou Organizações Religiosas e as Cooperativas são aquelas em que a percentagem das instituições que possuem *website* é superior a 50%. Neste caso, as Cooperativas atingem a maior percentagem, com o valor de 62,5%.

Tabela 3 – IPSS com e sem *Website* (fonte: elaboração própria)

Natureza Jurídica	IPSS na Amostra	IPSS com <i>website</i>		IPSS sem <i>website</i>	
	N.º	N.º	%	N.º	%
Associação	221	75	33,94%	146	66,06%
Casa do Povo	40	14	35,00%	26	65,00%
Centro Social Paroquial	66	15	22,73%	51	77,27%
Cooperativa	40	25	62,50%	15	37,50%
Fundação	16	9	56,25%	7	43,75%
Instituto ou Organização Religiosa	14	8	57,14%	6	42,86%
Misericórdia	23	12	52,17%	11	47,83%
Totais	420	158	37,62%	262	62,38%

Face aos resultados descritos, a resposta à questão de investigação 1 - “as IPSS já possuem um *website* na internet?” é a de que apenas uma minoria de IPSS detém *website*. Esta resposta pode ser extrapolada para a população, com um nível de confiança de 95%.

A resposta às restantes questões de investigação depende da análise efetuada apenas às IPSS que possuem *website*. Assim, na tabela 4 são apresentados os resultados relativos ao índice de divulgação para as instituições que possuem *website*.

Através da análise da tabela 4 pode ser observado que, em termos médios globais, o IM é de 0,23. O IM médio mais elevado é o das Misericórdias que atinge 0,29 seguido do das Cooperativas com 0,28, o das Associações com 0,26, o das Fundações com 0,23, o dos Institutos ou Organizações Religiosas com 0,22, o dos Centros Sociais Paroquiais com 0,19 e, finalmente, o das Casas do Povo com 0,17.

Estes resultados parecem indicar que mesmo as IPSS que possuem *website* não cumprem completamente com o nível 1 de maturidade, significando que têm ainda que desenvolver esforços para melhorar o estado dos seus *websites*.

Quanto às dimensões do IM podemos verificar, através da análise da tabela 4, que, em termos médios, a dimensão acessibilidade (DIMac) é a que atinge o valor mais elevado, 0,54, mas, ainda assim, atinge apenas um pouco mais de metade do valor possível para esta dimensão. A dimensão informação geral (DIMig) com um valor de 0,38, é a segunda mais pontuada. A dimensão navegabilidade (DIMn) apresenta um valor de 0,33, a dimensão atualização dos conteúdos (DIMat) é pontuada com o valor de 0,09, a dimensão informação financeira (DIMif), 0,06 e, por fim, a dimensão facilidades para cidadãos com necessidades especiais (DIMf) com 0,0.

Tabela 4 – Média do IM e suas Dimensões (fonte: elaboração própria)

Natureza Jurídica	Elementos da Amostra com <i>Website</i>	Média ID	Conteúdos		Atualização	Acessibilidade	Navegabilidade	Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais
			Média DIMig	Média DIMif	Média DIMat	Média DIMac	Média DIMn	Média DIMf
Associação	75	0,26	0,39	0,05	0,12	0,54	0,43	0,01
Casa do Povo	14	0,17	0,26	0,02	0,02	0,45	0,26	0,00
Centro Social Paroquial	15	0,19	0,31	0,00	0,02	0,50	0,30	0,00
Cooperativa	25	0,28	0,48	0,20	0,18	0,55	0,27	0,01
Fundação	9	0,23	0,35	0,00	0,03	0,60	0,42	0,00
Instituto ou Organização Religiosa	8	0,22	0,38	0,00	0,03	0,53	0,38	0,00
Misericórdia	12	0,29	0,50	0,17	0,21	0,63	0,25	0,00
Totais	158	0,23	0,38	0,06	0,09	0,54	0,33	0,00

Numa análise por dimensão pode ser observado que, na DIMig, as Misericórdias são as que apresentam o maior valor com 0,50 e as Casas do Povo as que apresentam o menor valor com 0,26. Nas restantes instituições o valor obtido varia entre 0,48 para as Cooperativas e 0,31 para os Centros Paroquiais. Na DIMif as Cooperativas são as que apresentam o maior valor 0,20, seguidas das Misericórdias com 0,17, das Associações com 0,05 e das Casas do Povo com 0,02. Os Centros Sociais Paroquiais, as Fundações e os Institutos ou Organizações Religiosas não cumprem com qualquer indicador nesta dimensão.

