

## PLATAFORMA DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

### Solução de Governança Eletrônica para a Prefeitura Municipal do Salvador

**RESUMO** - O modelo de governança eletrônica implantado na Prefeitura Municipal do Salvador (PMS) em março de 2009, através da Companhia de Governança Eletrônica do Salvador, demandou a aplicação das novas tecnologias, bem como a reestruturação e integração de processos, no sentido de prestar uma maior atenção na gestão do relacionamento com o cidadão e, simultaneamente, disponibilizar uma oferta de serviços on-line de forma a facilitar a comunicação e otimizar um conjunto de operações. Utiliza a tecnologia da informação como vetor do processo de transformação da gestão municipal, tendo como pressuposto o governo centrado no cidadão e na qualidade do serviço municipal, onde são exploradas as categorias de relacionamento com cidadãos (G2C), empreendedores (G2B), servidores municipais (G2E) e outras esferas de governos (G2G). A solução adotada com a Plataforma de Relacionamento com o Cidadão passou pela construção de sistema que permeiou toda a administração, cuja arquitetura está orientada a grandes serviços focados nas necessidades do cidadão e não a cada aplicação separadamente, bem como, pela construção do cadastro único do cidadão, com dados básicos, visando a identificação unívoca, a fim de possibilitar, futuramente, o relacionamento destas informações com as demais bases de dados existentes na PMS. A solução implantada reforça, por um lado, o papel das ouvidorias que deixam de ser apenas receptoras passivas de queixas e insatisfações, para transformarem-se em termômetro de satisfação e do andamento das atividades promovidas pelo município, permitindo agir no ponto específico, corrigir processos, rever procedimentos, direcionar recursos e trabalhar para a construção de uma mentalidade focada no cidadão. Por outro lado, possibilita aos gestores municipais a realização de estudos detalhados da cidade e a avaliação de tendências no auxílio para a tomada de decisões estratégicas, com o respaldo da opinião do cidadão.

Magda Maria Guimarães de  
Andrade  
Mestre em Ciência da Informação  
pela UFBA.  
Especialista em Informática pela  
UCSAL.  
Analista de Sistemas da COGEL.

[magda.maria@salvador.ba.gov.br](mailto:magda.maria@salvador.ba.gov.br)

**Palavras-chave:** Governo eletrônico. CzRM. Cidade digital. Redes sociais.

**CITIZEN RELANTIONSHIP PLATFORM  
E-Governance Solution for Salvador City Hall**

**ABSTRACT** – The e-governance model implanted in March 2009 in Salvador City Hall, Bahia, Brazil, through the Electronic Governance Company of Salvador, demanded the application of new technologies, as well as the restructuring and integration of processes, in the sense of paying greater attention in the relationship management with the citizen and, at the same time, provide a supply of online services in order to facilitate communication and optimize a set of operations. It uses the information technology as a vector in the transforming process of the municipal management, having as a premise the government centered on the citizen and on the quality of the municipal service, where are explored the relationship categories with citizens (G2C), entrepreneurs (G2B), municipal employees (G2E) and other government spheres (G2G). The solution adopted with the Citizen Relationship Platform implanted required the construction of a system that permeated the whole administration, whose architecture is guided for great services focused on the citizen needs instead of each application separately, as well as, by the construction of the citizen single register, with basic data, aiming a single identification, in order to enable, in the future, the interoperability of these information with the existing City Hall databases. The implanted solution strengthened, on one hand, the role of the ombudsman's office that leaves the passive paper as receivers of complaints and suggestions, to be transformed into thermometer of satisfaction and progress of the City Hall promoted activities, enabling to act in the specific point, correct processes, review procedures, direct resources and work for the construction of a mentality focused in the citizen. On the other hand, allows the City Hall managers the accomplishment of detailed studies of the city and the assessment of trends which will help them making strategic decisions, with the support of the citizen's opinion.

**Keywords:** E-governance. CzRM. Digital city. Social networks.

## 1. INTRODUÇÃO

As tecnologias da informação e da comunicação (TICs) são instrumento fundamental para a reforma dos organismos públicos, contribuindo para uma maior aproximação e melhor relação do cidadão com a administração, para o aumento da eficácia dos serviços prestados e para a racionalização das ferramentas de gestão pessoal e institucional. No entanto, a generalização das TICs terá sempre menor impacto se não for acompanhada por iniciativas que visem a reforma dos próprios processos da administração, reorganizando serviços, promovendo a evolução das atitudes e racionalizando os recursos existentes.

