

# A Internet na Comunicação Municipal

A rede como suporte ao  
Governo Electrónico Local

UFP | Workshop "Cidades e Regiões Digitais – Impacto na Cidade e nas Pessoas" | 6 de Junho de 2003



**"A autarquia é a loja-âncora das cidades digitais."**

*Joaquim Borges Gouveia, UA – 23.05.2003*

A Internet na Comunicação Municipal – A rede como suporte ao Governo Electrónico Local  
UFP | Workshop "Cidades e Regiões Digitais – Impacto na Cidade e nas Pessoas" | 6 de Junho de 2003

2

## Palavras-chave

- » Identidade
- » Cidadania
- » participação
- » Proximidade
- » Transparência
- » Qualidade
- » Democracia Electrónica
- » Governo Electrónico

## Comunicação Municipal



### » O que é Comunicação Municipal?

► Um conjunto de actividades, verbais ou extra-verbais, concretizadas pelos Municípios ou tendo-os por referência, que visa legitimar os seus valores e objectivos. Na sua génese, a comunicação autárquica apresenta, *a priori*, duas características estruturais relevantes: por um lado é comunicação corporativa; por outro é concebida como um recurso técnico.

### » Mix da Comunicação Municipal:

► Publicidade municipal; relações públicas municipais; promoções municipais; informação ou comunicação municipal interpessoal.

► A par da tradicional concepção da Comunicação Municipal como sistema de difusão pública das actividades municipais dotadas de eficácia externa (previstas por lei) ou de legitimação político-eleitoral das condutas dos representantes municipais (...), a comunicação autárquica é usada na sensibilização das populações locais para a concretização de determinados comportamentos colectivos que estejam de acordo com os objectivos públicos estabelecidos.

*In “Estratégias de Comunicação Municipal” – Eduardo Camilo - UBI*

## Comunicação Municipal



### » *Que suportes ou meios usa a Comunicação Municipal?*

- ▀ Editais, boletim ou revista municipal, espaços nos media locais, mupis ...

### *Quem são os públicos da Comunicação Municipal?*

- ▀ Múncipe-cliente comum (consumidor de água, de serviços ou de produtos culturais, produtor de resíduos, utente de equipamentos...), autarcas, colectividades, escolas, instituições e empresas consumidoras e fornecedoras de serviços, *media*, líderes de opinião...

### » *Enquanto comunicação corporativa, quais são os objectivos da Comunicação Municipal?*

- ▀ Sem organizações concorrentes, não tendo que competir por quota de mercado e sendo muitos dos seus produtos e serviços de consumo obrigatório, a Comunicação Municipal é, essencialmente, de carácter promocional, informativo e de divulgação e visa criar posicionamentos a que se associem imagens/percepções de qualidade, transparência, equidade, celeridade e eficácia.

## Comunicar no ciberespaço: a oportunidade de estar na rede



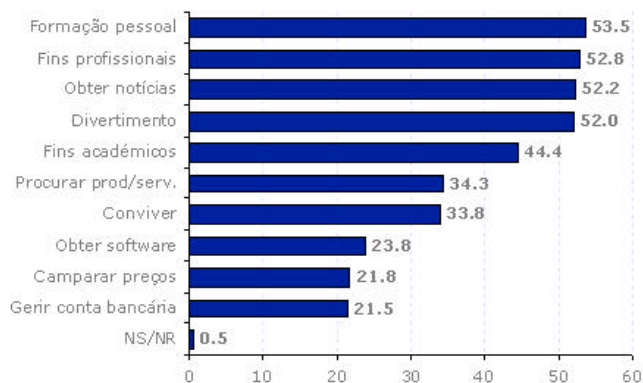
### » *Os números da Internet*

- ▀ Nicholas Negroponte escrevia, em 1994, que a evolução da Internet crescia a 10 por cento ao mês. E acrescentava que se aquela taxa de crescimento se mantivesse (o que, em sua opinião, seria impossível) o número total de utilizadores da Internet excederia a população mundial em 2003 (*“Ser Digital”*).
- ▀ Manuel Castells previa, em 2000, que em 2005-2007 haverá, no mínimo, dois mil milhões de utilizadores (*“A Internet e a Sociedade em rede” – Trajectos/Revista de Comunicação e Cultura*).
- ▀ Dados do Bareme Internet da Markttest davam conta da existência, em Novembro de 2002, de dois milhões de portugueses (com mais de 15 anos) a navegar na rede e quase três milhões com acesso à Internet.
- ▀ Em finais de Dezembro de 2002 havia em Portugal, segundo a ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações, 5.165.057 subscritores de serviços de acesso à Internet registados. Crescimento de 49% entre finais de 2001 e de 2002.
- ▀ Taxa de penetração do serviço rondava os 50% em Dezembro de 2002 (metade da população portuguesa), contra os 34% de final de 2001.

