

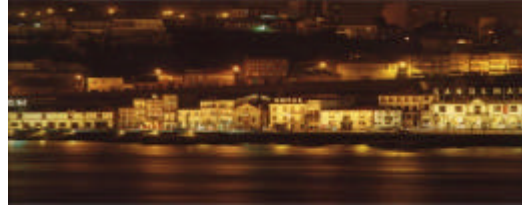


Reflexão sobre o uso de sistemas CRM e SIG para suporte ao conceito de cidade digital

Jorge Xavier, Luis Borges Gouveia, Joaquim Borges Gouveia
 Energaia, Universidade Fernando Pessoa, Universidade de Aveiro
 3º 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 interação
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 tecnológica 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

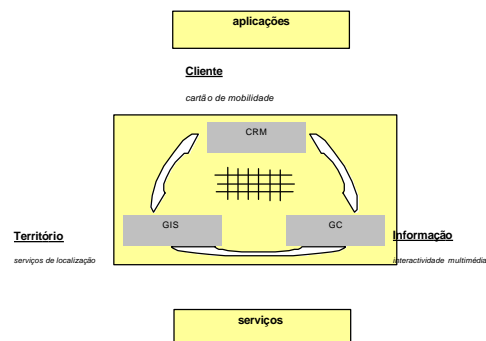
- análise demográfica
- análise de perfis
- reporte de tendências
- análise temporal
- segmentação clientes/área
- número e dispersão de pontos de interesse
- sobreposição ou complementaridade de pontos de interesse



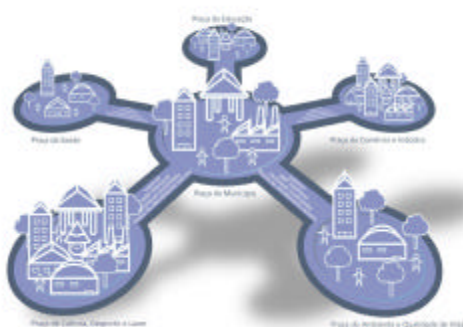
A visão interna e externa do modelo de operacionalização para a infraestrutura

- 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