O Portal Cidadão, implantado em 29/03/2010 no Município de Salvador (BA), como iniciativa da Prefeitura Municipal do Salvador (PMS) através da Companhia de Governança Eletrônica do Salvador (COGEL), utiliza um modelo de governança eletrônica<sup>1</sup> que integra teorias de gestão municipal que, alinhado com recursos de sistemas e tecnologia da informação, proporciona ao gestor público informações seguras para a tomada de decisão, análise do desempenho do governo municipal, aproximação do cidadão e controle sobre os processos da administração de forma integrada.

---

<sup>1</sup> A governança eletrônica pode ser conceituada como uma ferramenta de capacitação política da sociedade e fator de aumento de eficiência para o governo. Assegura o acesso e a participação dos cidadãos, dentro das redes governamentais e utiliza as TIC objetivando o aumento da eficácia e da eficiência, a melhoria da qualidade na transparência e na fiscalização das ações e serviços governamentais e de outras instituições públicas.

Fundamentado em Van den Besselaar, Beckers e Melis (2000), o modelo de interface da governança eletrônica implantada (Figura 1), um dos pilares do SSA Digital, está baseado na metáfora do espaço físico, tendo em vista que possibilita uma maior acessibilidade e compreensão para os cidadãos, apresentando-se como solução viável para a maioria dos projetos de cidades digitais.

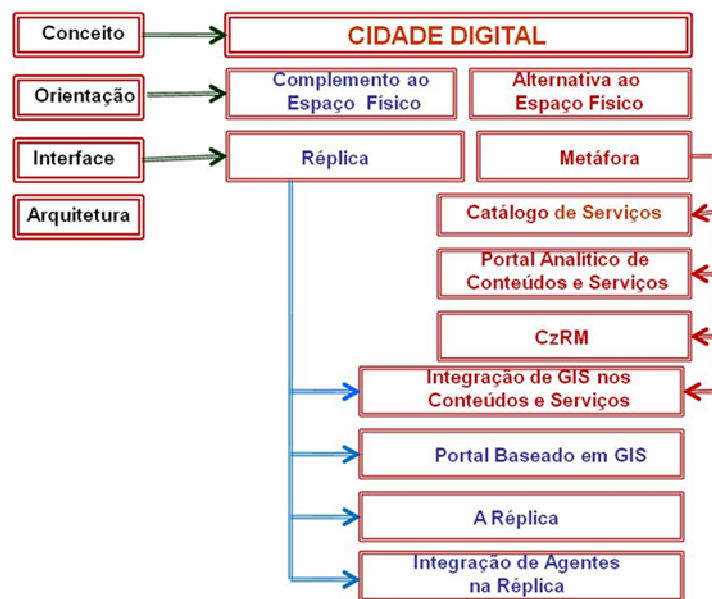


Figura 1 – Modelo de Interface da Governança Eletrônica Adotado  
 Fonte: Desenvolvido pela autora, com base em Van Den Besselaar, Beckers e Melis (2000).

O modelo de governança eletrônica implantado constitui um dos pilares do projeto da Cidade Digital do Salvador - **SSA Digital** – que visa modernizar a gestão pública e oferecer novos serviços e facilidades para as pessoas, proporcionando principalmente aos munícipes uma nova perspectiva de exercício da cidadania. Seus benefícios abrangem a igualdade de oportunidades e de acesso público e universal à informação, estimulando o diálogo social como instrumento de inclusão e modernização.

A implantação da Cidade Digital de Salvador (ANDRADE, 2008) busca contribuir para criar competências locais que agreguem valor econômico ao município, melhorem a

qualidade de vida dos cidadãos e promovam inclusão com cidadania. Em realidade, deverá constituir um estágio avançado da comunidade virtual, onde o cidadão se torna o principal ator na produção, gestão e usufruto dos benefícios da cibercidade.

O modelo de cidade digital em fase de implantação, entendido como forma de conexão dialética<sup>2</sup> entre o gestor e o cidadão, visa a construção de um novo tipo de cidadania, um modelo de relações mediado (e não determinado) pelas características das novas tecnologias, onde a interconexão (através das redes eletrônicas) e a construção de comunidades virtuais, seja tratada como um processo de conexão de saberes, como ação social transformadora. Visualizada em uma malha digital, a governança<sup>3</sup> eletrônica deverá permitir a gestão de uma rede de atendimento integral ao cidadão, a disseminação de conhecimentos e a difusão da cultura local.

Tendo como característica o retorno do ponto de vista da qualidade do serviço prestado ao cidadão, o projeto de governança eletrônica visou a racionalização de custos e a transformação da imagem da PMS, tendo em vista a multiplicidade e falta de integração dos vários canais de atendimento, bem como dos sítios web existentes, que além de estarem longe de serem um ambiente agregador, apresentavam conteúdos dispersos e voltados para a instituição, fatores que limitavam a sua utilidade.

