A person wearing blue jeans and brown shoes stands on a large white arrow painted on a paved surface. The arrow points downwards. The person's legs and feet are visible, and they are standing on the upper part of the arrow. The background is a textured, light-colored pavement with some white lines.

A Gestão da Informação e o Cidadão: proposta de um modelo infocomunicacional para um Município

Marta Diana Nunes Brandão

Orientador: Prof. Doutor Armando Malheiro da Silva

Sumário

1. Introdução

2. Método de Investigação

Delimitação do objeto científico

Conceitos

Exploração do sistema informacional público do utilizador interno ao Cidadão

Apresentação de resultados

3. Discussão

Um modelo infocomunicacional para a gestão de informação municipal

4. Conclusões e perspetivas futuras



**Comunicação insuficiente de
informação para o cidadão e para o
utilizador interno”**



**Qual o potencial de
otimização do modelo
infocomunicacional
existente nas
plataformas digitais
municipais?**



A close-up photograph of a person's hand, palm up, holding a tangled string of warm white LED lights. The lights are glowing and casting a soft, warm light on the hand. The background is a solid, light blue color.

1.

Introdução



1.1 O papel da administração local na Sociedade da Informação à luz das CCI

Castells: Estado

Estado que interrompe, promove ou lidera a inovação tecnológica

Estado que organiza as forças sociais

(Castells, 2000, p. 15).

Lipovestky: Serviço

Sociedade pós-industrial foi definida como sendo uma sociedade de serviços

Um autosserviço

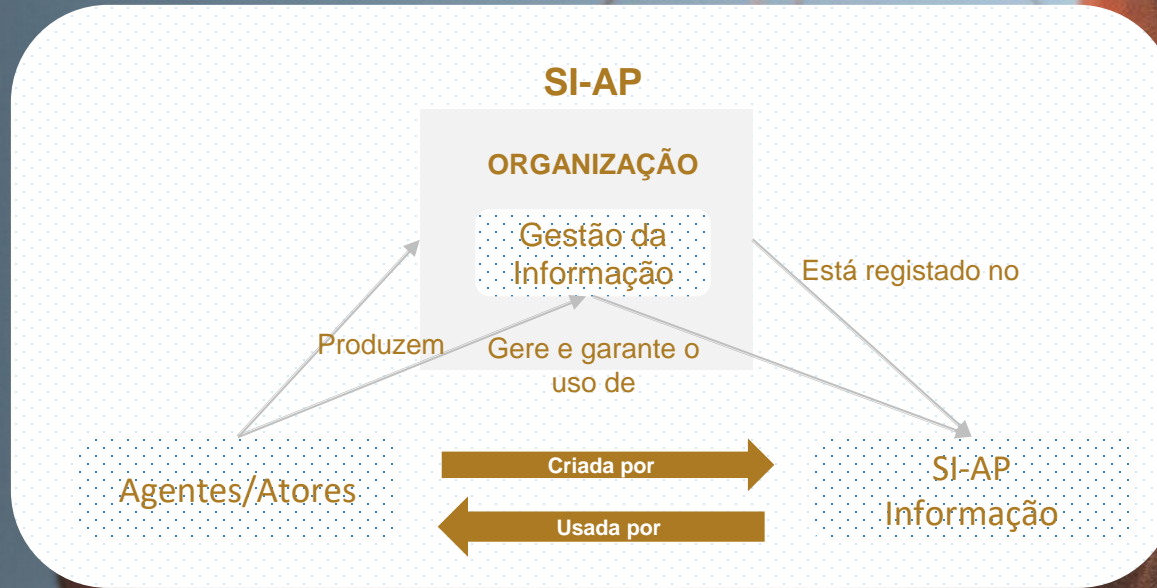
(Lipovetsky, 1983, p. 39)

Silva: Infocomunicacional

CI ciência social que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenómeno infocomunicacional[...], das propriedades inerentes à génese do fluxo de organização e comportamentos informacionais
Origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação

(Silva, 2006, p. 140-141)

1.2 Organização e representação da informação na esfera municipal



SI-AP: Sistema de Informação Ativa e Permanente – (PINTO e SILVA, 2005; PINTO, 2003)

