

Cidades Digitais

**Análise do sub-projecto GEA do projecto
SCETAD Trás-os-Montes Digital**

Cidades Digitais

**Análise do sub-projecto GEA do projecto
SCETAD Trás-os-Montes Digital**

Análise do sub-projecto GEA do projecto SCETAD Trás-os-Montes Digital
Cadeira de Tecnologias Avançadas de Multimédia e Comunicação
MBA-SI, (2001/02).IESF – www.iesf.pt
Realizado por:
Paulo Jorge S. P. Freitas (satierf@iol.pt)
em Junho de 2002

ÍNDICE

Índice	3
Introdução	4
Análise do sub-projecto GEA.....	5

INTRODUÇÃO

O Serviço Cooperativo de Extensão em Trás-os-Montes e Alto Douro (SCETAD) foi lançado em finais de 1999, ainda no âmbito do Programa Cidades Digitais, do II Quadro Comunitário de Apoio, tendo como principal objectivo o de colocar as Novas Tecnologias da Informação e Comunicação ao serviço do desenvolvimento regional e da melhoria da qualidade de vida das populações abrangidas, através da criação/disponibilização de um conjunto de competências, informações e serviços locais facultados por entidades muito diversas: Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, Direcção Regional de Agricultura de Trás-os-Montes, Administração Regional de Saúde do Norte, Hospitais Distritais de Chaves e Vila Real, Escolas do 1º Ciclo e uARTE.

O seu principal objectivo é o de colocar as novas tecnologias de informação e comunicação ao serviço da melhoria da qualidade de vida das populações, do desenvolvimento social e económico, da modernização do tecido empresarial e institucional regional, com particular realce para a disponibilização de informação e de serviços públicos locais nos domínios da educação, da saúde, da agricultura, do turismo e da administração local.

Os Gabinetes de Extensão Autárquica (GEA) pretendem-se disponibilizar, através da Internet, informação e serviços dos municípios aderentes.

Este trabalho foi realizado com o apoio e consulta do Relatório de Execução Material do projecto SCETAD, podendo mais informação ser obtida em www.espigueiro.pt.

ANÁLISE DO SUB-PROJECTO GEA

REDE DE GABINETES DE APOIO AO CIDADÃO

a. Descrição

Os Gabinetes de Extensão Autárquica (GEA) surgiram na primeira fase do SCETAD, no âmbito dos objectivos formulados. Com a sua criação e operacionalização pretende-se disponibilizar, através da Internet, informação e serviços dos municípios aderentes.

Os GEA são constituídos por um computador multimédia com acesso à Internet, localizado em cada um dos município aderentes e por um técnico (intermediário) responsável por recolher, organizar e tratar a informação indispensável para a disponibilização de um conjunto de serviços a seleccionar. Pretendeu-se ainda através destes Gabinetes de Extensão Autárquica disponibilizar informação relevante para o município e o cidadão.

Na segunda fase do SCETAD pretende-se alargar e consolidar a Rede de Gabinetes de Extensão Autárquica, com a integração de 20 novas autarquias, mantendo-se válidos os objectivos iniciais, isto é, disponibilizar, através da Internet, informação e serviços dos municípios já aderentes, procurando harmonizar, diversificar e melhorar a informação e os serviços já fornecidos pelas Câmaras Municipais.

No primeiro ano de execução da segunda fase do SCETAD pretendia-se instalar **12** GEA, sendo outros **8** instalados no segundo ano. Em simultâneo, pretendia-se manter os **10** GEA da primeira fase.