Contempla as relações entre pessoas, processos e estruturas de apoio envolvidas no uso efetivo de informações (oportunas e personalizadas) que permitem ao gestor público tomar decisões aprimoradas, tendo efetivamente o conhecimento e o controle sobre o desempenho das ações de governo.

---

<sup>2</sup> Dialética entendida como ação de aprendizagem recíproca, de acordo com o pensamento marxista de Gramsci. A aprendizagem interativa exige uma forte presença da aprendizagem institucional, baseada na capacidade reflexiva e na inteligência para automonitorizar o desenvolvimento.

<sup>3</sup> A governança consiste na adaptabilidade da gestão pública às necessidades explícitas ou implícitas dos cidadãos (VORLEY, 1993).

Como principais características do projeto destacam-se:

- Promover a integração entre órgãos municipais e evitar a organização em compartimentos estanques (em cada setor uma hierarquia com regras burocráticas).
- Evitar que os interesses corporativos prevaleçam sobre os interesses dos cidadãos (os processos de atendimento foram redesenhados e integrados, a fim de evitar perpetuar processos anacrônicos).
- Ofertar, de forma integrada, novos serviços (ao redesenhar funções para corresponder à nova interface, identificam-se vários meios de otimizar recursos).
- Incrementar a participação democrática (ouvir o cidadão significa estar disposto a escutá-lo e não só abrir canais de comunicação).

Simplicidade, atualidade e utilidade são as principais características da Plataforma de Relacionamento com o Cidadão da PMS que introduz uma nova forma de comunicar na web. Estrategicamente apresenta-se, portanto, como canal de relacionamento e de acesso generalizado, sendo um pólo aglutinador de conteúdos e serviços de valor agregado para o cidadão.

## **2. CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO EXISTENTE**

O modelo tradicional de atendimento ao público nos órgãos municipais era marcado pela fragmentação e pela falta de conexão ágil e racional entre os diversos serviços e informações. Muitas vezes, para conseguir atendimento, o cidadão era obrigado a percorrer vários canais e não raro em prédios diferentes. Após todos os percalços, fatalmente ainda teria que retornar em outros dias, para ver sua solicitação atendida.

Partindo do princípio de que só se consegue uma transformação efetiva a partir do momento em que se repensem os velhos paradigmas do agir e do pensar, relativos às

atividades desempenhadas por todos dentro da Prefeitura, deu-se início aos trabalhos de revisão de processos, objetivando a prestação de mais e melhores serviços, a partir da visão do cidadão.

No ambiente da municipalidade de Salvador, existiam mais de 20 canais para atendimento ao cidadão, a exemplo do 156 – Salvador Atende, SACS, 160 (Saúde), 199, 118, SIAC (trânsito e transportes), SINO (rede ouvidores setoriais), Central de Relacionamento e SGO (ouvidoria SUCOM), Disque Servidor (SEPLAG), 162, 160, Fiscalização, Salvamar, Disque Cremação, Call Center (SESP).

Nos *web sites* dos diferentes órgãos municipais as informações existentes encontravam-se dispersas, refletindo a estrutura e cultura de “silos” que predominava na Prefeitura Municipal do Sslvador, caracterizando a existência de um modelo de governo eletrônico<sup>4</sup> entregador unilateral de informações, que disponibilizava apenas informações de interesse dos órgãos.

A estrutura de gestão existente apresentava-se assim, inadequada à dinamicidade e flexibilidade ditadas pelo contexto de governança, onde a dimensão política não respondia em tempo eficaz, tendo em vista que era suportada por uma organização autocentrada, ou seja, caracterizada pela existência de feudos, onde a tecnologia da informação e comunicação limitava-se a intenções e não viabilizava objetivos.

No modelo utilizado, ficava claro que só tecnologia não é suficiente. Era preciso antes de tudo inovar<sup>5</sup> nos processos do município visando eliminar burocracias, simplificar, agilizar e responder de forma adequada às demandas dos cidadãos.

---

<sup>4</sup> O alvo do governo eletrônico não deve ser as tecnologias de informação e comunicação, mas sim o seu uso, que combinado com mudanças organizacionais e novas competências, melhora a prestação de serviços públicos, as políticas públicas e o próprio exercício da democracia, configurando o verdadeiro sentido do *e-government* (TIC, como um instrumento para uma melhor, mais eficiente e eficaz governança).