1.3 Convergência dos média e a mediação: efeitos no conceito de sistema de informação municipal

Jenkins Convergência

fluxo de conteúdos disponibilizados através de múltiplas plataformas média

(Jenkins, 2006, p.2)

Martín-Barbero Comunicação/Mediação

Comunicação ocorre na interação que possibilita a interface de todos os sentidos, portanto, é uma intermediação

Mutação tecnológica passou a configurar um novo ecossistema comunicativo

(Martín-Barbero, 2010, p.222)

Bronstein, Lusch Ecossistema Organizacional

sistema composto por actores e organizações, [...] no qual os fluxos de informação e recursos permitem a conectividade e interactividade contribuindo para um novo modelo de gestão

(Mars, Bronstein, Lusch, 2012, p. 274)

1.4 Ecossistema Municipal



1.5

O Cidadão e o processo de
modernização administrativa



M	T	W	T	F	S
		1	2	3	4
6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25
27	28				

A evolução da modernização administrativa em Portugal: 2006 – 2010

2006
PRACE

2007
SIMPLEX

2008
SIMPLEX

2009
SIMPLEX

2010
SIMPLEX

SAMA

2006
SIMPLEX



2010
SIMPLEX



2.

Método de investigação



Método

Quadripolar



MICAT

Mediação infocomunicacional, administrativa e tecnológica

Mediação Informacional

Organização e
representação de
informação

Mediação Comunicacional

Desenho de canais de
comunicação

Mediação Administrativa

Organização e
representação de fluxos
procedimentais

Mediação Tecnológica

Gestão das ferramentas
tecnológicas

Morfologia da investigação

1.

Diagnóstico

MBSIM (Modelo Base do Sistema de Informação Municipal)



2.

Sem
Mediação



3.

Com
mediação



4.

Prospetivo

SIMAP – Sistema de Informação Municipal Ativa e Permanente



-C.M. Porto

3. Resultados

Exploração do sistema de informação
municipal

Perpectivas exploradas

Internamente

Mapa informacional

Mapa “processos de negócio” (BPMN)

Matriz aplicacional

Perspetiva
Utilizador
Interno

Perspetiva
Cidadão

Externamente

Inquérito utilizadores
Plataforma de
Atendimento Virtual





M	T	W	T	F	S
6	7	1	2	3	4
13	14	8	9	10	11
20	21	15	16	17	18
27	28	22	23	24	25

O

Utilizador interno

242 entradas de serviço da Carta de Serviços

167 processos de negócios com

ênfase no Cidadão

31 subprocessos de negócio derivados

Projeto cap@CIDADE: Inovar para o Cidadão
[SAMA 2013 | 2015]

Mapa

informacional

Urbanismo

Via Pública

Limpeza Urbana e Transportes

Atendimento

Fiscalização

Socorro de Emergência

Informação Geográfica

Património Cultural

Transversal

Mapa informacional

Controlo de Autoridade

Metadados

Mapa de Perfis

Fontes de Informação

Sistema de Classificação

Indexação

Regulamento

Sistema de Organização

Modelo integrado

Acesso à informação

Equipa AI

Governança da Arquitetura da Informação

A close-up, slightly blurred photograph of a woman's face, focusing on her mouth as she smiles broadly, showing her teeth. Her hair is dark and curly. The background is out of focus.

O Cidadão

e o Balcão de Atendimento Virtual

(BAV)

