

Série POLÍTICA DE CIDADES - 2

Cidades inteligentes, governança territorial e tecnologias de informação e comunicação



Política de Cidades POLIS XXI

O que é a POLÍTICA DE CIDADES POLIS XXI

A Política de Cidades POLIS XXI, lançada publicamente pelo XVII Governo em Abril de 2007, através do Secretário de Estado do Ordenamento do Território e das Cidades, visa superar as debilidades do sistema urbano nacional e responder aos desafios cada vez mais complexos que se colocam às cidades portuguesas, tornando-as motores efectivos do desenvolvimento das regiões e do País.

Beneficiando da experiência acumulada dos anteriores programas nacionais e comunitários dirigidos à resolução de problemas urbanos e à dinamização do desenvolvimento urbano (PROSIURBE, POLIS, URBAN e URBACT I, entre outros), a Política de Cidades POLIS XXI integra-se nos objectivos da Estratégia de Lisboa e da Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável (ENDS) e tem no Modelo Territorial e nas Orientações Estratégicas para os sistemas urbanos dos diversos espaços regionais do PNPOT um referencial fundamental para a sua implementação.

Partindo do reconhecimento de que o nosso modelo de desenvolvimento, cada vez mais dependente do conhecimento e da inovação, exige às cidades uma elevada qualificação das suas funções e uma forte capacidade de fixação e atracção de pessoas qualificadas e de actividades inovadoras, a Política de Cidades POLIS XXI tem como **ambição** tornar as cidades portuguesas:

- Territórios de inovação e competitividade;
- Territórios de cidadania e coesão social;
- Territórios de qualidade de ambiente e de vida;
- Territórios bem planeados e governados.

Para concretizar esta ambição, a Política de Cidades POLIS XXI assume no período 2007-2013 os seguintes **objectivos operativos**:

- Qualificar e integrar os distintos espaços de cada cidade;
- Fortalecer e diferenciar o capital humano, institucional, cultural e económico de cada cidade;
- Qualificar e intensificar a integração da cidade na região envolvente;
- Inovar nas soluções para a qualificação urbana.

A prossecução destes objectivos concretiza-se em **três eixos de intervenção**, traduzindo uma visão de cidade a diferentes escalas territoriais:

- Regeneração urbana;
- Competitividade/diferenciação;
- Integração regional.

No âmbito dos Programas Operacionais do QREN 2007-2013 foram reservados cerca de mil milhões de Euros de FEDER para financiar os seguintes **instrumentos da Política de Cidades**:

- Parcerias para a regeneração urbana;
- Redes urbanas para a competitividade e a inovação;
- Acções inovadoras para o desenvolvimento urbano;
- Equipamentos estruturantes do Sistema Urbano Nacional.

Estão igualmente criados mecanismos para assegurar a articulação dos instrumentos específicos da Política de Cidades com outros domínios de intervenção previstos nos Programas Operacionais regionais e que têm particular relevância para o sucesso das operações integradas de desenvolvimento urbano.

Prevê-se ainda que a Política de Cidades POLIS XXI venha a recorrer a outras fontes de financiamento, compreendendo recursos públicos nacionais e comunitários e também a instrumentos de financiamento europeus, em particular o Banco Europeu de Investimento (BEI). Adicionalmente, o Estado procurará novas formas de financiamento, quer no quadro de parcerias público-privado, quer criando condições para um maior envolvimento de fundos privados.

A Política de Cidades POLIS XXI será implementada segundo uma **abordagem descentralizada**. Pretende-se apoiar **projectos de iniciativa local** que serão seleccionados mediante **procedimentos concursais de âmbito nacional ou regional**, consoante o programa de financiamento público a utilizar. A sua concretização assentará no recurso generalizado à **contratualização**, tanto no que respeita ao estabelecimento de parcerias locais para o desenvolvimento dos projectos, como no acesso aos recursos financeiros que o Estado disponibiliza para o efeito.

O instrumento de política «Acções Inovadoras para o Desenvolvimento Urbano»

Este instrumento da Política de Cidades destina-se a apoiar projectos que tenham por objectivo desenvolver **soluções inovadoras de resposta a problemas urbanos identificados**, transferir, para aplicação nas cidades portuguesas, soluções testadas com sucesso noutros países ou, ainda, generalizar soluções que tendo sido já aplicadas com resultados positivos em território nacional, careçam de replicação a uma escala mais alargada para assegurar a sua adopção sustentada.

Nessa perspectiva, foram identificadas oito áreas temáticas para a implementação deste instrumento de política:

- a) Prestação de serviços de proximidade;
- b) Acessibilidade e mobilidade urbana;
- c) Segurança, prevenção de riscos e combate à criminalidade;
- d) Gestão do espaço público e do edificado;
- e) Construção sustentável;
- f) Ambiente urbano;
- g) Criatividade e empreendedorismo na valorização dos recursos territoriais;
- h) Governança urbana com incremento da participação dos cidadãos e dos actores económicos e sociais.

Este leque inicial de temas poderá vir a ser ampliado no futuro. Tal como sucede nos outros domínios de implementação da Política de Cidades, os projectos a apoiar serão seleccionados através de procedimentos concursais abertos ao longo do período 2008-2013.

Este instrumento de política tem suporte financeiro no Eixo IX (Reforço do sistema urbano nacional) do Programa Operacional Temático «Valorização do Território» (POVT) do QREN 2007-2013, tendo sido reservados 90 milhões de Euros para esse efeito.

A selecção das candidaturas e o acompanhamento dos projectos co-financiados está a cargo da DGOTDU, que actua na qualidade de organismo intermédio de gestão, ao abrigo de contrato de delegação de competências com a Autoridade de Gestão do POVT.

A abertura dos procedimentos concursais e os respectivos resultados são anunciados na comunicação social e nos sítios da Internet da DGOTDU, da Autoridade de Gestão do POVT e do QREN.

Mais informações em:

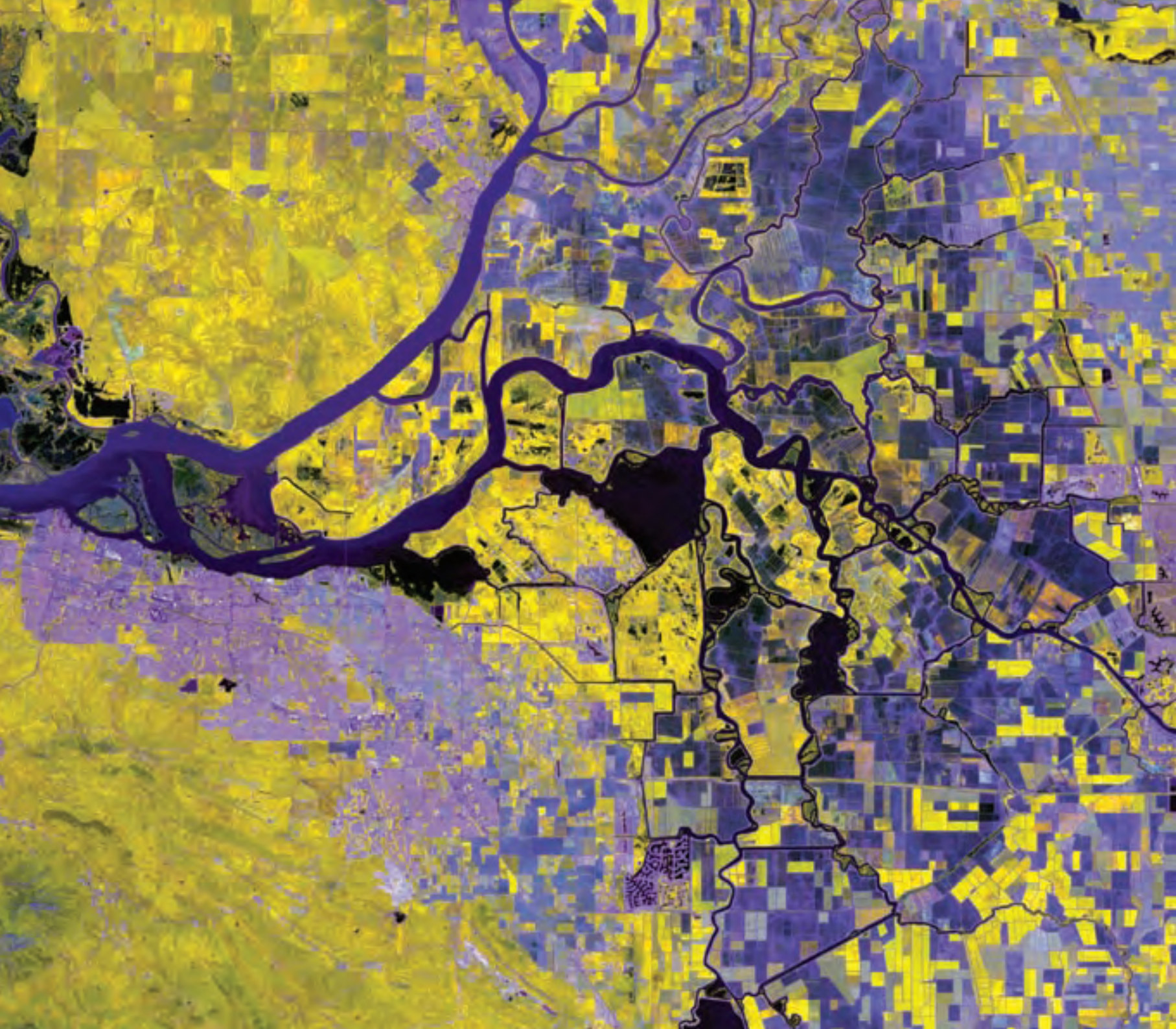
www.dgotdu.pt/pc/

www.qren.pt/

www.povt.qren.pt/

Cidades Inteligentes, governança territorial e tecnologias de informação e comunicação





Nota de apresentação

Esta nova série de publicações da DGOTDU, especificamente dedicada às áreas temáticas referenciais para a implementação do instrumento da Política de Cidades POLIS XXI, «Acções Inovadoras para o Desenvolvimento Urbano», tem por objectivo principal fornecer elementos de apoio à preparação de bons projectos para candidatura a este domínio de intervenção do Eixo IX do Programa Operacional Temático “Valorização do Território”.