Tendo em atenção os resultados obtidos para a DIMif, a resposta à questão de investigação 7 – “se as IPSS dispõem de um *website*, mesmo não existindo ainda obrigatoriedade, divulgam informação financeira no seu *website*?” é parcialmente positiva embora apenas algumas IPSS divulguem este tipo de informação.

A DIMig e a DIMif dizem respeito aos conteúdos e, de acordo com os resultados acabados de expor, em termos médios, nenhum tipo de instituição atinge sequer o valor 0,50, pelo que, a resposta à questão de investigação 2 - “se as IPSS dispõem de *website* os seus conteúdos obedecem a um conjunto de indicadores mínimo?” é de que não, tendo em atenção que o número de indicadores selecionados para o índice é considerado mínimo.

Na DIMat, voltam a ser as Misericórdias a apresentar o valor mais elevado com 0,21 seguidas das Cooperativas com 0,18, das Associações com 0,12, das Fundações e Institutos ou Organizações Religiosas com 0,03 e, em último lugar as Casas do Povo e os Centros Paroquiais com 0,02. O cumprimento de indicadores nesta dimensão é na generalidade muito baixa, por isso, a resposta à questão de investigação 3 – “se as IPSS dispõem de *website* a atualização dos seus conteúdos obedece a um conjunto de indicadores mínimo?” é a de que não. Mais uma vez, a resposta tem em atenção que o número de indicadores selecionados para o índice é considerado mínimo.

Quando é analisada a tabela 4 no que respeita à DIMac, os valores variam entre 0,63 para as Misericórdias e 0,45 para as Casas do Povo, sendo estas as únicas que apresentam uma percentagem inferior a 0,50. Deste modo, a resposta à questão de investigação 4 – “se as IPSS dispõem de *website* a sua acessibilidade obedece a um conjunto de indicadores mínimos?” é a de que não, considerando, como já referido, que o número de indicadores selecionados para o índice é considerado mínimo.

As Associações são as instituições que mais pontuam na DIMn, com 0,43 e as que obtêm menor pontuação são as Misericórdias com 0,25. Assim, a resposta à questão de investigação 5 – “se as IPSS dispõem de *website* a sua navegabilidade obedece a um conjunto de indicadores mínimo?” volta a ser negativa com base na consideração que o número de indicadores selecionados para o índice é considerado mínimo.

Finalmente, no que se refere à DIMf, as únicas instituições que pontuam são as Associações e as Cooperativas e obtêm ambas apenas 0,01. Este resultado é bem ilustrador de que a esmagadora maioria das instituições não tem qualquer preocupação em atender a utilizadores com necessidades especiais, significando que a resposta à questão de investigação 6 – “se as IPSS dispõem de *website* existe facilidade de acesso para cidadãos com necessidades especiais?” é igualmente negativa com base na consideração que o número de indicadores selecionados para o índice é considerado mínimo.

As Misericórdias são aquelas que obtêm as melhores classificações em todas as dimensões, exceto na DIMn e na DIMf em que não pontuam.

A resposta às questões de investigação permite igualmente responder à questão de partida colocada - “As IPSS, tendo conhecimento da obrigatoriedade de publicitação das contas no seu *website*, já possuem condições para cumprir com essa exigência?”. A maioria das IPSS não possui *website*, pelo que têm, desde logo, uma limitação ao cumprimento da obrigatoriedade prevista no Decreto-Lei nº 172-A/2014 (2014). Não obstante esta limitação, constatamos que algumas IPSS que possuem *website*, mesmo não sendo ainda obrigadas, já divulgam alguma informação relativa à prestação de contas.