Os principais objectivos deste sub-projecto são os seguintes:

- Disponibilizar informação de carácter relevante para o município e o cidadão;
- Disponibilizar um número crescente de serviços aos munícipes dos concelhos aderentes;
- Contribuir para a melhoria da prestação de serviços públicos locais;

Foram previstas as seguintes acções:

- Manutenção dos 10 GEA aderentes à fase piloto;
- Instalação dos postos de trabalho multimédia com acesso à Internet nos GEA do 1º ano;
- Acções de sensibilização dos funcionários das câmaras do primeiro ano;
- Publicação de informação e exploração;
- Instalação dos postos de trabalho multimédia com acesso à Internet nos GEA do segundo ano;
- Acções de sensibilização dos funcionários das câmaras do segundo ano.

b. Trabalho previsto

▪ Metodologia de trabalho para a segunda fase

A partir do arranque da segunda fase, estabeleceu-se a seguinte metodologia de trabalho, visando dar cumprimento aos objectivos enunciados:

- Definir de forma precisa, ou seja, em termos funcionais, as funções dos técnicos dos GEA, nesta nova fase do SCETAD;
- Efectuar um levantamento técnico do enquadramento dos GEA nas respectivas Câmaras Municipais, face às funções definidas no 1º ponto;
- Definir protocolarmente a relação institucional entre os parceiros do projecto (UTAD e Câmaras Municipais), visando operacionalizar o funcionamento dos GEA, no quadro mais vasto da segunda fase;
- Efectuar, à luz do ponto 3, eventuais reajustamentos de recursos humanos e técnicos relativamente à realidade detectada no ponto 2;
- Igualmente com base na relação institucional definida no ponto 3, instalar os novos GEA e contratar os respectivos técnicos;
- Acompanhar a entrada em actividade dos agentes com lançamento de iniciativas e acções diversas.

c. Trabalho desenvolvido

▪ Definição das funções dos técnicos dos GEA

Considerando a maior abrangência regional desta segunda fase do SCETAD, revelou-se necessário descentralizar a capacidade de decisão e intervenção dos seus elementos, conferindo mais responsabilidades aos elementos comuns a nível concelhio: os GEA. Pretende-se assim que os GEA possam ser pólos originadores de novas ideias e actividades, bem como centros activos de recolha de necessidades específicas das populações locais, permitindo direccionar de forma mais eficaz os esforços do SCETAD. Abandonam, portanto, um papel meramente passivo, para passarem a intervir activamente na prossecução dos objectivos do SCETAD.

Neste âmbito, adoptou-se a nova designação “Agente de Extensão” para os técnicos dos GEA.

Com esta descentralização pretende-se igualmente dotar o projecto, em termos regionais, de centros de competência técnica e responsabilidade, que possam dar resposta mais célere às necessidades específicas dos GAC instalados nas Juntas de Freguesia, bem como acompanhar e desenvolver o trabalho destes, em permanente cooperação.

Do ponto de vista informático, as responsabilidades acrescidas dos agentes não acarretam novas necessidades individuais, visto já se considerar de base o posto de trabalho multimédia e o acesso à Internet.

Já do ponto de vista humano, implica novas e fortes exigências: formação superior, como garantia de elevada capacidade pessoal de aprendizagem e adaptação a novas realidades; espírito de iniciativa; capacidade de decisão e espírito crítico.

Acompanhar a entrada em actividade dos Agentes com lançamento de iniciativas e acções diversas

As actividades realizadas podem resumir-se em três grandes grupos:

- Levantamento de dados estatísticos, nos respectivos concelhos, relativos aos números de pedidos de serviços camarários efectuados pela via tradicional, nos anos transactos.
- Tomada de contacto com os métodos e requisitos de preenchimento dos pedidos de serviço, e respectivo encaminhamento dentro das Câmaras Municipais. Pretendeu-se assim contribuir para a integração dos Agentes com os funcionários e orgânica dos municípios, bem como agilizar o encaminhamento e sensibilizar para a utilização dos serviços electrónicos.
- Criação e realização de actividades diversas, com vista à divulgação dos GAC e incremento da utilização destes pela população.

d. Resultados alcançados

Indicadores estatísticos de serviços solicitados às câmaras municipais

De forma a possuir indicadores que nos permitam futuramente avaliar o impacto do SCETAD na utilização de serviços públicos por parte da população, procedeu-se a um primeiro levantamento de pedidos efectuados em anos transactos, a nível dos serviços prestados pelas câmaras municipais.