Para além desta finalidade imediata, pretende-se também que estas publicações constituam uma base geral de informação e divulgação, tendo como principais destinatários as autarquias locais e os técnicos particulares. As questões abordadas são amplamente reconhecidas como fazendo parte dos grandes desafios que hoje se colocam ao desenvolvimento urbano e territorial europeu, pelo que é da maior importância que sejam incluídas nas agendas municipais e nas nossas práticas de urbanismo e de ordenamento do território.

O objectivo destes documentos não é apontar soluções técnicas ou metodologias para a acção concreta, mas sim chamar a atenção para algumas das questões mais significativas que hoje se colocam nas áreas temáticas seleccionadas, sensibilizar os diferentes intervenientes nos processos de desenvolvimento urbano e territorial para a necessidade da sua consideração e fornecer bases para um aprofundamento de conhecimentos.

Nesta óptica, as publicações da Série Documentos de Orientação POLÍTICA DE CIDADES obedecem a uma estrutura comum, com uma primeira parte de *enquadramento do tema*, orientada para identificar e situar os desafios que actualmente se colocam, uma segunda parte contendo *exemplos de boas práticas*, que possam ser inspiradoras da concepção dos projectos a candidatar ou da actuação das autarquias, e uma *bibliografia de referência*.

Este documento de orientação trata do **papel das tecnologias de informação e comunicação (TIC) na governação territorial**.

A utilização das TIC como suporte da gestão territorial é uma das principais frentes de inovação que hoje se abrem a todos quantos têm uma intervenção activa nos processos de transformação territorial, criando novas possibilidades à actuação da administração, à intervenção das organizações da sociedade civil e à participação dos cidadãos. Ela acompanha e potencia a importância acrescida que hoje é atribuída à governação territorial como factor de sucesso dos processos de transformação territorial e garante da sua boa adequação, numa óptica de sustentabilidade. O tema é, por isso, da maior actualidade.

Julho de 2008

Vitor Campos

Director-Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano

Ficha Técnica

Título

Cidades Inteligentes, Governação Territorial e Tecnologias de Informação e Comunicação

Série

Política de Cidades - 2

Julho de 2008

Coordenação Técnica

Eduardo Anselmo de Castro, SACSJP, Universidade de Aveiro

Gonçalo de Sousa Santinha, SACSJP, Universidade de Aveiro

Teresa Sá Marques, Faculdade de Letras da Universidade do Porto

Equipa Técnica

Carla Santos, SACSJP, Universidade de Aveiro

Carlos Esteves, SACSJP, Universidade de Aveiro

Isabel Sousa Lobo, Direcção-Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano

Fernando Rosa, Direcção-Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano

Marta Afonso, Direcção-Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano

Imagens dos Exemplos

Associação de Municípios do Distrito de Évora (AMDE), Câmara Municipal de Mora, Câmara Municipal de Mourão, Câmara Municipal de Montemor-o-Novo, Câmara Municipal de Águeda, Gestão Urbanística e Paisagem Urbana de Gaia, EP (Gaiurb) e Gaiaglobal

Editor

Direcção-Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano

Campo Grande, 50, 1749-014 LISBOA

www.dgotdu.pt • dgotdu@dotdu.pt

Design e produção gráfica

Vítor Higgs

Impressão e acabamento

Europress, Editores e Distribuidores de Publicações, Lda.






Tiragem: **500 exemplares**

ISBN: **978-972-8569-42-6**

Depósito legal: **279131/08**

© Propriedade da DGOTDU - Direcção-Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano
Reservados todos os direitos de acordo com a legislação em vigor

Índice

1.	Introdução e objectivos	10	
2.	Enquadramento conceptual		
2.1.	Cidades inteligentes, governação territorial e tecnologias da informação e comunicação	12	
2.2.	As TIC como factor de dinamização da sociedade e da economia do conhecimento	17	
2.3.	As TIC como instrumento de apoio à governação e gestão urbana	20	
3.	Exemplos		
3.1.	EDD - Évora Distrito Digital	24	
3.2.	GAIURB empresa municipal	30	
3.3.	Câmara Municipal de Águeda	36	
4.	Desafios à aplicação das TIC na governação, na gestão urbana, no desenvolvimento económico e na coesão social e territorial	41	
5.	Bibliografia	49	



Biblioteca com recurso à utilização das TIC na sua gestão

www.sxch.hu

1. Introdução e objectivos

A globalização tem vindo a impor desafios crescentes às sociedades e suas actividades, produzindo importantes impactos não só nas dinâmicas económicas, mas também nas dinâmicas sociais, organizacionais e territoriais. O principal motor destas dinâmicas passou a ser o conhecimento, alimentado por crescentes fluxos de informação, cuja origem e destino, não tendo localização geográfica específica, obedecem, contudo, a padrões de proveniência e aplicação bem definidos.

Neste contexto de economia do conhecimento, as cidades, aglomerando pessoas e actividades, configuram-se como espaços onde geração e uso de informação se combinam na produção de conhecimento, produzindo valor económico que as diferencia no mundo globalizado.

As cidades têm vindo a protagonizar importantes transformações económicas e sociais, às quais se associaram novas funções, ambições e necessidades. É neste contexto que se materializa o conceito de cidade inteligente, um espaço que congrega capacidade organizacional, liderança institucional e criatividade, combinados para produzir inovação, o principal factor diferenciador que pode contribuir para o aumento da sua competitividade.

Para que as cidades integrem a economia do conhecimento exige-se, no entanto, que se desenvolvam novas abordagens à sua própria

concepção e funcionamento, às quais se impõem novas formas de governação, que saibam absorver o contributo e os conhecimentos de toda a sociedade.

Por governação, entende-se o processo de tomada de decisão, através do qual as decisões são implementadas (United Nations, 2007). Sendo que, de acordo com a mesma fonte, este processo assenta em determinados pressupostos como a participação, a obtenção de consensos, a transparência, a responsabilização, a eficácia e a eficiência, a equitatividade e a inclusão.

Ao nível territorial, a governação deverá ser uma forma de tomada de decisão e de implementação de políticas orientadas para o desenvolvimento do território, feita em conjunto pela Administração, seus cidadãos e agentes socio-económicos. Neste cenário, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) desempenham um papel importante, ao contribuírem como instrumento facilitador das necessárias trocas de informação e partilha de conhecimento, eliminando as ineficiências associadas e potenciando o desenvolvimento de redes, promovendo em simultâneo a coesão social e territorial.

Este guião tem como propósito organizar uma breve reflexão em torno do papel das TIC para a promoção e desenvolvimento de cidades inteligentes no contexto de uma sociedade e economia globais. Mais especificamente discutir-se-á o seu papel no apoio à governação e gestão territoriais, procurando lançar algumas ideias sobre os desafios que se colocam ao nível da Administração para que consiga tirar partido deste instrumento no sentido de melhorar a sua performance de governação.

Numa primeira parte do documento será efectuada uma abordagem conceptual a um

conjunto de questões relevantes em torno da problemática da governação das cidades, e sobre o papel que as TIC podem desempenhar na sua promoção, quer à escala local, quer à escala mais abrangente da cidade-região. Iniciar-se-á com um breve enquadramento onde se discutem e articulam as temáticas da cidade inteligente, da governação territorial e das TIC, destacando o contributo destas últimas para o reforço do relacionamento entre os agentes socio-económicos, para o funcionamento eficiente da Administração Pública e para o envolvimento e mobilização pública nos processos de definição de políticas e de tomada de decisão.

Numa segunda parte analisar-se-á um conjunto de exemplos de boas práticas ao nível nacional de aplicação das TIC nos processos de governação e gestão territoriais, designadamente o caso do projecto Évora Distrito Digital (EDD), o exemplo da Empresa Municipal de Urbanismo de Gaia (GAIURB) e o exemplo da Câmara Municipal de Águeda.