<sup>5</sup> O Manual de Oslo (ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMNTO ECONÔMICO,2005), desenvolvido conjuntamente pelo Eurostat e pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), já sinaliza a ampliação do conceito de inovação antes centrada em processos e produtos industriais par abranger avanços nos modelos organizacionais. A inovação pode ocorrer em qualquer setor da economia, incluindo serviços governamentais.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo principal buscou otimizar a relação do cidadão com a administração municipal, bem como contribuir para o desenvolvimento do exercício da cidadania ativa, para a maior participação social da população e para a promoção da boa governança.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implantar catálogo unificado de serviços.
- Agilizar a obtenção de informações e uso dos serviços de governo, utilizando recurso unificado de acesso - Portal Cidadão.
- Implantar solução para o relacionamento entre governo e cidadão.
- Automatizar atividades comuns e padronizadas, dinamizando o andamento e a conclusão de processos e atividades.
- Automatizar fluxos de trabalho e simplificar processos internos.
- Melhorar a coordenação dos serviços na administração municipal.
- Reduzir custos de transação, prazos, duplicação e inexatidão das informações.
- Promover transparência para a gestão municipal.



#### 4. FORTALECIMENTO DA GOVERNANÇA E O RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

A solução de governança eletrônica<sup>6</sup> implantada na PMS em 29 de março de 2010 requereu a aplicação das novas tecnologias, bem como a reestruturação e integração de processos, no sentido de prestar uma maior atenção no relacionamento com o cidadão e, simultaneamente, disponibilizar uma oferta de serviços on-line de forma a facilitar a comunicação e otimizar um conjunto de operações.

Dada a situação existente, a estratégia do projeto induziu a revisão de processos e à reorganização dos serviços on-line, tendo como principais pontos o tempo de resposta, a qualidade, a transparência e a eficiência administrativa. Os critérios de categorização de informações e serviços foram definidos a partir de uma visão externa ao governo, com foco no cidadão.

Fez-se necessário abandonar o modelo entregador unilateral de informação para disponibilizar serviços em formato web de ponto de vista tecnológico, onde a orientação ao cidadão implicou definir um conjunto de princípios na organização dos conteúdos e no próprio design, ou seja, soluções orientadas pela convergência tecnológica, oferecendo novos serviços e acesso às informações visando facilitar o processo de integração para cidadãos, empresas e governos.

A implantação de uma plataforma tecnológica orientada a serviços como arquitetura de referência na disponibilização de serviços transversais focados nas necessidades do cidadão<sup>7</sup> demandou algumas mudanças de paradigmas, tendo em vista que não bastava colocar as TICs dentro da “velha administração”, mas era preciso usá-las para transformar.

O modelo de gestão de relacionamento com o cidadão implantado (adaptação do *Customer Relationship Management* (CRM) para *Citizen Relationship Management* (CzRM), acrônimo para administração pública) - a ideia é de “ponto único de parada”

---

<sup>6</sup> Entendida como o uso de TIC para melhorar participação, transparência e *accountability*.

<sup>7</sup> Sair do atendimento burocrático para um Relacionamento com o Cidadão implica, oferece e exige alterações nos modelos de fornecimento dos serviços e informações públicos.

(*one-stop government*) onde com um único site de e-governo é possível transferir para os cidadãos serviços, informações, reclamações, elogios e sugestões - tem a função de gerenciar uma parte dos relacionamentos dos cidadãos com a administração municipal, gerando informações que permitem ao gestor público conhecer suas expectativas, o nível de satisfação, as reclamações, as demandas e as características educacionais dos cidadãos. Além disso, este conjunto de informações permite a evolução para um atendimento personalizado e de maior qualidade ao munícipe, impactando nos processos de toda a PMS.

Funciona como uma espécie de “farol” da máquina da Prefeitura, sinalizando por um lado, a atuação e as pendências para os diversos níveis hierárquicos e pelo outro, comunicando aos munícipes suas possibilidades de atendimento, possibilitando, ao gestor público conhecer seu cidadão/cliente, entender seus anseios e sua satisfação em relação à execução das ações da administração pública.

As informações foram classificadas por uma tendência recorrente em portais de governo com nível avançado de desenvolvimento<sup>8</sup>, denominada *life events* ou eventos da vida, tipo de categorização onde a organização dos serviços deixa de ser definida com base na estrutura administrativa do Município e passa a ser apresentada em função das necessidades do cidadão. O pressuposto é de que, para o cidadão que necessita do serviço, não interessa qual órgão ou programa de governo presta o serviço, tampouco quais os sistemas que o sustentam. O foco está no acesso direto a serviços corriqueiros, comuns da vida dos cidadãos.

O modelo de governo eletrônico implantado na PMS utiliza a tecnologia da informação como vetor do processo de transformação da gestão municipal, tendo como pressuposto o governo centrado no cidadão e na qualidade do serviço municipal, onde são exploradas as categorias de relacionamento com cidadãos (G2C), empreendedores

---

<sup>8</sup> Países com elevado índice de *Technology Achievement Index* (TAI) (indicador acima de 0,5). Apresentam elevados níveis de eficiência e oferta de serviços públicos inovadores. Esses países adotaram o modelo de governo eletrônico focado no cidadão e utilizam ferramentas de gerenciamento de relacionamento tipo CzRM para conhecer as necessidades dos cidadãos e para orientar a entrega de serviços públicos, a exemplo de Cingapura, Bélgica, entre outros.

