



Serviços Municipais On-Line: Uma perspectiva de integração

Luís Borges Gouveia *

Jorge Xavier *

Os últimos anos têm sido férteis em projectos destinados a dinamização dos serviços municipais, procurando adaptar estes serviços aos novos padrões da sociedade da informação. Este movimento era inevitável, sendo certo que o maior potencial da sociedade da informação situa-se, justamente, junto das comunidades locais, tirando partido da proximidade física e cultural. Ao contrário da ideia generalizada da morte da distância, que acompanhou a infância da Sociedade da Informação, em que a capacidade de nos “tele” relacionarmos, prometia que a ditadura de localização e da distância fosse dissolvida pela promessa de uma proximidade electrónica. Todavia, estes projectos têm-se preocupado sobretudo com a reorganização interna das instituições, aproveitando a oportunidade de melhor gerir a informação. Isto é, têm acontecido de dentro para fora, por vezes, numa lógica incremental que não permite uma reflexão mais profunda e que perpetua velhos vícios, por via do reforço de velhas práticas e não da oportunidade de inovar e incrementar a relação com o munícipe.

Assim, antes de pensar em qualquer aspecto tecnológico ou operacional, convém reflectir na própria relação entre o governo local e o cidadão, na sua qualidade de munícipe. É importante perceber quais são as necessidades e as solicitações dos cidadãos. Para tal, não bastará analisar o número de processos camarários accionados. Na verdade, por vezes, as necessidades dos cidadãos não são visíveis, muitas vezes, por falta do meio adequado a que estas se manifestem. Note-se que o cidadão está constantemente a disponibilizar informação, porque constantemente interage com estruturas e equipamentos municipais, constantemente tem sugestões ou reclamações que gostaria de fazer, constantemente necessita de informação do contexto do governo local ou, simplesmente, porque constantemente actua e se movimenta no correspondente território. A questão fundamental é saber se o sistema é sensível a esta proactividade. Deste modo, para além dos processos camarários e do funcionamento interno das organizações é necessário reflectir sobre as interações que um munícipe tem com a sua câmara municipal ou a sua junta de freguesia.

Importa assim tomar o esforço de realizar um conjunto

de questões adicionais: Quais e quantas interações são geradas? Se existem poucas interações analógicas, porque irão estas aumentar com o recurso ao digital? Que informação sobre o cidadão é detida pelas estruturas do governo local? De onde provém essa informação? Como é alimentada?

Por outro lado, a organização administrativa do território nacional forma um mosaico complexo. O território encontra-se espartilhado em termos de responsabilidades e competências. Consequentemente, não raras vezes com sobreposição de competências, os serviços da administração local, central e até das comissões de coordenação regionais ou os governos civis, não permitem oferecer o menu de serviços que alguns projectos ou mesmo a boa prestação de serviços ao cidadão poderá ser exigível à partida. Acresce que o próprio papel e responsabilidades das instituições do governo é instável, como recentemente o demonstraram as alterações ao nível das competências dos municípios ao nível do ensino escolar básico ou da protecção civil. Perante este mosaico é necessário acautelar que a adopção de determinados sistemas de informação, em troca de ganhos de eficiência e rapidez de serviço, não se venha a tornar um espartilho, impedindo as organizações de se adaptar às necessidades dos cidadãos, que navegam sobre a instabilidade de tutelas, competências e intenções abortadas. Para garantir esta flexibilidade aos sistemas de informação, é necessário reunir, entre outras, duas condições:

- › Que os sistemas de informação sejam facilmente personalizados e reconfigurados (pela adaptação ao próprio local; tanto na sua forma de trabalhar como no modo de lidar com a informação;
- › Que se desenvolva a interoperabilidade entre sistemas, de modo a que com recurso a meios de comunicação e integração adequados, os sistemas existentes não sejam permanentemente colocados em causa.

Desta forma, os projectos de Cidades e Regiões Digitais podem dar um contributo importante. O conceito de Cidade ou Região Digital entendido como uma plataforma de informação social, centrado num dado território, pode envolver centenas de entidades, que actuam nesse território e com as quais o cidadão

Assim, sem preocupar sobrepor-se aos serviços e à vida interna das organizações do governo local, as Cidades e Regiões Digitais podem constituir um catalizador de mudança daquelas, uma vez que não são concebidos a partir das estruturas internas das organizações.

se relaciona, estendendo mesmo o papel do governo electrónico local numa lógica de inclusão e partilha com a sociedade civil e populações. Assim, sem preocupar sobrepor-se aos serviços e à vida interna das organizações do governo local, as Cidades e Regiões Digitais podem constituir um catalizador de mudança daquelas, uma vez que não são concebidos a partir das estruturas internas das organizações. Pelo contrário, partem das necessidades dos cidadãos. Mas também as cidades digitais passam por uma fase de evolução. Se é verdade que perceberam, desde muito cedo, a necessidade de congregar, num mesmo espaço, toda a informação relevante para os cidadãos, também é verdade que o fizeram segundo as práticas analógicas. Isto é, a frequente concentração e organização tradicionais dos conteúdos e serviços, num espaço Web, na Internet, assemelha-se muito a uma montra de produtos físicos ou à página de uma revista.