Em cada caso procurar-se-á responder a uma série de questões que permitam ao leitor ficar a par das modificações e do alcance, ao nível da melhoria nos processos de gestão e governação do território, introduzidas pelas acções operadas nestes projectos, sendo o objectivo deste documento criar uma dinâmica para que outras cidades desenvolvam mais actividades neste domínio, conseguindo atingir novas metas em prol de uma melhor gestão territorial com todos os benefícios que daí advêm.

2. Enquadramento conceptual

2.1 CIDADES INTELIGENTES, GOVERNAÇÃO TERRITORIAL E TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Preparar a sociedade e as actividades para a economia do conhecimento - As Cidades Inteligentes

É comumente aceite que a estrutura económica actual assenta na crescente globalização dos mercados de bens, serviços e capitais, onde agentes económicos competem entre si, estando o seu desempenho competitivo directamente associado à capacidade de se diferenciarem e de obterem rendas de escassez. O sucesso económico, não só de empresas, mas também de cidades e regiões depende, assim, da capacidade de inovar. Vários autores, como por exemplo Lundvall e Borrás (1997), têm discutido a problemática da inovação, advogando que a sua existência está associada ao desenvolvimento de um sistema de produção e distribuição de conhecimento. Se se considerar que o conhecimento é a organização da informação para responder a uma questão ou solucionar um determinado problema, chegamos à conclusão de que a informação é a matéria-prima do conhecimento.

O raciocínio acima expresso indica que inovação é um processo coordenado de aprendizagem contínua. De aprendizagem contínua por

que o valor estratégico da informação altera-se com o tempo, o que requer uma actualização frequente. Coordenado, porque exige a interacção de agentes diversos, a aquisição selectiva de informação, a construção de redes, etc. com o propósito de criar valor a partir do uso e troca da informação ao longo das actividades inerentes ao processo interactivo.

Inovar é, por isso, um processo que exige a aquisição selectiva, uso e disseminação de informação, bem como uma intensa interacção de múltiplos agentes. O processo de inovação tem exigido uma reorganização sistemática do funcionamento das sociedades e das economias, com o objectivo de estimular a criação e desenvolvimento de redes de agentes, que se sustentam na confiança e se estruturam em torno da partilha de interesses comuns, linguagens comuns e uma base de conhecimento comum.

Neste contexto, ser competitivo no mercado global coloca novos desafios ao desenvolvimento e à estruturação das cidades, entendidas como espaços que concentram pessoas, actividades e funções económicas e sociais. As cidades começam a ser concebidas como elementos activos do mercado global. A filosofia orientadora do seu desenvolvimento passa, por isso mesmo, a incluir preocupações associadas à competitividade e à sustentabilidade e a gerir a rapidez e a simultaneidade com que ocorrem as mudanças. Manifesta-se, assim, a necessidade de construir as cidades segundo uma abordagem integrada do seu desenvolvimento, onde a competitividade surge associada a modelos interactivos de aprendizagem e de valorização sistémica do conhecimento. As cidades organizam-se de forma a competir e a cooperar com outras cidades ou regiões, criando e desenvolvendo condições que lhes permitem afirmar-se no mundo global. É neste contexto que emerge o conceito de cidade inteligente, entendida como uma “cidade do conhecimento apostada na inovação tecnoló-

gica e na criatividade dos seus habitantes, com uma forte liderança institucional e capacidade organizacional, na procura de soluções para aumentar a sua competitividade e sustentabilidade” (DPP, 2007).

Para vencerem os desafios da competitividade global, as cidades devem procurar criar valor num padrão de especialização que as diferencie. Para isso devem organizar-se para otimizar o seu próprio funcionamento e para interagir com outras cidades, regiões ou agentes externos que sejam relevantes para o seu desenvolvimento.

A cidade inteligente deve, assim, procurar reunir um conjunto de características internas e de relacionamento com o exterior que lhe permita criar elementos diferenciadores. Internamente a cidade inteligente deve ter a capacidade de oferecer serviços de elevada qualidade aos cidadãos e organizar o seu território de forma a assegurar condições e atractividade, designadamente, em termos ambientais e desenho urbano. A cidade inteligente deve também promover uma atmosfera sociocultural que estimule a criatividade e a eficiência da maioria dos seus habitantes e contribua para a atracção e retenção de recursos humanos qualificados e talentosos com competências e proveniências culturais diversificadas. Na vertente económica, a cidade inteligente deve oferecer serviços empresariais de excelência e, fundamentalmente, um ambiente organizacional e tecnologicamente inovador capaz de tornar as empresas criativas e competitivas e de atrair investimento qualificado. Externamente, a cidade inteligente deve ter a capacidade de integrar redes temáticas que potenciem a sua competitividade e sustentabilidade, munir-se de informação que sustente a produção de conhecimento que seja útil ao seu desenvolvimento e, adicionalmente, divulgar informação que permita a sua afirmação nos mercados globais.

FIG. 1 CARACTERÍSTICAS DAS CIDADES INTELIGENTES



QUAIS AS CONDIÇÕES PRÉVIAS PARA IMPLEMENTAR UMA BOA GOVERNAÇÃO?

A boa governação radica na obtenção de consensos, o que assenta necessariamente no desenvolvimento, por parte dos organismos da Administração, de uma capacidade de mediação no sentido de ponderar a diversidade de interesses dos vários sectores da sociedade, à luz de um bem comum.

A boa governação deve pautar-se pela transparência, o que requer que a informação seja livremente disponibilizada e facilmente acessível e perceptível por todos os envolvidos no processo de tomada de decisão.

A transparência do processo obriga igualmente à exigência de um quadro claro de regras e regulamentos que deve ser do conhecimento de todos.

Devem ser criados mecanismos que promovam a participação pública do cidadão consequente, de acordo com os quais os diversos sectores da sociedade se pronunciem sobre os vários níveis de tomada de decisão, devendo a Administração dar sequência ao processo participativo.

Este processo pressupõe dois requisitos. Por um lado, exige-se que a sociedade civil esteja bem organizada e informada, por outro lado exige-se responsabilização por parte da Administração. Apesar de ser complexo e exigente, o processo participativo legitima a tomada de decisão, o que contribui para o reforço do sistema democrático.

A boa governação deve ainda procurar promover a equidade e inclusão. Tal significa que todos os sectores da sociedade, em particular os mais vulneráveis, possam ver criada, reconhecida e implementada a possibilidade de dar o seu contributo.

Devem, no decorrer do processo de governação, atingir-se elevados níveis de eficiência e de eficácia, que permitam que a Administração atinja objectivos e produza resultados que respondam, em tempo útil, às necessidades da sociedade, utilizando racionalmente os recursos disponíveis.

Governação das cidades

Para promover o desenvolvimento de cidades inteligentes é necessária uma forte capacidade de organização e de liderança.

Neste sentido, as cidades inteligentes devem promover formas de governação que pensem estrategicamente o seu desenvolvimento de forma a responder rápida e eficazmente aos desafios da sociedade e da economia do conhecimento. A governação das cidades deve considerar no seu quadro de actuação todos os actores, formais e informais, que de alguma forma se encontram envolvidos na concepção, tomada de decisão e implementação de políticas públicas, orientando os seus procedimentos para a interacção com cidadãos, agentes e outros elementos da Administração Pública.

O cumprimento destes requisitos requer contudo uma mudança no comportamento da sociedade e da própria Administração, sendo que a boa governação é um processo que se depara com desafios que nem sempre são fáceis de concretizar. Daí que seja necessário que surjam acções/soluções inovadoras capazes de responder a estes desafios e que consigam implementar os processos conducentes à boa governação.

FIG. 2
VECTORES ORIENTADORES DA BOA GOVERNAÇÃO



As TIC como instrumento para a promoção de cidades inteligentes e para a sua governação

No contexto de uma economia globalizada baseada na utilização intensiva de conhecimento, a concepção e desenvolvimento de cidades inteligentes deve fundamentar-se em instrumentos diversos. O conceito de 'innovation hub', surge como um instrumento que desempenha, neste contexto, um papel importante na política urbana, organizando as funções produtivas e sociais da cidade em torno da inovação e da criatividade. No entanto, este contexto dá espaço a outros instrumentos que se revelam de extrema importância para o sucesso competitivo de quem actua num mercado global dominado por quem detém a informação e com ela produz conhecimento. As TIC desempenham aqui um papel fundamental como instrumento que aumenta a eficiência de procedimentos e, não menos importante, como instrumento facilitador da interacção entre agentes, aspectos fundamentais para que se verifique uma boa governação.

As TIC serão o suporte das cidades inteligentes

CONTRIBUTO DAS TIC PARA A PROMOÇÃO DA GOVERNAÇÃO E PARA A MELHORIA DOS PROCESSOS DE GESTÃO URBANA

Possibilitam o acesso à informação e serviços por um número alargado de agentes e cidadãos, contribuindo para a coesão territorial e social.

Permitem a transparência do processo de governação.

Estimulam a cidadania sustentando a participação de agentes e cidadãos na definição de políticas e no processo de tomada de decisão.