(G2B), servidores municipais (G2E) e outras esferas de governos (G2G). A visão de integração é na concepção de serviço.

A solução adotada com a Plataforma de Relacionamento com o Cidadão (Figura 2) passou pela construção de sistema que permeiou toda a administração, cuja arquitetura está orientada a grandes serviços e não a cada aplicação separadamente, bem como, pela construção do cadastro único do cidadão, com dados básicos, visando a identificação unívoca, a fim de possibilitar, futuramente, o relacionamento destas informações com as demais bases de dados existentes na PMS.

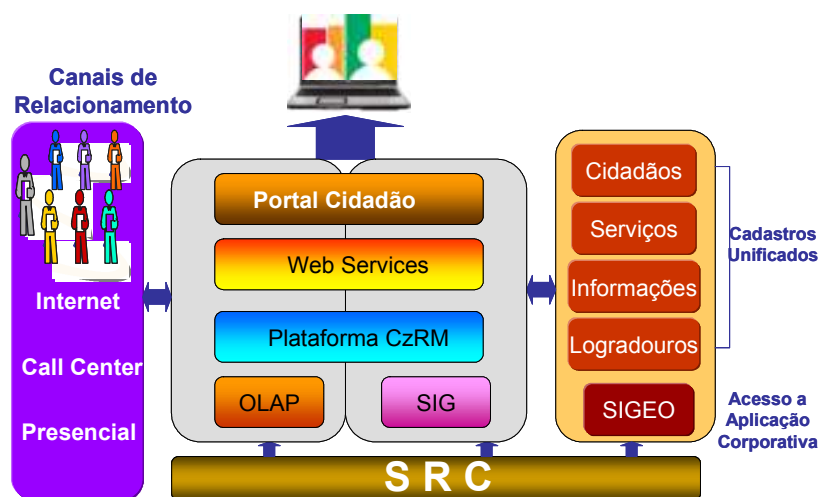


Figura 2 – Plataforma de Relacionamento com o Cidadão  
Fonte: Desenvolvido pela autora (2009)

A estrutura de categorização das informações utilizada, desenvolvida com a visão de porta única para a municipalidade e de repositório único para dados e informações, armazena no Sistema de Relacionamento com o Cidadão (SRC) as regras de negócio referentes as tabelas do catálogo de serviços, de logradouros, do cidadão etc. e interage com o Portal Cidadão, o que representa um avanço na facilidade de uso para o acesso aos serviços demandados pela população, abandonando a visão institucional.

A solução implantada tem como principais características:

- Um único ponto de contato onde o cidadão pode obter informações, solicitar serviços de maneira simples e interativa, fazer reclamação, denúncia, elogio ou sugestão e consultar sobre o andamento das mesmas
- Cadastro único do cidadão, com todas as informações de sua relação com os órgãos da municipalidade.
- Serviços categorizados e alinhados às necessidades do cidadão.
- Orientado a um padrão de identidade visual.
- Padronização de processos.
- Papel de agente de divulgação institucional e de comunicação social.
- Monitoramento das requisições e garantia de resposta ao cidadão com prazos estabelecidos.
- Atendimento em multicanal, que traduz a preocupação e o respeito do governo municipal para com o cidadão.

Vale ressaltar que a Plataforma de Relacionamento implantada é totalmente voltada para atender ao cidadão em todas as suas demandas e em todos os momentos de relacionamento com o poder municipal, da informação à solicitação, da reclamação e da denúncia à sugestão.

As principais vantagens estratégicas de uma plataforma de relacionamento com o cidadão com base em Swift (2001) são:

- Descoberta do Conhecimento: análise das solicitações dos cidadãos para identificar suas perspectivas em relação à cidade.
- Interação com os Cidadãos: uso de *Short Message Service* (SMS) para comunicação e de ferramentas sociais para mobilização.
- Planejamento de Políticas e Ações Municipais: definição de programas para atender as demandas das comunidades.
- Análise e Aprendizagem: revisão e reestruturação de processos e serviços que não estão atendendo aos anseios dos cidadãos.

O Portal Cidadão atrai atualmente cerca de 18.220<sup>9</sup> visitantes por dia, sendo um dos projetos de grande visibilidade no plano da governança eletrônica da PMS. Permite aos cidadãos acessarem os serviços públicos municipais em qualquer momento e lugar, de uma forma rápida, simples e segura.