1406 utilizadores do Balcão de

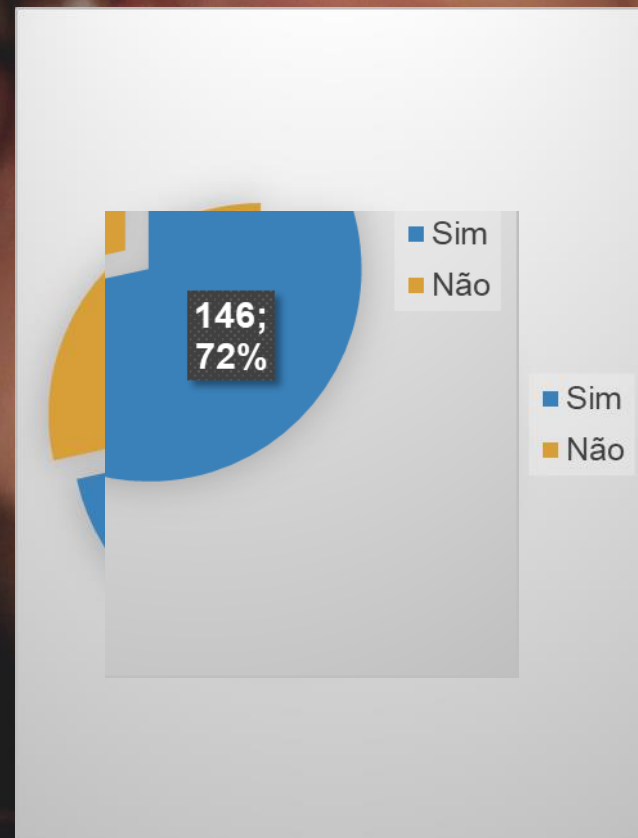
Atendimento Virtual

216,405,00 habitantes

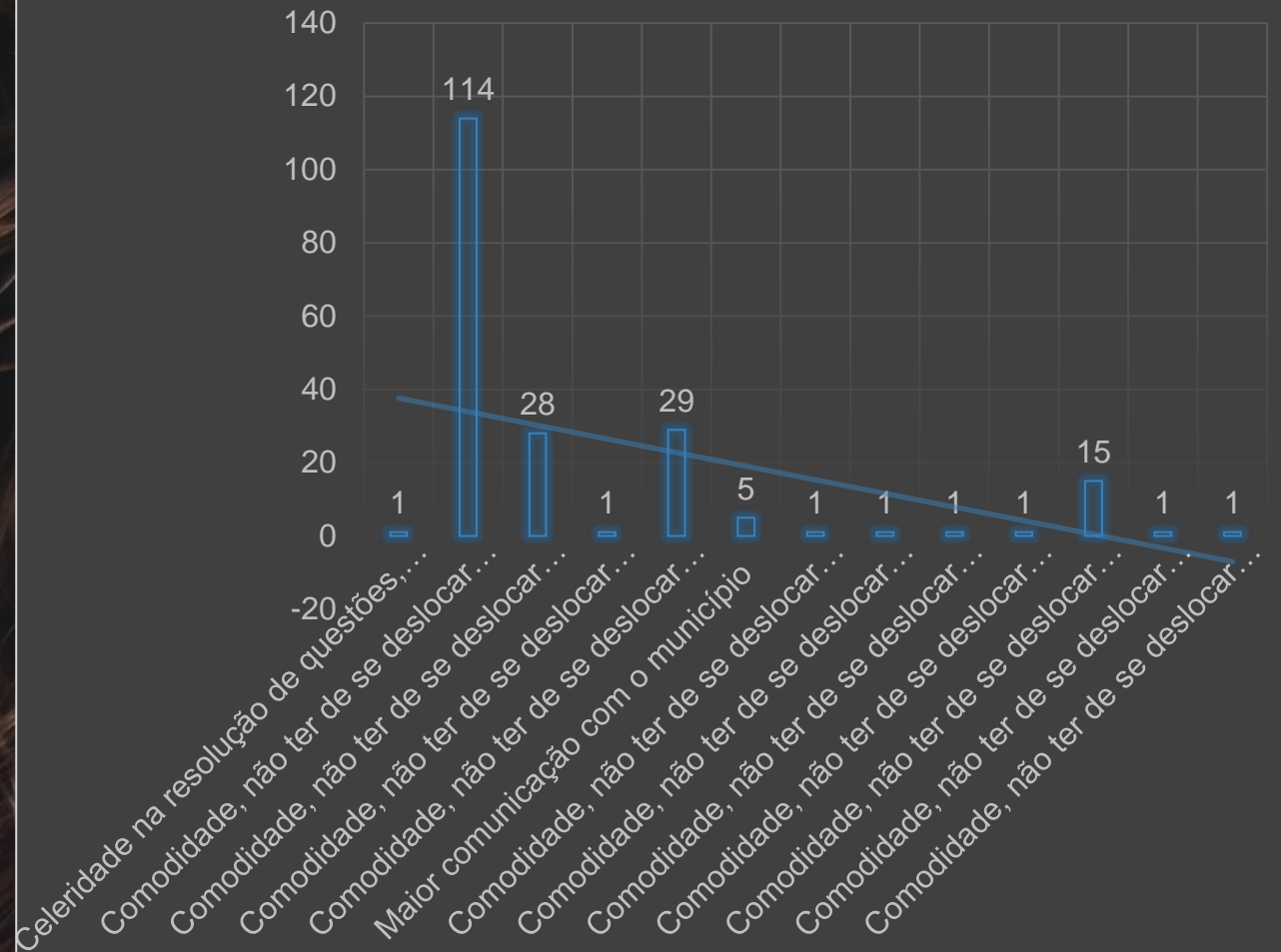
204 inquiridos

14% do universo de inscritos

Sente que consegue ter uma participação direta enquanto cidadão através do BAV?



Quais as vantagens que identifica ao utilizar o BAV?



O que melhoraria?

“Maior **interatividade**,
feedback dos serviços”

“[...] disponibilizar uma plataforma
para reportar ou **participar**
algo relacionado
com o Município
enquanto cidadão,

“O BAV está muito **feito para**
técnicos, não para cidadãos””

“Acesso a outro tipo de áreas de
participação, [...] criar

mecanismos de
participação.”

“**O acesso a**
processos
podéria ser
mais
abrangente, para além
dos processos de urbanismo..”

“**Organização dos**
conteúdos,
e mais facilidade na procura
de formulários etc.”

“dar uma **VOZ aos**
cidadãos...”

“**Troca de**
mensagens,
relativamente a processos
pendentes, informação
disponível de forma mais
intuitiva.”

4. Discussão

A person in a light-colored jacket and dark pants is running towards the right. The background is a large mural with a blue, underwater theme, featuring various fish, a boat, and a hand holding a net.