Contribuem para um funcionamento eficiente e eficaz da Administração Pública e promovem a melhoria dos procedimentos de comunicação interna e externa.

Ao permitirem o cruzamento de informação, facilitam os processos de gestão urbana ao mesmo tempo que garantem o acesso a estes serviços e disponibilizam informação de forma não presencial.

As TIC permitem racionalizar e qualificar os serviços públicos.





Para que possam ser eficazes, as TIC devem ser disponibilizadas com uma qualidade mínima a todos os indivíduos e organizações, de forma a satisfazer as suas necessidades. Contudo, a disponibilidade de infra-estruturas de telecomunicações não se traduz na criação automática da procura e utilização dos serviços de TIC e, mais importante, não se traduz na criação automática de redes. Funcionar em rede requer que os agentes construam interesses e objectivos comuns. A política pública pode ajudar a promover a formação de redes evidenciando junto dos agentes as potencialidades da cooperação.

Por último, há a referir o papel das TIC como instrumentos de apoio a uma boa governação da cidade. De facto, as TIC podem melhorar a qualidade das interações quotidianas que a Administração mantém com os cidadãos e os agentes socioeconómicos e podem apoiar e estimular a mobilização e a participação dos cidadãos e agentes socioeconómicos, nos processos de política pública e de tomada de decisão.

2.2 AS TIC COMO FACTOR DE DINAMIZAÇÃO DA SOCIEDADE E DA ECONOMIA DO CONHECIMENTO

No contexto da sociedade e da economia do conhecimento, como já foi referido, a eficiência económica é determinada pela inovação, cuja existência está associada ao desenvolvimento de um sistema de produção e distribuição de conhecimento a partir da matéria-prima da informação. Acresce sublinhar que a inovação constitui um processo de aprendizagem contínuo e coordenado que requer a interacção de diversos agentes, a aquisição selectiva de informação e a construção de redes.

As TIC, ao reduzirem, por um lado, o atrito da distância dos contactos entre as pessoas e as

organizações e, por outro lado, a complexidade inerente à aquisição, tratamento e troca de informação, desempenham um papel importante no processo de inovação e, conseqüentemente, na sociedade e na economia do conhecimento.

No entanto, embora sendo ferramentas facilitadoras da conectividade e da troca de informação entre agentes ligados entre si por relações sociais e económicas, as TIC não criam essas relações entre os agentes. Para que haja um uso eficiente dos serviços associados às TIC são necessárias redes imateriais. O conceito de rede imaterial está associado à existência de relações entre determinadas unidades sociais, quer sejam indivíduos ou grupos de indivíduos, formais ou informais, como empresas ou instituições. Do ponto de vista territorial, importa considerar três tipos de redes imateriais: as redes sociais, que permitem fluxos entre pessoas; as redes organizacionais, que permitem fluxos entre organizações e, finalmente, as redes urbanas e regionais, que proporcionam fluxos entre lugares.

Por conseguinte, estas aglomerações funcionam de forma eficaz, ao potenciarem ligações fortes e interações locais frequentes entre os agentes participantes e favorecerem a ocorrência de mecanismos activos de troca de informação e disseminação de conhecimento, sendo ainda de referir que as relações com agentes não locais são também importantes para o sucesso das actividades económicas.

As cidades são territórios onde coexistem diversos tipos de redes de carácter social e organizacional, cuja existência e funcionamento dependem das condições particulares que as cidades oferecem. De entre essas condições é de referir a superior dotação de infra-estruturas de suporte à actividade económica, a disponibilidade de mão-de-obra qualificada, a maior facilidade em estabelecer contactos pessoais (face a face), a existência de relações de influência ao nível das funções políticas, administrativas, religiosas e cul-

turais, a existência de melhores condições de vida devido ao acesso a determinados serviços e a possibilidade de desenvolver uma interacção pessoal e interorganizacional intensa e regular que acaba por promover as relações de proximidade.

Contudo, um desenvolvimento integrado e coeso das cidades não depende unicamente das suas redes imateriais internas. É pois fundamental, que a cidade estabeleça redes com o exterior (com outras cidades e com o envolvente), com vista a gerar interdependências a vários níveis. A literatura tradicional apresenta a estrutura do sistema de cidades como um padrão monocêntrico, em que a cidade central exerce uma hierarquia dominante sobre as restantes cidades em redor. O novo paradigma propõe o desenvolvimento de um sistema urbano policêntrico e equilibrado como factor organizador do território. A lógica subjacente a este princípio orientador consagrado pelo Esquema de Desenvolvimento do Espaço Comunitário (EDEC, 1999) é a de que, ao promover o estabelecimento de redes de cooperação entre sistemas territoriais e urbanos de proximidade (aproveitando os efeitos de escala e de complementaridade entre territórios), é possível ultrapassar algumas debilidades que os espaços periféricos apresentam.

CONTRIBUTO DAS TIC PARA A DINAMIZAÇÃO E REFORÇO DAS REDES INTERNAS DA CIDADE

Possibilitam a partilha de informação, o trabalho em rede e coordenado.

Permitem a participação informada no âmbito das redes (imateriais) entre organizações e agentes socioeconómicos da cidade.

Facilitam a transmissão da informação de forma eficiente, intensificando a interacção dos agentes socioeconómicos da cidade.

Constituem uma forma de apoio ao desenvolvimento de uma estratégia de concentração/especialização de diferentes serviços em zonas distintas da cidade e da cidade-região.

Garantem o acesso à distância a esses serviços pelos residentes e pelas empresas das áreas envolventes.

As TIC ajudam no estabelecimento de redes imateriais internas na cidade e são fundamentais no estabelecimento de redes com o exterior. Podem, portanto, assumir-se como meios facilitadores de um desenvolvimento socioeconómico equilibrado ao contribuírem para o atenuar da desintegração socioeconómica e para a promoção da equidade no território urbano.

As TIC como factor de dinamização das redes internas e externas da cidade.

O contributo das TIC para a dinamização e reforço das redes internas da cidade, seu 'hinterland', pode ser operacionalizado de um modo diversificado e complementar.

Destacam-se aqui dois tipos de serviços: os serviços de apoio à população, por exemplo, nos domínios da saúde (serviços de telemedicina) do ensino, da justiça, da mobilidade e transportes públicos urbanos e, os serviços de apoio à produção, para melhorar a eficiência interna e a competitividade das empresas.

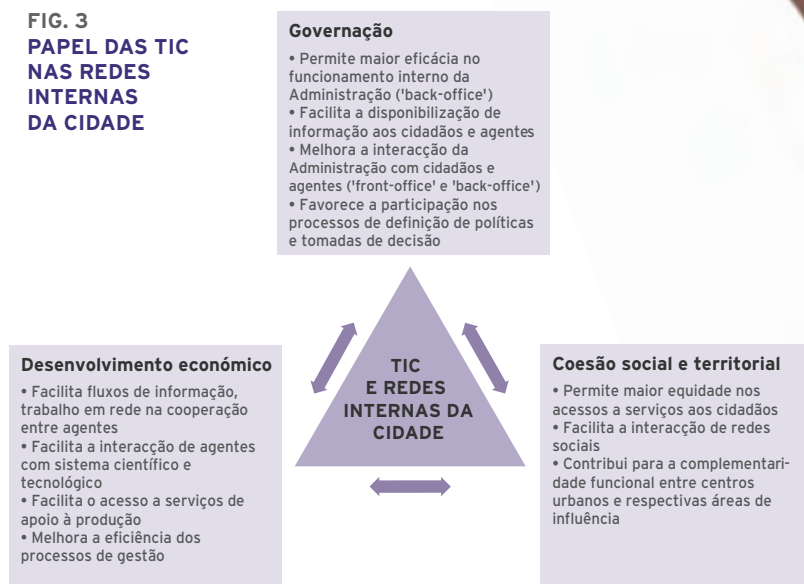
Deste modo, a cidade-região pode ter vários centros urbanos, especializados em serviços diferenciados mas complementares, com um acesso generalizado à maioria dos seus residentes e empresas através das TIC. Esta questão assume especial relevo, no caso das áreas que se caracterizam por uma baixa densidade. A proximidade e o acesso pelas áreas de baixa densidade aos serviços disponíveis nesses centros urbanos através das TIC permitem melhorar as suas condições de atractividade populacional (residencial) e de competitividade das actividades económicas.

Em suma, pode concluir-se que as TIC poderão contribuir para o desenvolvimento da cidade, enquanto agente diferenciador do ponto de vista da exploração das suas potencialidades e,

simultaneamente, enquanto factor uniformizador em termos da igualdade de oportunidades.

Na relação da cidade e da cidade-região com o exterior, as TIC podem assumir um papel igualmente importante.

FIG. 3
PAPEL DAS TIC
NAS REDES
INTERNAS
DA CIDADE



CONTRIBUTO DAS TIC PARA A DINAMIZAÇÃO E REFORÇO DAS REDES EXTERNAS DA CIDADE

Permitem a obtenção e troca de informação necessária para a produção de conhecimento relevante para o seu desenvolvimento.