Com dez meses de funcionamento, os resultados obtidos com a Plataforma de Relacionamento com o Cidadão comprovam sua vocação para o sucesso. A solução reforça, por um lado, o papel das ouvidorias que deixam de ser apenas receptoras passivas de queixas e insatisfações, para transformarem-se em termômetro de satisfação e do andamento das atividades promovidas pelo município, permitindo agir no ponto específico, corrigir processos, rever procedimentos, direcionar recursos e trabalhar para a construção de uma mentalidade focada no cidadão. Por outro lado, possibilita aos gestores da PMS a realização de estudos detalhados da cidade e a avaliação de tendências no auxílio para a tomada de decisões estratégicas, com o respaldo da opinião do cidadão, com a possibilidade de atingir níveis de assertividade jamais imaginados.

## 5. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

A solução utiliza o *Microsoft Windows Server*, incluindo o *Microsoft Office SharePoint Portal Server* para possibilitar a agregação de informações e serviços bem como capacidades de organização e pesquisa. O *Microsoft Content Management Server* é usado para criar, publicar e gerir os conteúdos do portal e os processos de produção, onde a atualização do conteúdo é realizada de forma descentralizada, o que implica dois pontos fundamentais: a) maior acompanhamento das informações inseridas no portal; b) a possibilidade de responsabilização de cada um dos envolvidos no processo de gestão da informação.

---

<sup>9</sup> Dados referentes a dezembro de 2010.

Utiliza plataforma multicanal que integra e faz interagir de forma sintonizada os vários canais de comunicação, como se existisse um ponto único de atendimento. Contempla o atendimento de solicitação de serviços, reclamação, sugestão, elogio e denúncia em múltiplos canais através da Internet, centro de relacionamento e presencial, a fim de propiciar uma maior flexibilidade para atendimento ao cidadão:

- a) Centro de Relacionamento – permite ao cidadão sem internet ter acesso a todos os serviços e informações através de um único número telefônico, que apoiado pela TIC, possibilita contatar um atendente, que desempenhará o papel de agente facilitador na prestação do serviço acessando o Portal.
- b) Serviços de *Short Message Service* (SMS) - e Aplicações Móveis – permite ao cidadão receber informações do governo e acessar serviços selecionados a partir de um dispositivo móvel celular.

## **6. TRANSFORMAÇÃO NO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO**

O impacto das novas tecnologias nos governos tem exigido que seus organismos ofereçam serviços de melhor qualidade, assertividade, velocidade e pontualidade de uma maneira em que nunca haviam sido avaliados, exigindo assim a criação e acompanhamento de medidas de desempenho dos governos.

A inteligência do negócio, através da utilização de *business intelligence*, integra-se ao modelo para desenvolver estratégias e apoiar os processos decisórios da gestão municipal, a partir do relacionamento com os cidadãos, proporcionando a maximização do uso dos recursos públicos, direcionando os esforços de acordo com os objetivos pretendidos e os realizados, a fim de propiciar a gestão inteligente. Com esta incorporação, todo o processo passa a ser orientado por informações coerentes (oportunas e personalizadas, ágeis e dispostas de forma organizada de acordo com a necessidade dos gestores dos diversos órgãos municipais e principalmente o Prefeito).

Contudo, é importante destacar que a base de todas estas questões não reside apenas no fato de disponibilizar as informações e serviços do governo na Internet, mas na maneira como os gestores encaminham todas as questões ligadas ao manuseio da tecnologia. Faz-se necessária a definição de indicadores e padrões de medida de desempenho, sob as perspectivas do cidadão e do próprio governo com base na adoção da TIC nos processos administrativos e gerenciais.

Assim, deverão ser definidas medidas de desempenho a partir de indicadores para todos os órgãos, permitindo que cada uma gere melhor os serviços e insumos empregados na execução de sua atividade, bem como a implantação de acesso individualizado, com senhas pessoais, em que para cada cidadão, serão apresentadas informações, conteúdos, serviços e transações a ele pertinentes.

Vale ressaltar que uma administração pública a serviço do cidadão, implica na utilização do conhecimento como verdadeira alavanca para a competitividade do município. O aumento do número de serviços transacionais, a possibilidade de acesso aos serviços a qualquer hora, em qualquer lugar e a partir de vários dispositivos, a interligação das diferentes bases de dados existentes de forma a criar um verdadeiro banco de conhecimento da administração municipal a serviço do cidadão, a disponibilização de estímulo à cidadania e à participação dos cidadãos na “causa pública”, são essenciais para avanço do governo eletrônico para o patamar do Governo do Conhecimento.