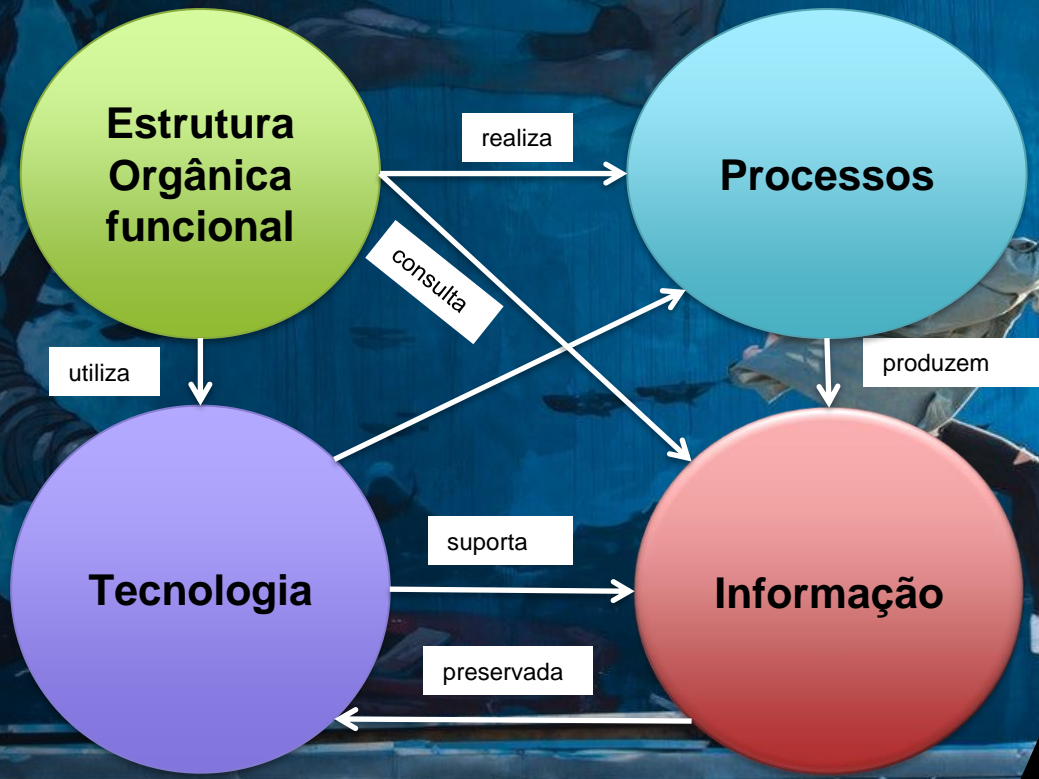
Um modelo

infocomunicacional para a

gestão de informação

municipal