Facilitam a interacção com agentes socioeconómicos externos, podendo assim integrar redes temáticas que permitam adquirir competências ou funções estratégicas, com vista ao incremento da sua competitividade.

Asseguram a divulgação de informação seleccionada com o objectivo de tornar a cidade conhecida no exterior, permitindo, desta forma, a sua afirmação no contexto global.

2.3 AS TIC COMO INSTRUMENTO DE APOIO À GOVERNAÇÃO E GESTÃO URBANA

Tendo por base o conceito de governação discutido anteriormente, pode concluir-se que a utilização das TIC pela Administração Local/Regional para se relacionar com os cidadãos e os agentes socioeconómicos, pode ter em vista diferentes finalidades.

De facto, podem identificar-se diferentes níveis de aplicação das TIC pela Administração no âmbito da sua prática de gestão e governação. A Administração deve, por isso, fazer uma auto-avaliação no sentido de determinar em que estágio se encontra, de forma a reunir esforços para alcançar o patamar seguinte, sendo o nível máximo aquele que se pretende de uma Administração inclusiva, que promova a participação, contribuindo assim para a concretização de cidades inteligentes.

No Nível 1, a utilização das TIC tem como objectivo central tornar acessível e perceptível para consulta, numa lógica unidireccional, todo o tipo de informação considerada com interesse para os cidadãos e os agentes socioeconómicos.

Essa informação pode reportar-se:

- a)** À própria Administração Local/Regional;
- b)** Ao serviços que presta aos cidadãos e aos agentes socioeconómicos;
- c)** A questões específicas do foro do Ordenamento do Território, como por exemplo, cartografia e planos de ordenamento do território em formato digital;
- d)** A outros serviços de interesse geral disponíveis na sua área geográfica, designadamente, na área da saúde, da educação, do turismo, etc.

Neste caso, as TIC são meios facilitadores da democratização de informação aos cidadãos e aos agentes socioeconómicos por parte da Administração Local/Regional, conferindo transparência aos processos de governação.

No Nível 2, a Administração Local/Regional aplica as TIC nos processos de interacção e nas transacções que mantém regularmente com os cidadãos e os agentes socioeconómicos, designadamente, na recepção de documentação ou de pedidos, na emissão de licenças e no processamento de pagamentos de determinados serviços.

Neste domínio, a actuação da Administração Local/Regional pode assumir três formas distintas.

Pode possibilitar o acesso por via electrónica a serviços através de um 'front-office', embora apresentando insuficiências a nível

IDENTIFICAM-SE ASSIM QUATRO NÍVEIS DE RELACIONAMENTO, COM BASE NAS TIC, ENTRE A ADMINISTRAÇÃO E OS SEUS CIDADÃOS

Nível 1: Aplicação das TIC pela Administração Local/Regional para tornar acessível informação relevante aos cidadãos e aos agentes socioeconómicos.

Nível 2: Aplicação das TIC pela Administração Local/Regional no âmbito da interacção e das transacções regulares que estabelece com os cidadãos e os agentes socioeconómicos.

Nível 3: Aplicação das TIC pela Administração Local/Regional para receber e incorporar a opinião (ou propostas) dos cidadãos e dos agentes socioeconómicos nos processos de formulação de políticas/estratégias de desenvolvimento e na tomada de decisão.

Nível 4: Aplicação das TIC pela Administração Local/Regional para capacitar e estimular a participação dos cidadãos e dos agentes socioeconómicos na formulação de políticas/estratégias de desenvolvimento e na tomada de decisão.

do 'back-office', pode possibilitar o acesso por via electrónica a serviços que estão interligados internamente através de um 'back-office' eficiente, actuando segundo uma filosofia de balcão ou, idealmente, pode possibilitar o acesso por via electrónica a serviços que estão internamente ligados através de um 'back-office' eficiente e, paralelamente, consegue fazer a ligação a serviços externos de incidência local/regional com interesse para o cidadão e para os agentes socioeconómicos (por exemplo, serviços de notário, conservatória e finanças).

Neste nível, a aplicação das TIC pode contribuir para:

- a)** Coordenar e agilizar os procedimentos administrativos e as transacções internas da Administração Local/Regional;
- b)** Agilizar e qualificar a interacção e as transacções da Administração Local/Regional com os cidadãos e os agentes socioeconómicos;
- c)** Articular serviços da Administração Local/Regional com outros serviços externos locais/regionais, com importância para uma boa prática Municipal/Regional.

No Nível 3, a Administração Local/Regional usa diversos mecanismos de interacção com os cidadãos e os agentes socioeconómicos baseados nas TIC (plataformas e aplicações para a participação electrónica, tecnologias e soluções para votação electrónica, etc.), para que estes possam participar na definição de políticas de desenvolvimento e, também, no processo de tomada de decisão.

Neste domínio, a Administração Local/Regional, para além de se munir com ferramentas tecnológicas, terá de se dotar de uma série de condições organizativas que visem a disponibi-

lização de informação aos cidadãos e aos agentes socioeconómicos, bem como a recepção das suas sugestões e propostas. Neste sentido, a Administração Local/Regional deverá desenvolver mecanismos de divulgação, discussão pública e recepção da informação resultante do processo participativo nos períodos de tempo adequados, deverá também proceder a uma triagem, consistente e ponderada, da informação submetida pelos cidadãos e pelos agentes socioeconómicos e, finalmente, deverá utilizar essa informação nos processos de definição de política e de tomada de decisão.

A aplicação das TIC, com esta finalidade, pela Administração Local/Regional introduz alterações qualitativas à sua governação, nomeadamente, em termos de uma maior transparência e legitimidade na definição das políticas públicas, da obtenção de consensos e de uma participação pública consequente.

O Nível 4 representa um salto qualitativo da Administração Local/Regional no modo como mobiliza e dinamiza o envolvimento dos cidadãos e dos agentes socioeconómicos na definição de políticas e na tomada de decisão.

Neste caso, as TIC podem ser utilizadas pela Administração Local/Regional para capacitar e estimular os cidadãos e os agentes económicos na definição de políticas de desenvolvimento e na tomada de decisão, ajudando-os a adquirir hábitos de participação e capacidade de organização para intervirem no domínio da política pública.

Tal como no nível anterior, a utilização das TIC com esta finalidade permite a melhoria da governação pela Administração Local/Regional em termos de transparência e legitimidade na definição das políticas, da obtenção de consensos e de uma participação pública consequente.

Margens do rio Douro:
Gaia e Porto

3. EXEMPLOS



3.1

EDD

Évora
Distrito
Digital

O projecto Évora Distrito Digital teve como objectivo, através da criação ou densificação de redes formais e informais de natureza económica, social e cultural, suportadas amplamente pelas TIC, reforçar a identidade interna e externa da região como território de procura e partilha de conhecimento. O projecto visou também criar melhores condições para o surgimento de novos projectos e sinergias locais e proceder, em simultâneo, à divulgação e projecção nacional e internacional da região, de forma a atrair investimento e capital humano.



FIG. 4
LOGÓTIPO DO
PROJECTO EDD



PROJECTO

Objectivos

- Dinamizar e divulgar a Região-Distrito, projectando-a no panorama nacional e internacional;
- Concentrar fornecedores e prestadores de serviços por sectores de actividade e providenciar informação e apoio direccionado;
- Ligar 'stakeholders' em rede, divulgando as acções positivas, promovendo contactos e parcerias e estimulando a inovação e promoção dos produtos.

- Criar uma imagem uniforme dos sítios virtuais públicos, facilitando o acesso à informação e cultivando uma imagem de conjunto;
- Racionalizar recursos;
- Implementar um suporte para a disponibilização de serviços 'on-line' para os cidadãos.

- Partilhar e cruzar informação;
- Racionalizar recursos;
- Modernizar a administração.

- Rentabilizar o investimento na implementação dos projectos associados ao EDD;
- Criar uma infra-estrutura para atrair novas empresas.

- Promover a investigação e a inovação em geral e na área das TIC em particular;
- Fomentar o acesso das PME locais a ID específicos;
- Criar uma cultura de abertura e partilha entre Universidade, entidades e cidadãos.

Acções

- Criação concertada de diversos portais com informação relativa à região, nas suas componentes mais competitivas (regional, turismo, geográfico, negócios e empresas, e investigação).

- Reformulação dos sítios dos municípios (linguagem comum, mesma plataforma, centralização do alojamento) e suporte ao desenvolvimento de serviços 'on-line' (levantamento dos processos com definição dos casos-tipo mais frequentes, reengenharia de processos, uniformização das bases de dados e integração e interligação do 'back-office').

- Criação de uma intranet autárquica em banda larga interligando os 81 edifícios municipais permitindo a concentração de funções partilhadas a par de uma reformulação concertada dos procedimentos e do funcionamento dos serviços.

- Centro de Tecnologias Digitais, plataforma tecnológica de alojamento dos suportes de informação associados ao projecto, com capacidade adicional para o aproveitamento por parte do tecido empresarial.