## **7. AS REDES SOCIAIS NO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO**

A Internet não é apenas uma revolução tecnológica, mas, antes de tudo, uma revolução social. Assim, tendo em vista a necessidade do provimento de serviços públicos passar a contar com meios inovadores para a incorporação desse conhecimento coletivo, que é gerado socialmente, a Plataforma de Relacionamento com o Cidadão também contempla a utilização das redes sociais para estabelecer um relacionamento direto com a sociedade.

A rede social é responsável pelo compartilhamento de ideias entre pessoas que possuem interesses e objetivos em comum e também valores a serem compartilhados. Pode ser também entendida como relações entre os indivíduos na comunicação mediada por computador.

As redes sociais com maior impacto são as que integram mais recursos (*widgets* ou componentes) de partilha, combinação e recomendação de informação, a exemplo do *Twitter*, *Facebook*, *MySpace* etc., visando promover meios para fazer do cidadão um agente colaborador da gestão municipal, reduzindo a complexidade nas interações G2C (Governo-Cidadão).

Entretanto, quando da implantação das redes sociais algumas características deverão ser observadas, como:

1. Criação de perfis em comunidades a exemplo do *Orkut* e *Facebook*, com a finalidade de divulgar ações e serviços da municipalidade - este caminho deverá ser comandado pela área de comunicação da PMS, daí o apelo seguir sempre o tom promocional, longe da prestação de serviços ou de ampliar a participação de cidadãos nos processos do governo.
2. Criação de Comunidades em aplicativos online (comunidades de prática<sup>10</sup>), ou seja, grupos constituídos por pessoas e/ou instituições que possuem objetivos, interesses, preocupações ou problemas comuns e que voluntariamente decidem compartilhar e trocar ideias, experiências e conhecimentos.

## **8. MODELO SUGERIDO PARA O CENTRO DE RELACIONAMENTO CIDADÃO**

O Centro de Relacionamento Cidadão (CRC) deverá ser projetado em consonância com as boas práticas de uma cidade digital, sendo um importante canal de comunicação

---

<sup>10</sup> Comunidades de Prática são grupos de pessoas que compartilham um interesse, um conjunto de problemas ou entusiasmo sobre algum assunto e que aprofundam seu conhecimento e habilidades nesta área através de interação contínua.



para os cidadãos sem acesso a internet que precisam interagir com a PMS, sendo justificado pela necessidade de disponibilizar alternativas para interações através de canal presencial e por telefone.

O modelo sugerido para o CRC (Figura 3) está fundamentado em alguns modelos de gestão e conceitos bem sucedidos na iniciativa privada e adaptados às especificidades da administração pública municipal. Contempla a implantação de uma unidade integrada de atendimento para a Ouvidoria Geral da PMS, considerada como peça vital na estratégia de prover um serviço personalizado e direcionado para as necessidades individuais dos cidadãos que ainda não dispõem de acesso a internet<sup>11</sup>.



Figura 3 - Modelo Sugerido para o Centro Relacionamento Cidadão  
Fonte: Desenvolvido pela autora (2011)

Quando da implantação do CRC deverá ser avaliada a substituição do número 156 para as ligações realizadas pelos cidadãos para os números municipais ainda existentes, bem como os federais (192, 160, 199 etc.), que serão encaminhadas automaticamente e de forma inteligente para um atendente disponível, integrado com a Plataforma de Relacionamento com o Cidadão.

<sup>11</sup> De acordo com a pesquisa TIC Domicílios e TIC Empresas, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, na edição de 2009, o percentual de acesso a internet em Salvador é de 26,3%.

Quando o atendente recebe a chamada, caso o cidadão já tenha solicitado serviços ao Portal Cidadão, deverão ser exibidas as informações do mesmo, recuperadas do cadastro do cidadão, o que possibilitará um tratamento diferenciado por alguém que aparentemente já conhece o solicitante.

Sugere-se para a solução tecnológica a ser adotada a utilização de voz sobre IP (VoIP) com gestão centralizada do canal de voz e o direcionamento das chamadas em função de regras de negócio previamente definidas. Além do uso das tecnologias da informação e da comunicação é importante investir na criação de uma equipe de operadores treinados e periodicamente avaliados, a fim de garantir níveis de qualidade tangíveis.

Assim, a implantação do CRC integrando a telefonia com o sistema de informação através de um *ComputerTelephony Integration* (CTI) e comunicando com o sistema de CzRM, é requisito fundamental na estratégia de prover um serviço personalizado e direcionado para as necessidades individuais.

Estrategicamente o CRC deverá ser planejado como algo bem mais complexo do que um conjunto de atendentes. A estratégia deverá envolver uma conjugação de saberes, um diálogo de competências onde a qualidade do relacionamento irá refletir na conquista da confiança do cidadão.