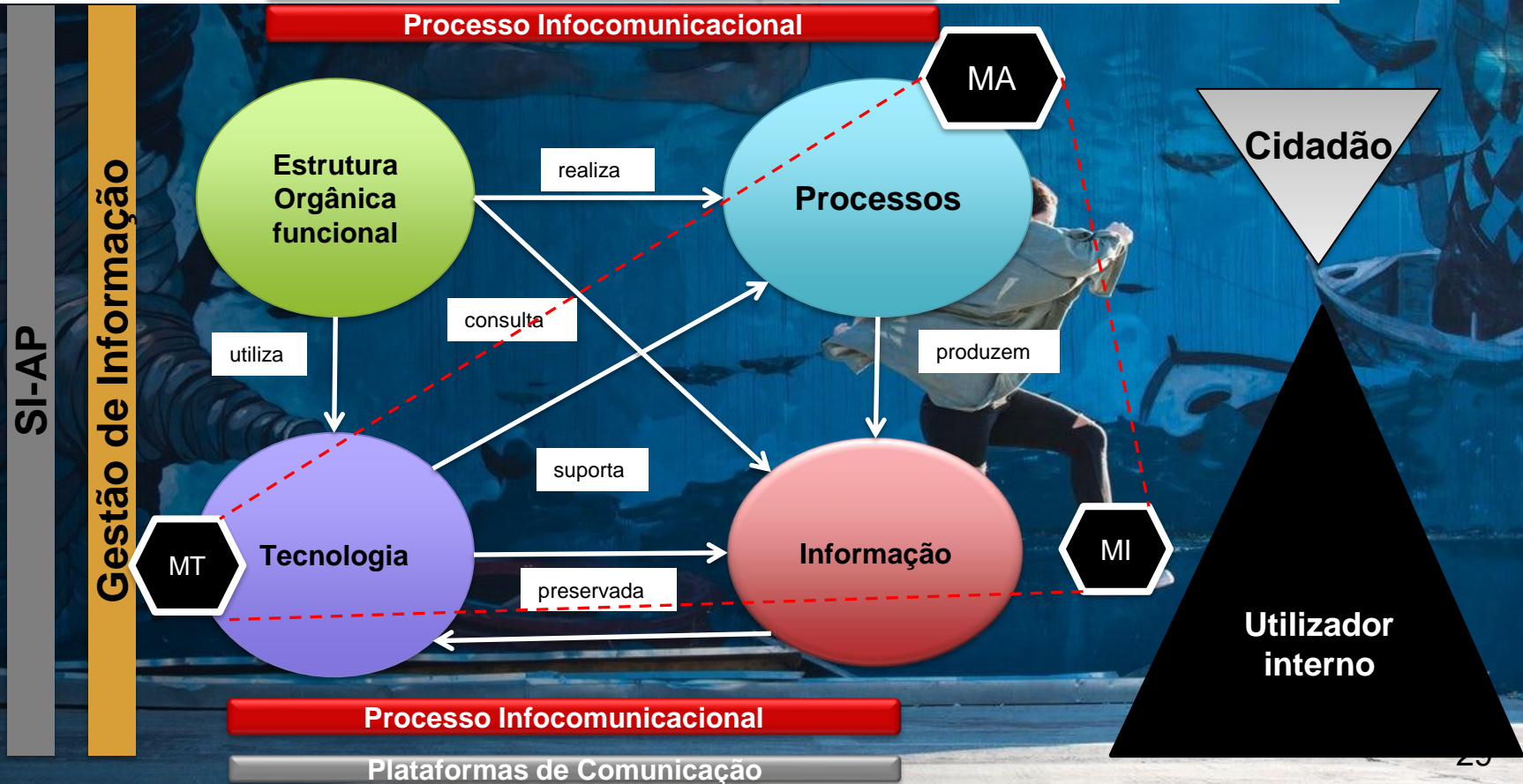
Gestão de Informação



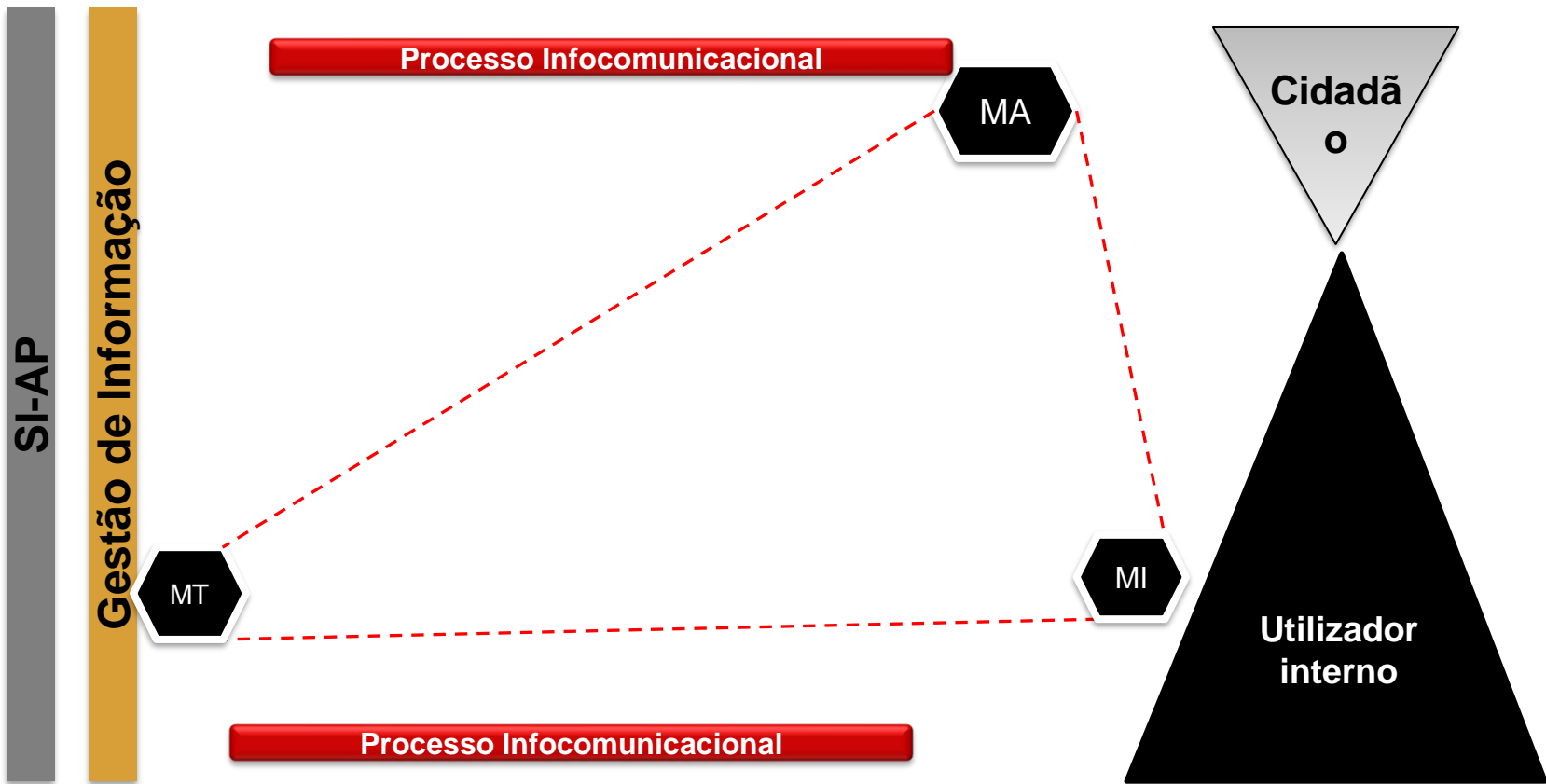
Cidadão