- Criação do INOVÉVORA - pólo tecnológico de investigação e inovação, instalada na Universidade de Évora.

3.1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROJECTO

Contexto de Implementação

A execução deste projecto decorreu entre Setembro de 2004 e Março de 2007, ao abrigo do programa Cidades e Regiões Digitais. O montante total de investimento englobou 6.092.854,68 euros co-financiado pelo Programa Operacional da Sociedade do Conhecimento (POS_C).

Necessidades Partilhadas

O projecto inspirou-se nas orientações de base do POS_C, e permitiu verter numa única iniciativa multisectorial os diversos projectos avulsos que estavam a ser desenvolvidos por diferentes entidades de âmbito local - como a Câmara Municipal de Évora, a Universidade de Évora, a Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo ou a Associação de Municípios do Distrito de Évora.

Responsáveis

AMDE - Associação de Municípios do Distrito de Évora (Coordenação)
ADRAL - Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo
Universidade de Évora
Câmara Municipal de Évora

Parceiros

Todos os Municípios do Distrito de Évora
Região de Turismo do Alentejo

Contexto socioeconómico-territorial Condicionantes e Potencialidades

O território abrangido por este projecto envolve todos os municípios do Alto Alentejo, englobando uma área de 7393 km². O povoamento de base rural caracteriza-se pela baixa densidade, a que se associa uma população envelhecida e com baixos níveis de escolaridade. A rede urbana é composta por cidades de redu-

Implementação
do projecto EDD



EDD



EDD

INOVÉVORA

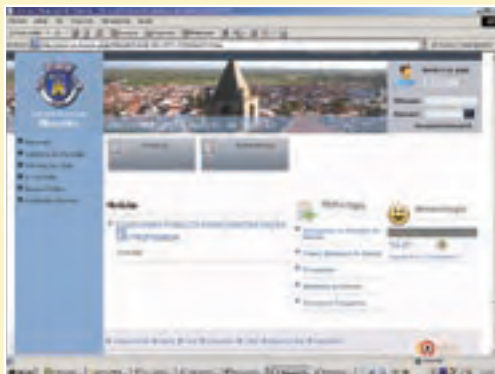


FIG. 5 Sítio CM MOURÃO



FIG. 6 Sítio CM MOURA



FIG. 7 Sítio CM MONTEMOR-O-NOVO

zida dimensão e o tecido empresarial é esmagadoramente constituído por microempresas, ligadas na sua maioria ao sector primário, o que gera uma economia local pouco diversificada e tradicionalmente dependente da dinâmica do sector público.

Noutro registo, a região tem uma localização privilegiada ao nível eixo Madrid-Lisboa, boas acessibilidades, a que se associa uma identidade patrimonial e etnológica consolidada e assumida.

Ao contribuir para facilitar e intensificar, os contactos, trocas e colaborações de natureza institucional, empresarial, científica e pessoal, o projecto propõe-se estimular a inovação e o dinamismo económico através do surgimento de projectos mais diversificados, proporcionando ao mesmo tempo a melhoria da competitividade económica, da empregabilidade das instituições e empresas e da satisfação dos cidadãos.

Através de uma estratégia de comunicação concertada e da criação de uma imagem de marca da região focada na tecnologia, procura-se projectar para o exterior uma ideia positiva de uma região capaz de atrair não só investimento assente na oferta de capacidades e competências, mas também os próprios recursos humanos ligados ao sector das indústrias criativas.

3.1.2 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Após a implementação do projecto, no plano da aplicação das TIC como instrumento para a Governança participativa, verifica-se que existem mecanismos de interacção mas não ocorreram ainda práticas de participação pública na

definição de políticas, nem iniciativas por parte da Administração para promover a participação activa dos cidadãos na vida política.

3.1.3 FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- Liderança forte
- Bom conhecimento dos problemas e obstáculos a vencer
- Visão e estratégia de intervenção partilhada e assumida pelos parceiros e visados
- Vasta experiência acumulada e estabilidade das equipas de projecto e coordenação
- Independência e autonomia do processo de decisão
- Planeamento e rigor na execução financeira

3.1.4 POTENCIAL POR EXPLORAR

Uma vez que o foco territorial deste projecto é de âmbito regional, parece haver ainda espaço para desenvolver o pensamento estratégico de âmbito territorial, aproveitando as estruturas relacionais e de decisão já implementadas. Assim, poderá ser um contributo marcante para a atratividade da região:

- a clarificação dos sectores-chave de competitividade territorial (tradicionais, emergentes e a implementar), tanto dentro de uma lógica de região como de especialização funcional à escala de cada município, explorando a circunstância criada para a produção de uma visão estratégica 'bot-

tom-up' de escala regional, fruto de um reconhecimento mútuo e de uma concertação de interesses;

- a definição de um papel para o espaço urbano reflectido numa agenda virada para a política de cidades e sua relação com o espaço rural;
- montagem de uma estratégia em torno da comunicação e 'marketing' territorial, nas vertentes interna (região), e externa (nacional, ibérica, internacional), que tire proveito da imagem gerada pelo EDD;
- a criação de mecanismos de participação pública e respectiva capacitação dos cidadãos para recolher perspectivas sobre a identidade e futuro do território e envolvê-los activamente na elaboração e implementação da estratégia competitiva local;
- a extensão do conceito de região digital ao sector da educação e formação profissional e à gestão operacional integrada do sector turístico, pela relação estreita de ambos com os factores de competitividade lançados no EDD.

PERGUNTAS FREQUENTES

Em que é que consiste o projecto Évora Distrito Digital (EDD)? R: O projecto EDD consiste na congregação de um vasto conjunto de subprojectos com vista à criação de condições para a implementação de uma Sociedade do Conhecimento no distrito de Évora. Com a implementação do projecto pretende-se divulgar a região, promover o turismo, atrair investimento para a região, promover a inovação, o empreendedorismo e a partilha de conhecimento e ainda criar redes privilegiadas de comunicação entre os vários municípios do distrito.

Como é que surgiu? R: O projecto EDD surgiu ao abrigo de medidas concretas, inspiradas nas orientações de base do programa Cidades e Regiões Digitais, tendo obtido o financiamento a partir do Programa Operacional Sociedades de Conhecimento (POS_C). Na base desta iniciativa estiveram também diversos projectos que estavam a ser desenvolvidos por diferentes entidades de âmbito local, como a Câmara Municipal de Évora, a Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo ou a Associação de Municípios do Distrito de Évora.

Quem foram os responsáveis pelo projecto? R: O projecto teve como responsáveis a Associação de Municípios do Distrito de Évora - AMDE (coordenação do projecto), a Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo - ADRAL, a Universidade de Évora e a Câmara Municipal de Évora. Os parceiros que integram o projecto foram a Região de Turismo do Alentejo e todos os 14 municípios do distrito.

Quais foram as grandes inovações que o projecto EDD introduziu ao nível da gestão urbana dos municípios e de que forma é que contribuiu para o reforço da identidade da região? R: Ao nível local foi criada uma intranet autárquica em banda larga que interligou os 81 edifícios municipais, permitindo a concentração de funções partilhadas, tendo-se ainda verificado uma reformulação concertada dos procedimentos de gestão e do funcionamento dos municípios. Com estas medidas tornou-se possível a partilha e o cruzamento de informação e uma maior racionalização dos recursos. Foram criados de forma concertada diversos portais com informação relativa à região, nas suas componentes mais competitivas (regional, turismo, geográfico, negócios e empresas e inovação). O conjunto de iniciativas permitiu dinamizar e divulgar a região, projectando-a no panorama nacional e internacional. Foi criado um pólo tecnológico de investigação e inovação, o INOVÉVORA, instalado na Universidade de Évora, com vista a promover a investigação e a inovação em geral e na áreas da TIC em particular. Para permitir o alojamento dos suportes de informação associados aos projectos do EDD, foi criada uma plataforma tecnológica, com capacidade adicional posta à disposição do tecido empresarial. Para combater a exclusão digital foi criado um posto móvel de acesso à Internet constituído por um veículo que circula pelas diversas freguesias rurais, onde é possível aceder gratuitamente à Internet e onde se oferece formação na área das TIC.

O que é que este projecto permitiu? R: Ao reforçar a identidade interna e externa da região como território de procura e de partilha de conhecimentos, criaram-se condições para o surgimento de novos projectos e sinergias locais, sendo possível proceder em simultâneo à divulgação e projecção nacional e internacional da região, de forma a atrair investimento e capital humano.

O que é que mudou para os técnicos? R: Para além de uma crescente motivação associada às necessidades de colaboração decorrentes da implementação do projecto, e ao investimento em formação de que foram alvos, os técnicos viram o seu trabalho ser alvo de uma modernização convergente para os sectores da inovação, havendo também uma aproximação aos cidadãos e à Universidade.