Considerando a teoria da difusão da inovação, e na perspetiva da adoção da inovação de Rogers (2003), os resultados parecem indicar que as IPSS ainda não se encontram motivadas para a criação de um *website*. No entanto, de acordo com os cinco atributos críticos que influenciam a taxa de adoção da inovação pelas organizações, propostos por Rogers (2003), a taxa de crescimento da criação de um *website* por parte das

IPSS pode estar relacionada: com a perceção de que o *website* lhes poderá proporcionar uma maior vantagem relativa; com a consistência do *website* com os valores existentes e experiências passadas; com a exigência de novas competências do utilizador para usar o *website*; com a capacidade de entendimento das eventuais incertezas que o *website* representa; e, com a capacidade de a criação do *website* ser observada com facilidade.

Salientamos que a avaliação sobre se as IPSS possuem, ou não, um *website* foi efetuada no final de fevereiro, ou seja, a três meses do cumprimento da obrigatoriedade de publicação da prestação de contas. Por isso, de acordo com a teoria da difusão da inovação, a simples obrigatoriedade de publicação da prestação de contas no *website* pode não ser suficiente para que as IPSS venham a criar um *website*. E a eventual taxa de crescimento da criação de um *website* pode depender dos cinco atributos críticos de Rogers (2003), porque uma inovação irá experimentar um aumento na taxa de difusão se os potenciais adotantes avaliarem e perceberem favoravelmente a inovação.

É então de salientar o papel de esclarecimento e pedagógico que é necessário desenvolver para que as IPSS percebam como poderão melhorar e chegar mais rapidamente ao cidadão com a criação de um *website*. Na vertente da publicação da prestação de contas, é ainda necessário que as IPSS percebam a importância da transparência da gestão e da *accountability* quer para os cidadãos, em geral, quer para os utilizadores atuais e potenciais dos serviços das IPSS, em particular.

Atendendo à teoria institucional, com base no isomorfismo coercivo, as IPSS já deveriam ter criado as condições para cumprir a exigência da publicação das contas, coisa que, como verificamos não aconteceu.

5. CONCLUSÃO

A obrigatoriedade que as IPSS passaram a ter de divulgação da prestação de contas nos *websites* surge na sequência da necessidade de proporcionar uma maior transparência à gestão dos recursos que lhes são alocados via Orçamento Geral do Estado e tem como contexto o NPM e a NG. Seria portanto de esperar que esta obrigatoriedade surgisse na sequência de uma avaliação prévia às condições que as IPSS detêm para cumprir com a referida exigência.

Não obstante, em face dos resultados obtidos parece que tal avaliação não foi efetuada, ou, tendo sido, não foi considerada no momento de instituir com a exigência de divulgação da prestação de contas nos *websites* das IPSS uma vez que os resultados obtidos mostram que a maioria das IPSS não possui *website*. Nestas condições as referidas instituições têm, desde logo, uma limitação ao cumprimento da obrigatoriedade prevista no Decreto-Lei n° 172-A/2014 (2014).

Os resultados obtidos permitem ainda concluir que algumas IPSS que possuem *website*, mesmo não sendo ainda obrigadas, já divulgam alguma informação relativa à prestação de contas.

No que respeita à maturidade do *website* os resultados obtidos apontam para um fraco nível de sofisticação dos *websites* das IPSS uma vez que não é atingido o nível de maturidade 1.

Os resultados obtidos não confirmam os pressupostos das teorias da difusão da inovação e institucional, por isso, poderão estar associados a fatores tais como, a escassez de recursos, nomeadamente, financeiros que não permite às IPSS afetar verbas à criação de um *website*. No caso das IPSS que possuem *website*, a escassez de recursos pode estar a condicionar o desenvolvimento adequado do seu *website*, inibindo a possibilidade de este atingir o nível de maturidade 1. Saliente-se que este nível de maturidade é o mais baixo na escala definida pelo modelo eEurope-2002 (2002) e que nenhum *website* o atingiu. Também pode significar que as empresas que desenvolveram o *website* não tiveram em consideração as recomendações do modelo eEurope-2002 (2002). Uma outra justificação para os resultados obtidos pode estar relacionada com o nível de habilitações literárias dos gestores das IPSS que, sendo baixo, pode influenciar a decisão de criar um *website*.

