



Gaia  Digital



### **Reflexão sobre o uso de sistemas CRM e SIG para suporte ao conceito de cidade digital**

Jorge Xavier, Luis Borges Gouveia, Joaquim Borges Gouveia  
Energia, Universidade Fernando Pessoa, Universidade de Aveiro  
3ª CAPSI, Univ. Coimbra, 22 de Novembro de 2002

## Conceito de cidade digital

- uma cidade que esteja a ser transformada ou reordenada com recurso à tecnologia digital



- uma representação ou reflexo virtual de alguns aspectos de uma cidade

## **Princípios orientadores do conceito de cidade digital para Gaia**

- são defendidos **três princípios** base de orientação
  - resultam da análise comparativa de experiências e iniciativas designadas por cidades digitais, em Portugal e no estrangeiro
- dotar o projecto Gaia Digital das condições necessárias para se assumir como **um complemento do concelho de Gaia**
  - considerando a actividade económica e a sua dinâmica social, para incluir o quotidiano da cidade e da área envolvente na infraestrutura digital
- o pretendido é **mais do que uma** extensão do digital (Internet) da actividade do concelho
  - desenvolver a capacidade de relação com as TICs, consistente com o próprio modelo de desenvolvimento da região e que permita a máxima inclusão social para uma transição harmoniosa para a SIC

## **Princípios para a concepção do projecto de cidade digital para Gaia**

- **o território como referência**  
usar o potencial de georeferenciar informação, serviços e actividades com o concelho de Gaia e respectivo território.  
*Embora possam existir inúmeros espaços digitais, o elemento integrador é o espaço território, que é único*
- **ligar o real com o virtual**  
assegurar que a Internet constitui apenas um entre outros canais para o cidadão / munícipe  
garantir a *transparência da tecnologia e a minimização do esforço de obtenção da informação*
- **ênfase no aspecto social**  
o indivíduo, o grupo e a comunidade como elementos agregadores da informação e da interacção  
*preocupação com o social em detrimento da tecnologia e o princípio da inclusão social*

## Conceito de cidadão digital

- pressupõe interacção, participação e relações de cidadania entre pessoas e instituições
- ligação entre o mundo real e virtual

necessário o recurso a tecnologias que integrem diferentes tipos de informação urbana de modo inteligível



### ***A proposta de um modelo de operacionalização para a infraestrutura***

- formular um **modelo integrador** das funções de relação com o cliente, a gestão e operacionalização de informação e a integração com o território
  - criar as condições para o desenvolvimento da infraestrutura tecnologica adequada ao projecto Gaia Digital
- três grandes grupos de **preocupações**:
  - relação com o **cliente** – CRM,
  - a gestão e operacionalização de **informação** – Gestão de Conteúdos (GC),
  - a integração com o **território** – GIS.
- garantir a **operacionalização e escalamento** da solução:
  - permitir a integração e circulação de informação entre diferentes agentes e tomando uma perspectiva de sistema aberto, integrando CRM, GC e GIS de diferentes plataformas e funcionalidades
  - permitir o funcionamento da infraestrutura sem a presença de aplicações dos tipos referidos, mas permitindo a ligação a produtos de igual natureza já existentes

## os serviços de localização

- novo campo de exploração e aplicação da informação baseado na convergência de tecnologias CRM, GIS, Internet, wireless, de localização e terminais móveis

serviço ou aplicação que faculte o processamento de informação espacial ou funcionalidades de SIG aos utilizadores finais



## da integração do SIG e CRM

- análise demográfica
- análise de perfis
- reporte de tendências
- análise temporal
- segmentação clientes/área
- número e dispersão de pontos de interesse
- sobreposição ou complementaridade de pontos de interesse