O que é que mudou para os cidadãos? R: Ao ser implementado um suporte para a disponibilização de serviços 'on-line' para o público, os cidadãos podem agora resolver muitas das suas questões relacionadas com o município via Internet, sem terem que se deslocar às instalações das Câmaras Municipais. A ligação dos diversos 'stakeholders' em rede promove novos contactos e parcerias estimulando a inovação e contribuindo para a promoção dos produtos da região. A par desta medida foram também desencadeadas outras iniciativas com vista a promover o distrito e a fixar novas empresas, fomentando também o acesso das PME locais à inovação e desenvolvimento, o que leva à criação de mais postos de trabalho, e em última instância à melhoria da qualidade de vida das populações.





3.2 GAIURB

empresa municipal

A GAIURB é uma Empresa Municipal (EM) direccionada para o desenvolvimento, no município de Gaia, de uma política urbanística de inovação nos domínios do planeamento, licenciamento, fiscalização e paisagem urbanas. Os seus objectivos residem tanto na implementação de um sistema integrado de gestão e planeamento territorial, como na melhoria da qualidade do espaço público, através da promoção da identidade do município e do envolvimento e participação dos cidadãos na definição e implementação dessa visão.

FIG. 13
LOGÓTIPO DO PROJECTO GAIA 2020



3.2.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROJECTO

Contexto de Implementação/Necessidades Partilhadas

A GAIURB, EM, foi constituída em Abril de 2002, por decisão da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Na base desta decisão esteve a necessidade de imprimir uma nova dinâmica à gestão urbanística introduzindo maior flexibilidade e

autonomia, quer em termos do processo de tomada de decisão, quer ao nível da estrutura interna. A formação da empresa possibilitou também a criação de um quadro de pessoal mais flexível e ajustável às necessidades do trabalho.

Responsáveis

- Câmara Municipal de Gaia
- Empresa Municipal para a Gestão Urbanística do concelho de Gaia
- Eng.ª Ilda Henriques - Departamento de SIG

Parceiros

O projecto conta com um conjunto de parceiros institucionais e parceiros tecnológicos.

Parceiro Institucional

- Gaia Global

O projecto Gaia Global consiste num projecto cujo objectivo visa a promoção digital no município de Gaia, no âmbito do projecto Cidades e Regiões Digitais, com vista à criação de uma plataforma de integração que associe cidadãos locais e deslocados, e instituições que actuem sobre o território, de modo a permitir a partilha de informação e registo das suas interacções. Gera-se assim uma série de facilidades associadas aos recursos digitais envolvendo a administração pública local, instituições de carácter público (escolas, associações, etc.) e de carácter privado e público em geral (Luís Borges Gouveia, 2004).

Parceiros Tecnológicos

- PH Informática
- Medidata
- Nova Base

Contexto socioeconómico-territorial Condicionantes e Potencialidades

O território abrangido pela gestão desta empresa envolve toda a área do município de Gaia,

PROJECTO	
<p>Objectivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver uma plataforma informática para concentrar e organizar a informação geográfica existente e criar e automatizar, simplificar e agilizar o trabalho técnico ao nível da gestão urbana; • Partilhar a informação urbanística e territorial com o público, em parceria com os organismos e instituições que administram o território. 	<p>Acções</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montagem do Departamento de Informação Geográfica; • Aquisição/afinação de 'software' SIG e criação das Bases de Dados de suporte à implementação do SIG de Gaia.
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar serviços 'on-line' para os cidadãos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de uma plataforma 'on-line' onde se podem consultar os IGT numa base geográfica interactiva, se disponibilizam os formulários necessários às diversas acções urbanísticas, se adquirem e obtêm plantas de localização em formato digital e se acede aos regulamentos dos planos e da legislação territorial.
<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar a identidade/imagem que a população tem do seu município, permitindo que se identifique com a visão GAIA 2020 e reconheça as iniciativas em curso como parte de um projecto de fundo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Criação da marca Gaia 2020 associada ao processo de revisão do PDM, promovendo uma estratégia de 'marketing' e comunicação associada à campanha publicitária do PDM.
<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o direito à participação dos cidadãos na promoção das políticas públicas e os mecanismos disponibilizados para o efeito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grande campanha publicitária de apelo à participação dos cidadãos na revisão do PDM, recorrendo a conferências de imprensa, 'outdoors' e publicidade distribuída na conta da água.
<ul style="list-style-type: none"> • Criar condições para a efectivação do direito à participação dos munícipes; • Disponibilizar os estudos preliminares e respectivas conclusões e lançar as questões prévias fundamentais a considerar na revisão do PDM; • Receber, triar e ponderar os contributos dos cidadãos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de fórum 'on-line' de discussão do PDM durante todo o período de elaboração deste IGT.
<ul style="list-style-type: none"> • Fornecer soluções de apoio à participação; • Combater a exclusão digital, pela via da disponibilização de um interface humano de interpretação e interacção com plataforma 'on-line'. 	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de uma estrutura de recepção das participações na sede da Câmara Municipal e em cada uma das 24 freguesias, através de equipas técnicas para resposta presencial às dúvidas dos munícipes, recebendo, georeferenciando e encaminhando as suas participações 'on-line'.

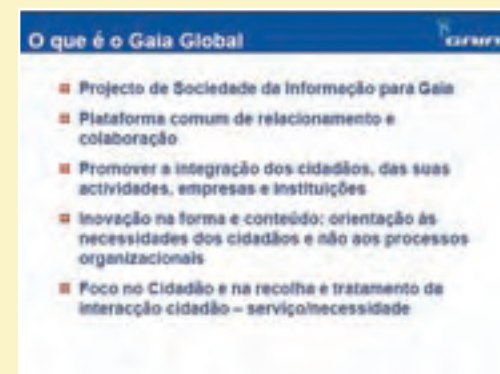


FIG. 8 APRESENTAÇÃO DO PROJECTO GAIA GLOBAL - CM GAIA

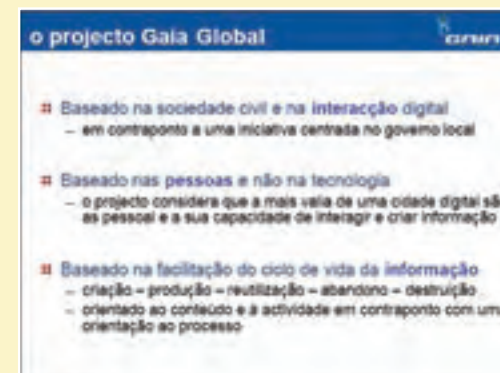


FIG. 9 APRESENTAÇÃO DO PROJECTO GAIA GLOBAL - CM GAIA

incluindo as suas 24 freguesias, distribuídas por uma área de 168,7 km². Nos últimos anos este território tem sido alvo de uma crescente pressão demográfica na AMP, tendo actualmente uma população de cerca de 300 mil habitantes. Aí vive 8% da população da região do Norte e 3% da população do país, constituindo um 'outlier' nas tendências de captação de população jovem em idade activa.

Este fenómeno justifica-se, em parte, por força da maior oferta de habitação económica no contexto do Grande Porto, o que resulta num acréscimo de movimentos pendulares de acesso à margem Norte do Douro. Com efeito, a AMP revela uma grande dependência do Porto-cidade ao nível do emprego e dos equipamentos urbanos, o que se reflecte num desequilíbrio territorial cuja face mais visível é a suburbanidade latente da região envolvente. Interessa, por isso, fomentar a capacidade de atracção do concelho da Gaia, não como um dormitório, mas como um território de inovação, criatividade, empreendedorismo, produção e difusão de conhecimento e de oportunidades, tanto mais que apresenta uma população jovem, uma dimensão significativa e uma componente territorial privilegiada de contacto com a costa.

Redes internas e externas

A informação relativa ao ordenamento do território e aos processos de gestão urbanística e paisagística foi alvo de um procedimento de georeferenciação, organização e sistematização, o que permitiu a disponibilização, em tempo real destes instrumentos, bem como automatizar procedimentos padronizados e agilizar os processos de consulta e análise.

O projecto SIG de Gaia constitui uma ferramenta fundamental de apoio à gestão e planeamento urbanístico, incluindo também a recolha de informação e produção de conhecimento sobre o território, para além de permitir a colaboração com outras entidades.

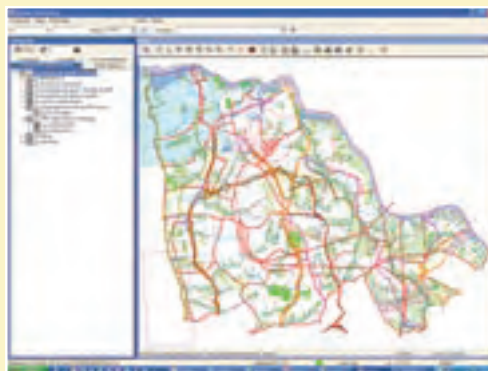


FIG. 10 PROJECTO SIG GAIA SÍTIO GAIURB



FIG. 11 PROJECTO SIG GAIA SÍTIO GAIURB



FIG. 12 BASE DE DADOS COM INFORMAÇÃO RELEVANTE SOBRE O URBANISMO - GAIURB

Os ganhos deste projecto radicam na redução do tempo de resposta, na transparência da tramitação dos processos e no acrescido rigor que é agora possível canalizar para o processo de informação e consulta.