Comunicar no ciberespaço: a oportunidade de estar na rede



Finalidades da Utilização



Fonte: **Marktest, Barem e Internet**, Setembro-Novembro 2002  
 Base: Indivíduos (Contínente, 15 e mais anos) que costumam utilizar a Internet

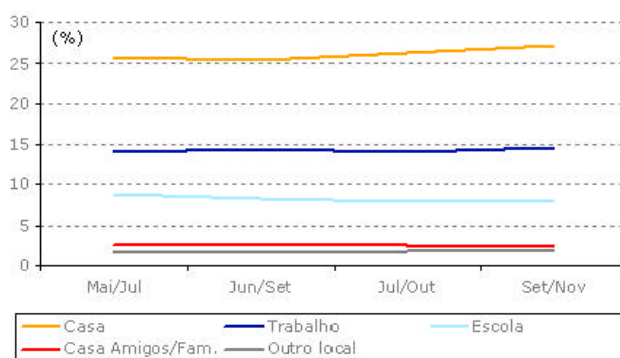
A Internet na Comunicação Municipal – A rede como suporte ao Governo Electrónico Local  
 UFP | Workshop “Cidades e Regiões Digitais – Impacto na Cidade e nas Pessoas” | 6 de Junho de 2003

7

Comunicar no ciberespaço: a oportunidade de estar na rede



Local de Acesso à Internet

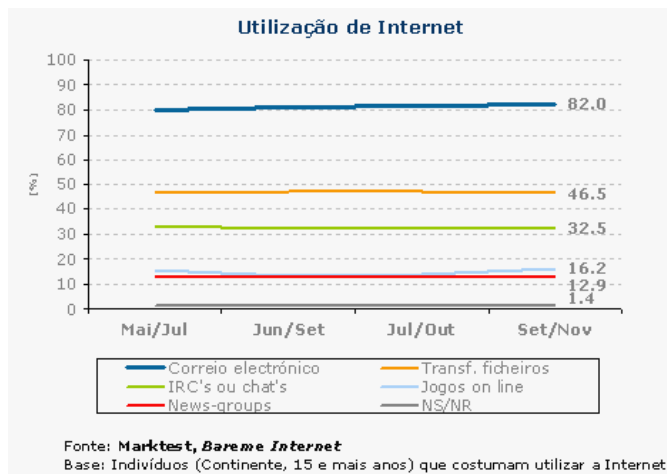


Fonte: **Marktest, Barem e Internet** Trimestre móvel Setembro/Novembro 2002

A Internet na Comunicação Municipal – A rede como suporte ao Governo Electrónico Local  
 UFP | Workshop “Cidades e Regiões Digitais – Impacto na Cidade e nas Pessoas” | 6 de Junho de 2003

8

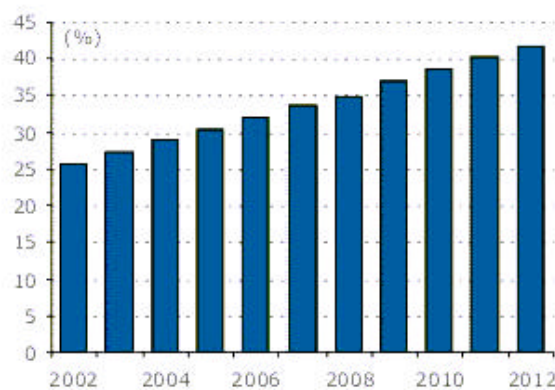
Comunicar no ciberespaço: a oportunidade de estar na rede