Utilizador interno

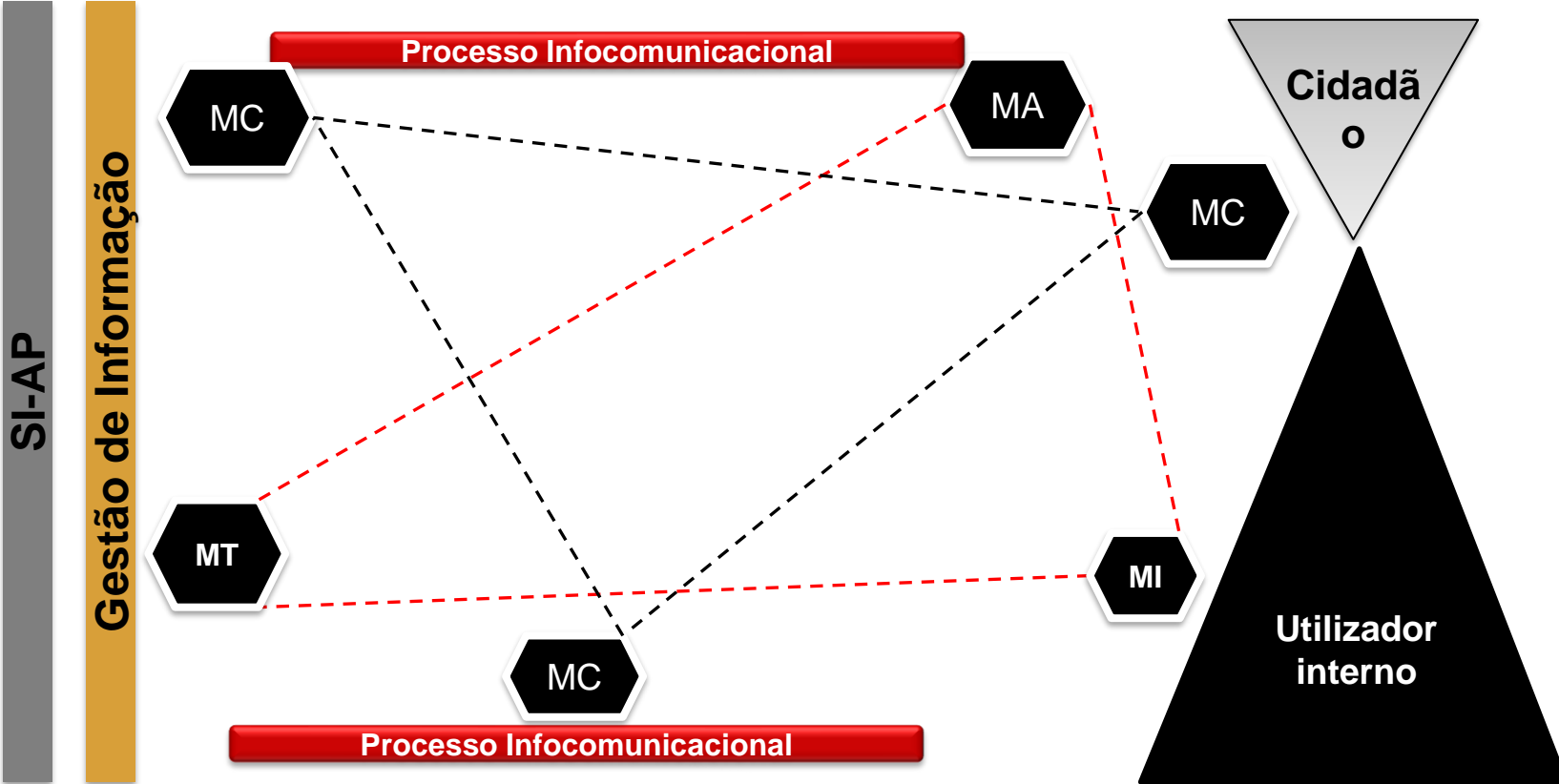
SIMAP: Sistema de Informação Municipal Ativa e Permanente