## **9. ATIVIDADES FUTURAS**

- Implementar novo layout para o Portal Cidadão com área de acesso individualizado para o cidadão acompanhar, com senha, o status de sua solicitação, a situação e os resultados de cada relacionamento, bem como inclusão de novos eventos vida e áreas de interesse e aderência aos padrões de usabilidade (NBR 13596/96).
- Implementar versão para dispositivos móveis do Portal Cidadão.
- Disponibilizar serviços identificando as formas de suporte: digital, digital/presencial, presencial.

- Avaliar os serviços ainda não disponibilizados no SRC, que requeiram integração de sistemas.
- Definir, juntamente com os órgãos municipais, prioridades para a integração desses serviços, fixando metas, objetivos claros e intervenientes chaves para a sua realização.
- Avaliar quais serviços, ainda com atendimento presencial, poderão ser disponibilizados *online*, tendo como foco o impacto benéfico na vida dos cidadãos.
- Propor a construção de indicadores e/ou formas de mensurar o atendimento e o desempenho dos órgãos.
- Propor a gestão integrada das informações sobre o cidadão usuário dos serviços públicos, tendo como princípio não exigir informações (dados cadastrais, documentos), quando estas já fizerem parte de sistemas informatizados da gestão municipal.
- Propor, junto aos órgãos municipais, a ampliação da oferta na internet dos serviços digitais, oferecendo pelo menos a obtenção de informações completas e atualizadas e a requisição ou agendamento eletrônico.
- Sugerir a disponibilização de solicitação e pagamento online de plantas de localização. O cidadão solicita, realiza o pagamento e, depois, recebe um link para fazer download do arquivo digital.
- Estimular a utilização de sistemas georreferenciados que possibilitem a gestão de informações relacionadas ao planejamento e ordenamento do território.
- Sugerir a implantação de um portal de saúde com sub-páginas para médicos, enfermeiros, dentistas, farmacêuticos e outros profissionais de saúde e para a população em geral, visando facilitar a educação, a prevenção, o diagnóstico e o tratamento.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Magda Maria Guimarães de Andrade. **O território real e a cidade digital de Salvador: uma conexão dialética entre o gestor e o cidadão.** Salvador, 2008. 23p. Disponível em: <[http://www.tecnologia.salvador.ba.gov.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=852&Itemid=206](http://www.tecnologia.salvador.ba.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=852&Itemid=206)>. Acesso em: 15 abr. 2010.

BORGES, Cejana. **A importância do CzRM para a implantação do e-gov (governo eletrônico).** 2008. 21f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização)- Centro Universitário Unirg, Gurupi, 2008.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1999.

COULANGES, Fustel de. **A cidade antiga.** Tradução de Jean Melville. São Paulo: Martin Claret, 2001.

FERNEKEES, B. CRM Magazine best practices series: Contact Centers... the heart (and eyes and ears) of CRM. **Customer Relationship Management**, New York, v.11, n.4, p.B2, abr. 2007.

FERRER, Florência; SANTOS, Paula (Orgs.). **E-government: o governo eletrônico no Brasil.** São Paulo: Saraiva, 2004. 258 p.

HOESCHL, Hugo César. **E-book: aplicações inteligentes para governo eletrônico.** Disponível em: [www.ijuris.org](http://www.ijuris.org) . Acesso em: 12 mar. 2008.

LEVY, Pierre. **Ciberdemocracia.** Lisboa: Instituto Piaget, 2003.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Manual de Oslo:** diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação. Tradução de Flávia Gouveia. 3.ed. Paris: OCDE, 2005. Disponível em: <[http://www.mct.gov.br/upd\\_blob/0026/26032.pdf](http://www.mct.gov.br/upd_blob/0026/26032.pdf)>. Acesso em: 10 fev. 2008.

SLOMSKI, Valmor. **Controladoria e governança na gestão pública.** São Paulo: Atlas, 2005. 135p.

SWIFT, R. **CRM – Customer relationship management: o revolucionário marketing de relacionamento com os clientes.** Rio de Janeiro: Campus, 2001.

VAN DEN BESSELAAR, P.; BECKERS, D.; MELIS, I. Digital cities: organization, content and use. In: ISHIDA, T.; ISBISTER, K. (Eds.). **Digital cities, experiences, trends, and perspectives:**

lecture notes in computer science (1765), 2000. Disponível em:  
<<http://swi.psy.uva.nl/usr/peter/publications/2000kyoto.pdf>> Acesso em: 05 jan. 2009.

VORLEY, G. **Quality assurance management: principles e practice**. Kent: Nexus Business Communications Limited, 1993.

WENGER, Etienne. **Communities of practice: a brief introduction**. 2005. Disponível em:  
<<http://www.ewenger.com>>. Acesso em: 25 jan. 2011.