Comunicar no ciberespaço: a oportunidade de estar na rede

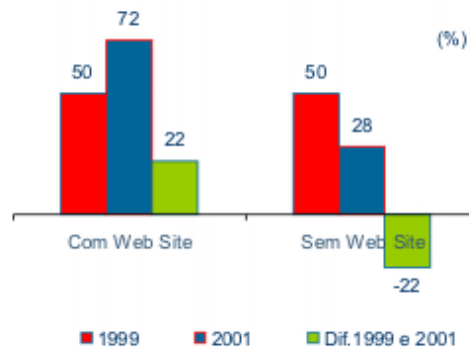


**Estimativa de Penetração de Internet  
 (15 e mais anos)**





### Câmaras Municipais com Web Site



Fonte: Universidade do Minho, 2001



#### » As Câmaras na rede

- ▶ Em 2001, 85 das 308 Câmaras estava ausente da Net (28%).
- ▶ Das 223 presentes, apenas 24% actualizava as suas páginas uma vez por semana.
- ▶ Para a classificação dos sítios municipais foi usado o conceito de **maturidade**. No 1º nível de maturidade - aquele que disponibiliza digitalização dos serviços, incluindo pagamentos on-line – não foi colocado nenhum site.
- ▶ No 2º nível (preenchimento de formulários on-line ou serviços on-line) estavam 2,3% das autarquias – 7.
- ▶ No 3º nível (formulários para download) estavam 11% dos municípios – 34.
- ▶ No 4º nível de maturidade (serviço meramente informativo) 59% dos sites – 182 Câmaras.
- ▶ 5º nível (Câmaras sem website) – 28% - 85.
- ▶ Correio electrónico: apenas 3 Câmaras não possuíam; só 37% responderam a uma mensagem enviada e 18% das mensagens foram devolvidas.

Fonte: Santos e Amaral – Observatório do Mercado de Tecnologias e Sistemas de Informação da Universidade do Minho

## A presença das Câmaras na Internet



### » As Câmaras na rede

- ▶ Primeira fase: exportação para a rede de edições do universo analógico (um pouco à semelhança dos *mass media* tradicionais – jornalismo on-line vs. webjornalismo).
- ▶ Repositório de conteúdos de materiais em suporte papel, sem qualquer alteração da linguagem (escrita linear vs escrita hipertextual).
- ▶ Sítios estáticos, contendo apenas informação monográfica e não dinâmica.
- ▶ Ausência de interações com munícipes ou outros visitantes.

## A Internet na Comunicação Municipal



### » Comunicar na rede

- ▶ O carácter universal da rede e as suas características intrínsecas, com destaque para a **interactividade** e a comunicação bi-direccional, fazem da Internet um canal por excelência para utilização municipal.
- ▶ Sítios www das autarquias devem:
  - ▶ ser de utilização amigável e intuitiva (Guia de Boas Práticas/Acessibilidades...).
  - ▶ reflectir, em termos gráficos, a identidade corporativa dos municípios.
  - ▶ ser usados como instrumentos promocionais e de afirmação das marcas locais.
  - ▶ reflectir as identidades e idiosincrasias locais: reflexos na procura e na auto-estima das populações.

“À medida que os povos se vão globalizando enfatizarão também, cada vez mais, as suas identidades locais.” Derrick de Kerckhove, 1997

## A Internet na Comunicação Municipal



### » *Comunicar na rede*

▀ Ter em conta as comunidades de emigrantes (2ª e 3ª gerações). A partir dos seus sítios, as autarquias podem fomentar o aparecimento de comunidades virtuais, de grupos de discussão que tenham o Município como referência, possibilitando o reforço dos laços identitários.

» “Talvez o ciberespaço seja um dos lugares públicos informais onde possamos reconstruir os aspectos comunitários perdidos quando a mercearia da esquina se transforma em supermercado”. Rheingold Howard, 1996.

## A Internet no Governo Electrónico Local



### » *Conceitos-chave*

- ▀ Reinvenção da Governação
- ▀ Foco no cidadão
- ▀ Qualidade da Democracia / Nova concepção das relações entre eleitos e eleitores
- ▀ Proximidade
- ▀ Participação cívica
- ▀ Envolvimento
- ▀ Cidadania
- ▀ Transparência
- ▀ Democracia Directa vs Democracia Representativa (?)





### » **Conceitos-chave**

» “A Internet estabelece um sistema de comunicação vertical e uma interacção política regular entre cidadãos e elites políticas (...). Os periódicos e os meios de comunicação social deixarão de ser os únicos capazes de filtrar a informação sobre os assuntos públicos e de fixar as condições de diálogo no espaço público.