Numa avaliação futura será importante verificar qual o nível de cumprimento das IPSS quanto à exigência introduzida pelo Decreto-Lei n° 172-A/2014 (2014).

Outro trabalho futuro possível a partir da presente investigação é o desenvolvimento de um índice que permita avaliar se os *websites* das IPSS, embora não cumpram na íntegra com as exigências do primeiro nível de maturidade, cumprem com requisitos que se situam em níveis mais avançados de maturidade. Esta será uma questão relevante que está relacionada com a contribuição dos *websites* para a melhoria da *accountability* nas IPSS.

Finalmente, na sequência da teoria da difusão da inovação poderá ser desenvolvido um estudo que procure explicar as variações no grau de adoção, por parte das IPSS, de sistemas disponibilizados *online* para os seus utilizadores.

BIBLIOGRAFIA

Almeida, F. (2011). e-Government: análise e avaliação dos municípios no Distrito de Viseu (Dissertação de Mestrado). Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu - Instituto Politécnico de Viseu, Viseu. Obtido de <http://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/1096>

Anes, A. (2009). *Estado de maturidade do e-government Municipal no Distrito de Bragança* (Dissertação de Mestrado). Escola Superior de Tecnologia e Gestão - Instituto Politécnico de Bragança, Bragança. Obtido de <https://bibliotecadigital.ipb.pt/handle/10198/2126>

APDSI. (2009). *O Poder Local e a Sociedade da Informação em Portugal A evolução das Câmaras Municipais*. Lisboa.

Balasubramanian, S., Konana, P., & Menon, N. M. (2003). Customer Satisfaction in Virtual Environments: A Study of Online Investing. *Management Science*, 49(7), 871–889.

Bardín, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal: Edições 70.

Baum, C., & Maio, A. (2000). <https://www.gartner.com/doc/317292/gartners-phases-egovernment-model> (No. G0094235). Gartner.

Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Research*. Glencoe. Free Press.

Catarino, L. (2012). *O Uso do Orçamento como Ferramenta de Gestão nas IPSS* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Aveiro, Aveiro.

Chen, L., Gillenson, M. L., & Sherrell, D. L. (2004). Consumer acceptance of virtual stores: a theoretical model and critical success factors for virtual stores, 35(2), 8–31.

Collis, J., & Hussey, R. (2005). *Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação* (2ª edição). Porto Alegre: Bookman.

Dean, A. G., Dean, J. A., Burton, A. H., & Dicker, R. C. (1991). Epi Info: a general-purpose microcomputer program for public health information systems. *American Journal of Preventive Medicine*, pp. 178–182.

Decreto-Lei 172-A/2014 - Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social. (2014). Proceda à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social. Diário da República n.º 221/2014, 1º Suplemento, Série I de 2014-11-14. Obtido de <https://dre.tretas.org/dre/319858/>

Decreto-Lei 460/77 - Presidência do Conselho de Ministros. (1977). Aprova o estatuto das pessoas colectivas de utilidade pública. Diário da República n.º 257/1977, Série I de 1977-11-07. Obtido de <https://dre.tretas.org/dre/46678/>

Dokhtesmati, M., Saberi, M., & Moradi, S. (2011). The status of ministries' website of Middle Eastern countries in achieving e-government. Em *World Library and Information Congress*. San Juan, Puerto Rico.

eEurope-2002. (2002). *e-Europe 2002 - Uma Sociedade da Informação para Todos* (Plano de Ação). Santa Maria da feira: Conselho da União Europeia - Comissão das Comunidades Europeias.

Gandía, J., & Archidona, M. (2008). Determinants of web site information by Spanish city councils. *Online Information Review*, Vol. 32; (No. 1), pp. 35-57. doi: 10.1108/14684520810865976

García-Meca, E., & Conesa, I. martinez. (2004). Divulgación voluntaria de información empresarial: Índices de revelación. *Partida Doble*, (157), pp. 66–77.