SIMAP: Sistema de Informação Municipal – Ativa e Permanente

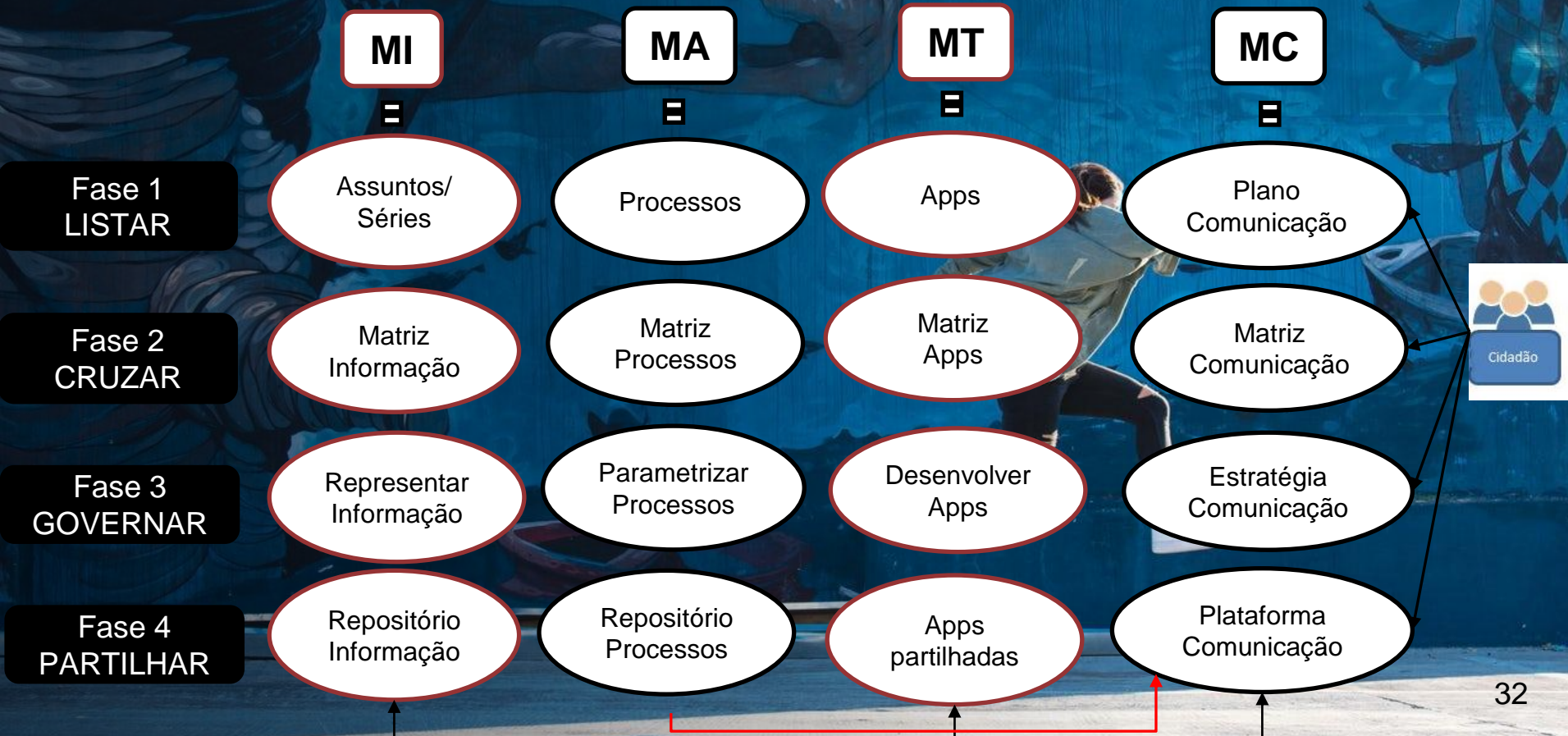


SICMAP: Sistema de Informação Municipal – Ativa e Permanente



MIMIC.AL:

Matriz de Implementação do Modelo InfoComunicacional para a Administração Local



5. Conclusões e perspectivas futuras



Preservação Digital

5. Conclusões e perspetivas futuras

42,46,328.42
s

**Linhas de
registo**

8,292.370
Documentos

2,610.570
Processos

10,627.087
Componentes

2083
Assuntos

Migrados

4,647.757

2,147.311

5. Conclusões e perspectivas futuras



A close-up, slightly blurred photograph of a woman's face, focusing on her wide, joyful smile. Her teeth are bright white, and her lips are a natural pinkish-red. Her dark brown, curly hair is visible on the left side of the frame, framing her face. The background is a soft, out-of-focus grey.

Obrigada!