José Luís Dador, 2001

» “A Internet é o Quinto Poder (...) Thomas Jefferson teria adorado ver a Internet. A sua visão utópica de uma democracia baseada em assembleias de cidades e na participação popular directa está prestes a tornar-se realidade”. Dick Morris, 1999

» “Os promotores da Democracia Electrónica vêem as novas tecnologias como uma forma de recuperar o espaço público sequestrado pelos media tradicionais, criando novas oportunidades de participação cidadã nas esferas políticas local, nacional e, inclusive, internacional”. Manuel Yarto, 2001



### » **Como actuar ao nível dos Municípios para alcançar os objectivos da Democracia e do Governo Electrónicos?**

► Combater o fosso digital (Castells).

► Generalizar o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação e promover a Comunicação Mediada por Computador.

» “My experience leads me to believe that without e-citizens, there can be no e-democracy”. Steven Clift, 2002

► Tornar atractiva a comunicação na rede.

» “Levar a banda larga até às residências é fundamental para o exercício da e-cidadania”. Nicholas Negroponte, 1996

» (...) as comunicações em banda larga, juntamente com a convergência, proporcionarão benefícios sociais e económicos: contribuirão para a e-inclusão, a coesão e a diversidade cultural. Oferecem a possibilidade de melhorar e simplificar a vida dos europeus e de mudar a maneira como as pessoas interagem, não apenas no trabalho mas também com os amigos, a família, a comunidade e as instituições, bem como o modo de funcionamento das empresas. CE, eEurope 2005, 2002

## A Internet no Governo Electrónico Local



### » Como actuar ao nível dos Municípios para alcançar os objectivos da Democracia e do Governo Electrónicos?

- ▶ Objectivos do Programa eEurope 2005:
  - ▶ Oferta de serviços modernos em linha
  - ▶ Administração Pública em linha
  - ▶ Serviços de saúde em linha
  - ▶ serviços de ensino em linha
- ▶ Serviços públicos em linha nos Municípios (balcões digitais) significará:
  - ▶ Eficácia
  - ▶ Celeridade
  - ▶ Desburocratização
  - ▶ Credibilidade

## A Internet no Governo Electrónico Local



### » Como actuar ao nível dos Municípios para alcançar os objectivos da Democracia e do Governo Electrónicos?

- ▶ Previamente à disponibilização de serviços em linha há um trabalho de vulto a fazer no interior das organizações municipais, ao nível do *back-office*
- ▶ Digitalizar serviços.
- ▶ » “Transformar átomos em bits. é uma mudança irrevogável e imparável”.  
Nicholas Negroponte, 1996
- ▶ Operacionalizar comunicações internas (Intranet).
- ▶ Investir em marketing interno.
- ▶ Formar recursos humanos.
- ▶ Instituir uma cultura organizacional focada no cidadão -cliente.

▶ » “O processo de promoção da qualidade na Administração Pública, implica, tão simplesmente, que esta seja capaz de fazer o que lhe compete, de forma adequada às necessidades que tem que satisfazer, em tempo útil, com eficácia e eficiência”. Alexandre Rosa, 2000

## A Internet no Governo Electrónico Local



### » Como actuar ao nível dos Municípios para alcançar os objectivos da Democracia e do Governo Electrónicos?

Trabalhado o back-office e operacionalizadas as comunicações internas (intranet), os Municípios podem, então, transpor para o *front-office* a oferta de serviços, criando **balcões digitais** de funcionamento ininterrupto num processo contínuo de comunicação com os seus públicos.

#### » Que serviços?

- ▀ Informação georeferenciada.
- ▀ Instrumentos de gestão do território (PDMs/PUs).
- ▀ Cartas de cadastro de infra-estruturas ou vias públicas.
- ▀ Pagamentos on-line...

#### » A "Loja do Município" pode ainda oferecer:

- ▀ Documentos para *download* (normas de requerimentos, formulários, regulamentos; instruir na elaboração de processos mesmo quando não é (ou enquanto não é) aceite a sua submissão electrónica.
- ▀ Informação sobre equipamentos (localização, normas de utilização, custos/hora...), posturas em vigor e editais.
- ▀ Informações sobre concursos públicos e permitir o *download* de cadernos de encargos com o respectivo pagamento associado.