García, A., & García, J. (2008). Determinantes de la divulgación de información contable a través de Internet por parte de los gobiernos locales. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, Vol. XXXVII, pp. 63-84.

- Gomes, P., Mendes, S., & Carvalho, J. (2010). O Balanced Scorecard como instrumento de medida de desempenho das forças policiais – estudo de casos. *Economia Global e Gestão*, 15(2). Obtido de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0873-74442010000200006
- Makoza, F. (2013). The level of e- Government implementation: Case of Malawi. *Electronic Journal of e-Government*, 11(1), 267–278.
- Mendes, H. (2012). *Divulgação da Informação Financeira via Internet das Autarquias Locais* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Aveiro. Obtido de <http://ria.ua.pt/handle/10773/10589>
- Olszak, C. M., & Ziemia, E. (2011). The Stage of E-Government Maturity in a Polish Region -- Silesia. *Journal of Economics & Management*, 7, 87.
- Pérez, C. C., Hernández, A. M. L., & Bolívar, M. P. R. (2005). Citizens' access to on-line governmental financial information: Practices in the European Union countries. *Government Information Quarterly*, 22(2), pp. 258–276.
- Pratas, S. (2007). Administração aberta e Internet. O caso dos municípios portugueses. *Revista de Administração Local*, pp. 195–218. Lisboa.
- Ramos, S. (2012). *O emprego no Terceiro Setor – uma análise comparativa* (Dissertação de Mestrado). Universidade do Minho, Braga. Obtido de <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/23484/1/Sandra%20Patr%C3%ADcia%20Rego%20Ramos.pdf>
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001 - Presidência do Conselho de Ministros. (2001). Sujeita as páginas na Internet (sites) de organismos integrados na administração directa ou indirecta do Estado, a uma avaliação periódica. Diário da República n.º 49/2001, Série I-B de 2001-02-27. Obtido de <https://dre.tretas.org/dre/131415/>
- Rogers, E. (2003). *The Diffusion of Innovations* (Fifth Edition). The Free Press, New York.
- Santos, J., Raimundo, J., & Lima, R. (2012). Entidades do setor não lucrativo (NCRF-ESNL e fiscalidade). Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas.
- Santos, L., & Amaral, L. (2005). *A presença na Internet das juntas de freguesia portuguesas: Estudo comparativo entre 2002 e 2004*. Guimarães, Portugal: Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães.
- Santos, L., & Amaral, L. (2006). *A presença na Internet das câmaras municipais portuguesas 2005*. Guimarães, Portugal: Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães.
- Santos, L., & Amaral, L. (2008a). *Presença na internet das câmaras municipais portuguesas em 2007 : estudo sobre local eGovernment em Portugal* (DSI - Sociedade da Informação). Guimarães, Portugal: Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães. Obtido de <http://hdl.handle.net/1822/8443>
- Santos, L., & Amaral, L. (2008b). *Presença na Internet das juntas de freguesia portuguesas em 2006 : Estudo sobre Local eGovernment em Portugal*. Guimarães, Portugal: Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães. Obtido de <http://hdl.handle.net/1822/8477>
- Santos, L., Oliveira, J., & Amaral, L. (2003). *Método de Avaliação da Presença na Internet dos Organismos da Administração Direta e Indireta do Estado*. Unidade de Missão Inovação e Conhecimento da Presidência do Conselho de Ministros e Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho.
- Soares, D., Amaral, L., Ferreira, L., & Leal, D. (2014). *Método de Avaliação da Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas: Versão 4.0*. Gávea – Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Universidade do Minho, Guimarães.
- UMIC. (2003). Qualidade e eficiência dos serviços públicos : Plano de acção para o governo electrónico.
- Wu, I.-L., & Chen, J.-L. (2005). 1526-5501. *International Journal of Human-Computer Studies*, 62(6), 784–808. <http://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2005.03.003>