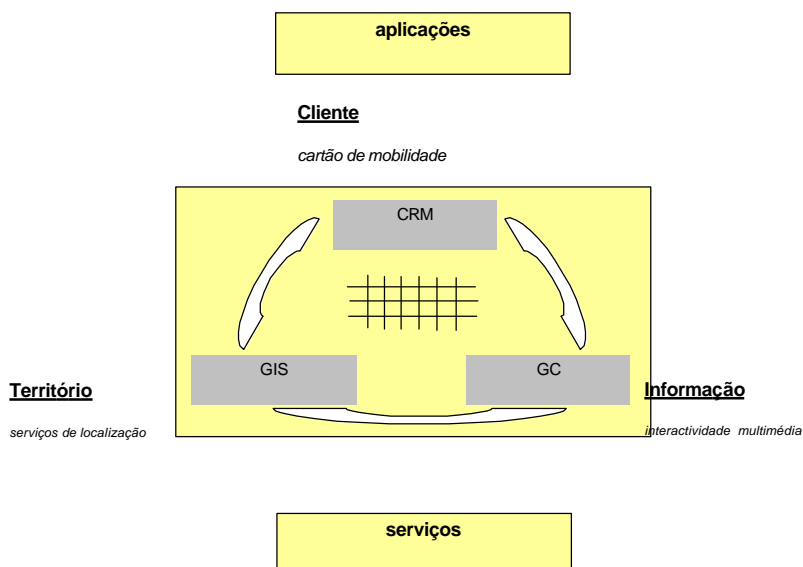




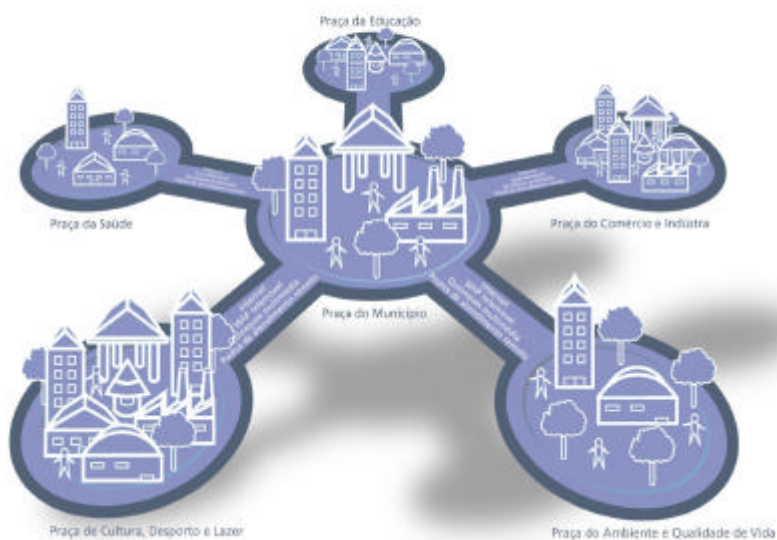
### **A visão interna e externa do modelo de operacionalização para a infraestrutura**

- a preocupação sobre **cruzamento de dados do indivíduo**, face à legislação em vigor
  - propor uma **matriz** de permissões que distinga tipos de informação por níveis de sensibilidade
- praças, edifícios e infraestrutura constitui o **paradigma de utilização** do Gaia Digital na óptica do cliente / munícipe / cidadão
  - a infraestrutura a criar para o **modelo de ligação CRM / GC / GIS** constitui a representação tecnológica do conceito de **praça**
  - os **serviços** estão associados ao conceito de **infraestrutura** do Gaia Digital
  - as **aplicações** corporizam-se no conceito de **edifícios**
  - a **matriz** de funcionalidade de informação está associada a **ruas** onde se organizam os edifícios.

### proposta de um modelo de operacionalização para a infraestrutura



paradigma da utilização  
organizado para o cliente / munícipe / cidadão



***Criar um espaço de comunicação  
que ligue todos com todos***



***Gaia Digital,  
Um Cálice de Ideias***

**Gaia**  **Digital**