Tomada de contacto com métodos e requisitos

Esta actividade, além de possibilitar o contacto dos Agentes com a realidade camarária e respectivo funcionamento e orgânica, permitiu também detectar potenciais pontos de melhoria do funcionamento dos formulários, além de formas de aumentar a facilidade de preenchimento dos mesmos.

Criação e realização de actividades diversas

Os resultados mais importantes do lançamento de actividades locais só podem ser auferidos a longo prazo: aumento do contacto das populações com a utilização da Internet, aumento de afluência aos GAC, quantidade e variedade de páginas Web regionais, aumento da utilização dos serviços públicos, maior ligação do projecto às populações, aumento da eficácia do projecto, disseminação de competências técnicas (construção de páginas Web e elaboração de documentos, digitalização de imagens), etc.

Considerações gerais quanto ao trabalho desenvolvido

Os protocolos instituídos com as diversas entidades constituem garantia de um enquadramento sólido para desenvolvimento de actividades no decurso do projecto. A nível dos GEA, a definição clara das competências dos Agentes de Extensão, com forte carga interventora junto das populações, permite obter, com os mesmos recursos, maior quantidade e qualidade de resultados – como se pode desde logo observar pela resposta imediata dos GAC em concelhos com Agente às actividades propostas, enquanto que nos restantes casos a adesão foi menor.

A experiência de actividades em 2001, com 4 Agentes de Extensão, permitiu-nos determinar quais as necessidades de formação essenciais à prossecução de actividades: Informática Básica; Navegação na Web e Correio Electrónico; Digitalização de Imagens; Utilização de Programas de Produtividade; Criação de Páginas Web; Utilização de Serviços Electrónicos.

As dificuldades sentidas a nível de actividades efectuadas, como sejam o levantamento de dados estatísticos dos serviços solicitados pela via tradicional, a ligação aos serviços municipais e a resolução de problemas logísticos associados à deslocação dos Agentes pelos concelhos onde actuam, permitiram-nos obter uma experiência preciosa para o enquadramento e direccionamento das actividades dos restantes Agentes, que deverão entrar em actividade em Janeiro de 2002.

e. Perspectivas futuras

Com a entrada em funcionamento dos GEA e dos Agentes de Extensão, pretende-se alcançar o funcionamento integral da rede de GEA.

Para 2002, pretende-se avançar com uma perspectiva de formação contínua da rede de GEA, acompanhada de lançamento contínuo de actividades de dinamização do projecto junto das populações.

- Formação base de informática e Internet.
- Lançamento de actividades gerais neste âmbito.
- Formação quanto à utilização de serviços electrónicos.
- Lançamento de actividades gerais neste âmbito.
- Formação preparatória de novas actividades.
- Realização de novas actividades.

É nossa expectativa que a dinâmica assim criada permita direccionar o projecto no sentido de dar resposta e apoio a necessidades e actividades com origem nas próprias populações, não nas estruturas coordenadoras do projecto, por um lado; por outro, poder adoptar uma intervenção de contínua abrangência do tecido social, integrando novas e melhores competências nas redes de GEA, e melhorando as informações disponíveis e a comunicação entre a população e as entidades prestadoras de serviços e informações.

CONCLUSÃO

Com esta breve descrição do sub-projecto GEA, podemos apercebermo-nos da necessidade destas iniciativas regionais, em zonas aonde as sociedades de informação e comunicação (SIC) teimam em chegar mais tarde.

Devemos dar especial destaque a estas iniciativas, e nomeadamente à dispersão e acesso à informação e conhecimento, bem como à disponibilização de serviços muita vezes pouco acessíveis. Claro será dizer que não poderemos dispensar o recurso às TIC para mais facilmente atingirmos os nossos objectivos, mas não podemos nunca dispensar o contacto real e humano na criação e dispersão da educação e cultura de informativa.