Todavia, alguns projectos pioneiros introduziram abordagens mais poderosas do ponto de vista da produção, organização e classificação da informação. Para tal, ao invés de se preocuparem em realizar colectâneas de informação e serviços das entidades do território, optaram por se centrar nas necessidades dos cidadãos e conceberem um sistema que possibilitou às entidades do território, responder a estas necessidades, em muitos casos reorganizando-se e assumindo um papel social mais forte, na medida em que passaram a participar na produção e organização da informação e conteúdos da cidade digital. É o caso, por exemplo, da Região Digital da Catalunha¹. Outros projectos seguiram algumas destas boas práticas

e introduziram algumas inovações importantes. O projecto Gaia Global² desenvolveu uma plataforma de relacionamento e interacção que possibilita a partilha fácil de informação no território de Vila Nova de Gaia, bem como permite albergar um conjunto de serviços que facilmente se reconfiguram. Neste linha, a plataforma digital do projecto Gaia Global pode albergar serviços de empresas municipais, outros serviços que os complementem e até servir de camada de integração entre sistemas de informação de empresas municipais distintas. Neste particular, permite inclusive assegurar um meio mais expedito de troca e partilha de informação.

A figura 1 mostra um écran da presença Web do Gaia Global, onde é visível a organização da informação por eventos da vida, estruturada em quatro grandes grupos: viver, visitar, aprender e negócio. Para o primeiro destes grandes grupos – viver – é apresentada a divisão de nível seguinte, que detalha diferentes aspectos associados com a vida de cada um de nós. Adicionalmente é possível aceder aos serviços on-line disponíveis e a uma área de relacionamento individual com o Gaia Global.

O Portal para o cidadão acima representado é, desta forma, o local de interacção electrónica com o cidadão, por excelência. Aqui ele encontra informação orientada às suas necessidades, disponibilidade para alojamento da sua informação, plataformas de comunicação, como fóruns e chats, sistemas de comércio electrónico à sua disposição, bem como, serviços municipais.

A figura 2 apresenta o instrumento que cada entidade, na qualidade de parceiro, possui para gerir a sua oferta

de informação e serviços no Gaia Global. Esta gestão tira partido da existência de um sistema de gestão de relacionamento integrado na plataforma digital oferecida pelo Gaia Global. A oferta de valor e suporte de serviço proporcionada não só assegura maior transparência de informação para o munícipe, como também permite a quem tutela o serviço, a gestão da relação com cada um dos seus utilizadores.

No Portal para o Parceiro do Gaia Global acima representado as entidades públicas e privadas de Vila Nova de Gaia, alimentam esta interacção a partir do Portal do Parceiro, onde podem criar de raiz os serviços que entenderem disponibilizar no Portal para o Cidadão e têm plena autonomia de optar por uma maior ou menor integração com o seu sistema de informação e respectivo back-office.

Mais do que uma solução final e definitiva, a oferta de uma plataforma como a do Gaia Global, configura os meios de transição para a integração de serviço e partilha de informação. De uma forma sistemática, observada e transparente, exigível às autarquias e essencial para o desenvolvimento da economia local é também um meio adequado para a preservação de práticas e cultura local, um dos maiores activos de cada região. ☒

* Luís Borges Gouveia é Responsável pela Inovação e Aplicações no projecto Gaia Global.

* Jorge Xavier é Gestor do projecto Gaia Global.

¹ <http://www.cat365.net> > ² <http://www.gaiglobal.pt>



Figura 1: Écran da presença Web do Gaia Global

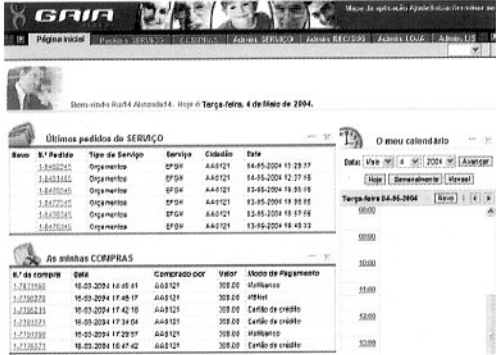


Figura 2: O portal do parceiro