## A Internet no Governo Electrónico Local



### » Como actuar ao nível dos Municípios para alcançar os objectivos da Democracia e do Governo Electrónicos?

A Democracia Electrónica ao nível autárquico consubstancia-se, designadamente, na avaliação da transparência das decisões, no acesso dos cidadãos às resoluções políticas e administrativas, na participação nos debates comunitários e na possibilidade de, individual ou colectivamente, influenciarem as decisões sobre a sua terra.

- ▀ É forçoso que o *back-office* das Câmaras permita o acompanhamento em linha de processos, mediante registo do munícipe-cliente.
- ▀ Devem ser disponibilizadas, em linha, as deliberações dos órgãos autárquicos (Executivo e Assembleia).
- ▀ Os cidadãos devem poder participar, em linha, nas discussões de interesse comunitário.
- ▀ Pense-se numa intervenção que implique, por força de lei ou não, debate público e cuja solução final se quer consensual e resultante de uma participação massiva dos cidadãos. As Câmaras podem, independentemente de sessões presenciais, criar grupos de discussão on-line, fóruns, e sugerir o envio de contributos por correio electrónico.

## O uso do Correio Electrónico nas autarquias



### » Como actuar ao nível dos Municípios para alcançar os objectivos da Democracia e do Governo Electrónicos?

► Organização interna das Câmaras deve prever a gestão correcta da caixa de correio electrónico do Município e os seus responsáveis devem estar instruídos sobre procedimentos: fazer reencaminhamentos ou dar tratamento adequado.

► Remetente deve ser informado da recepção e, na medida do possível, do tempo previsto para a resposta.

» “Para que o correio electrónico se apresente como substituto credível dos meios tradicionais, é fundamental que se avance rapidamente para a assinatura digital e que se promova a utilização generalizada de mecanismos de encriptação de mensagens electrónicas, de forma a transmitir-se mais confiança aos cidadãos”. Santos e Amaral, 2002

► O correio electrónico deve ser pensado, igualmente, como um canal de comunicação privilegiado entre eleitos e eleitores, pelo que os sites municipais devem conter endereços pessoais dos responsáveis autárquicos, independentemente da intermediação dos respectivos gabinetes no fluxo das mensagens.

## O uso do Correio Electrónico nas autarquias



### » Como actuar ao nível dos Municípios para alcançar os objectivos da Democracia e do Governo Electrónicos?

» Uso do correio electrónico para envio de “alertas”.

• Exemplo: envio de mensagens para a caixa de correio de cidadãos consumidores de produtos culturais ou de animação, segundo um processo de personalização da informação e das mensagens, fazendo jus ao novo paradigma informativo da Era Digital – a individualização.

• Sistema de alertas implica registo (caracterização do registado, opções – cinema, música clássica, festas e romarias...).

• Permite (re)orientar programação e/ou adequar a oferta à procura

• O sistema de alertas, feito com base em *mail lists* por opção de oferta, não é intrusivo, fideliza públicos, credibiliza a organização e pode substituir o analógico e “velho” convite generalista.

• O alerta por email pode ser usado em outras situações: para solicitar documentos, informar de despachos relativos a processos, avisar de alterações de procedimentos, etc., segundo uma lógica de gestão do relacionamento com o cidadão-cliente-munícipe (CRM).

**A Internet na Comunicação Municipal: a rede como suporte ao Governo Electrónico Local – NOTAS FINAIS**



- » *Internet configura-se como um importante instrumento de promoção das potencialidades dos municípios (turísticas, culturais, de atracção de investimentos...);*
- » *Pode ajudar ao reforço das identidades e idiossincrasias locais e da auto-estima das populações;*
- » *Cria novas relações entre eleitos e eleitores, reforçando a Democracia;*
- » *Facilita as interacções entre governantes e governados;*
- » *Possibilita a participação dos cidadãos nas discussões comunitárias, fornecendo um (novo) espaço público sem intermediação;*
- » *Permite aferir (melhor) a transparência de decisões;*
- » *É suporte à criação de balcões digitais para o fornecimento de serviços, a cujo funcionamento é possível associar conceitos de: qualidade, eficácia, eficiência, rapidez, desburocratização, modernidade;*
- » *Ajuda à credibilização e à obtenção de notoriedade das organizações municipais.*



**“A autarquia é a loja-âncora das cidades digitais.”**

*Joaquim Borges Gouveia, UA – 23.05.2003*