Após ter sido testado e optimizado o funcionamento interno da GAIURB, o sistema foi disponibilizado ao exterior, através de uma plataforma SIG on-line. A consulta de processos 'on-line' permite também ao munícipe/técnico aceder à informação sobre o andamento de qualquer processo no qual tenha legítimo interesse, evitando assim deslocações às instalações da GAIURB. Através deste serviço o requerente pode saber, em tempo real, em que fase se encontra o seu processo, qual o técnico responsável pela apreciação e qual o teor das informações já elaboradas. Para além destes aspectos foram implementadas medidas concretas, no sentido de promover a participação dos cidadãos, como é o caso do fórum de discussão do PDM que liga em rede os municípios com a autarquia.

3.2.2 AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

Alguns dos projectos levados a cabo pela GAIURB contam com a participação dos munícipes. A participação é promovida através da divulgação das iniciativas políticas que estão a decorrer e de apelos a essa mesma intervenção.

3.2.3 FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- Patrocínio político e liderança forte
- Estratégia sólida e objectiva
- Bom conhecimento dos contornos técnicos e humanos dos problemas
- Financiamento e recursos humanos ajustados

- Publicitação/divulgação generalizada das iniciativas por canais diversificados

3.2.4 POTENCIAL POR EXPLORAR

A análise incidiu sobre uma empresa municipal em que convergem várias características fundamentais: a expressão física e material do trabalho desenvolvido, essencial para a criação de uma imagem municipal; a necessidade frequente de interacção com os municípios, do ponto de vista informativo e transaccional; a inserção, com uma área expressiva, numa área metropolitana de urbanização consolidada e referência nacional.

Se entendemos ter havido um esforço particular em reforçar as duas primeiras características, parece haver ainda um potencial por explorar no que se refere à terceira componente, em particular a promoção da competitividade e atractividade territoriais, a saber:

- A procura de um rumo claro como parte integrante e integrada na AMP, que oriente estrategicamente o perfil de especialização e desenvolvimento territorial, permitindo reverter o estigma de dormitório e ao mesmo tempo tirar partido das economias de escala do distrito;
- A tentativa de assegurar a uniformização das estratégias e procedimentos relativos ao desenvolvimento e imagem urbanas, para reforçar especificamente a coesão territorial e a cooperação institucional entre municípios;
- A necessidade de reequilibrar os desequilíbrios territoriais, como resposta à centralidade excessiva do município do Porto, nomeadamente no que respeita a sectores de produção e transmissão do conhecimento, de valorização do património e de cristalização de uma faceta cultural urbana.

PERGUNTAS FREQUENTES

O que é a GAIURB? R: A GAIURB é uma empresa municipal direccionada para o desenvolvimento de uma política urbanística de inovação nos domínios do planeamento, licenciamento, fiscalização e paisagem urbana no Município de Vila Nova de Gaia. Os seus objectivos fundamentais residem na implementação de um sistema integrado de gestão e planeamento territorial no município de Gaia assim como na promoção da qualidade da paisagem urbana.

Porque é que foi criada? R: A GAIURB, EM, foi constituída em Abril de 2002, por decisão da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Na base desta decisão estiveram os objectivos de imprimir uma nova dinâmica à gestão urbanística, a par da necessidade de ter uma maior flexibilidade e maior autonomia, quer em termos das decisões ao nível da estrutura interna, quer em termos das opções sobre a política urbana. A formação da empresa possibilitou também a criação de um quadro de pessoal mais flexível, mais ajustado às necessidades do trabalho.

Qual foi a grande inovação que a GAIURB introduziu na gestão urbana do município? R: Em termos de serviços o grande motor de inovação foi o projecto SIG de Gaia.

O que é que este projecto permite? R: O SIG de Gaia partilha a sua informação com as instituições e com o município. Deste modo, uma vez implementado internamente este sistema passou a constituir a ferramenta de suporte para a actividades envolvidas no planeamento, licenciamento e fiscalização. A informação é também partilhada com o exterior, sendo a consulta, via digital, acessível a outras instituições e ao público em geral, verificando-se igualmente um trabalho em parceria com outras instituições de incidência territorial. O SIG introduziu também a possibilidade de cruzar a informação, ficando o processo de obras particulares ligado ao processo de fiscalização, tendo sido criada uma base de dados com a informação centrada em torno do município.

O que é que mudou para os técnicos? R: Com a informação organizada e sistematizada o trabalho dos técnicos é facilitado. O SIG constitui uma ferramenta de apoio à gestão e planeamento urbanístico, onde é disponibilizada toda a informação existente e necessária aos técnicos para a gestão corrente das suas tarefas. Os técnicos passaram a ter um instrumento que automatiza todas as operações cujo procedimento se encontra standartizado. O tempo de resposta foi substancialmente reduzido, tendo o processo de apreciação técnica ficado mais eficiente e preciso, na medida em que toda a informação sobre o território, incluindo a legislação e entidades que devem ser consultadas, é disponibilizada automaticamente, eliminando assim a possibilidade de ocorrência de erros ou omissões no processo de apreciação técnica. Com o SIG tornou-se também possível o processo de consultas automáticas às entidades externas com competências territoriais, o que permitiu reduzir o tempo de envio dos processos para consulta para 3 a 4 dias, introduzindo igualmente um grande rigor neste processo.

O que é que mudou para o cidadão? R: O mesmo sistema que é utilizado internamente é também disponibilizado ao exterior, o que reflecte a grande aposta numa política de transparência, uma vez que se coloca ao dispor do cidadão a mesma ferramenta e informação que a autarquia dispõe para a análise dos processos. A consulta de processos 'on-line' permite também ao município/técnico aceder à informação relativa ao andamento de qualquer processo, no qual tenha legítimo interesse, evitando assim a sua deslocação às instalações da GAIURB. Através deste serviço o requerente pode saber em tempo real em que fase se encontra o seu processo, qual o técnico que se encontra a apreciá-lo e qual o teor das informações já elaboradas. Associado a este projecto está também a nova função de emissão de plantas de localização 'on-line', um serviço pago que permite requerer e receber plantas de localização 'on-line'. Na mesma lógica são também disponibilizados diversos formulários para pedidos de requisições, informações prévias, pedidos de autorização, etc. Foi também disponibilizada para 'download' toda a legislação sobre o território ou sobre procedimentos a cumprir na submissão de processos à câmara, assim como o PDM e outros Instrumentos de Gestão Territorial.

De que forma foi promovida a governação participativa? R: Os cidadãos do concelho foram chamados a participar na elaboração do PDM. A informação relativa ao processo de revisão do PDM foi sendo disponibilizada 'on-line', durante todo o período de revisão, tendo sido criado um fórum, também 'on-line', onde os cidadãos podiam deixar a sua participação, acerca das estratégias do plano. A mesma iniciativa teve lugar presencial, em períodos predefinidos, na sede da Câmara, e nas sedes das diversas juntas de freguesia do concelho, para que a participação estivesse ao alcance de todos. Os cidadãos foram chamados a participar, tendo sido feita publicidade a este acontecimento, divulgada em diversos cartazes espalhados por toda a cidade e também por um folheto informativo que chegou à população juntamente com a factura da água.





3.3

CMA

Câmara Municipal de Águeda

O processo de modernização administrativa levado a cabo pela Câmara Municipal de Águeda teve início em 1995. Em 1999 foi distinguida com o prémio “Caso Exemplar de Modernização Administrativa”. Decorridos oito anos, o novo executivo definiu novas metas, apostando na formação e na procura da qualidade e eficiência do serviço recorrendo sobretudo às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). As medidas preconizadas por estas metas deverão ser utilizadas não só como instrumento de apoio à gestão urbana, mas também como um mecanismo de promoção do contacto e participação dos cidadãos na definição das estratégias e políticas do município.



PROJECTO

Objectivos

- Responder/encaminhar todo o atendimento ao munícipe pelos serviços camarários, num mesmo espaço e num único atendimento, com maior rapidez;
- Criar uma ‘interface’ humana de mediação do serviço público e consequente introdução dos dados dos processos no sistema informático;
- Monitorização automática da rapidez do atendimento.

- Erradicar o papel dos procedimentos internos;
- Simplificar e automatizar todas as tarefas;
- Melhorar a gestão, a tramitação interna e o processo de decisão;
- Registo e possibilidade de consulta do andamento dos processos em tempo real;
- Minimização dos erros e das irregularidades;
- Possibilidade de despacho não presencial.

- Disponibilizar serviços ‘on-line’ para os cidadãos.

- Divulgar o direito de participação e os recursos disponíveis;
- Testar a receptividade e facilidade de uso de um interface de participação ‘on-line’;
- Receber a opinião dos munícipes sobre um projecto particular da autarquia.

- Integração de todas as intenções urbanísticas num único suporte de representação geográfica.

Acções

- Balcão Único de Atendimento - espaço do edifício camarário reservado à resolução presencial do conjunto das interacções municipalidade/munícipe.

- ‘Workflow’/reengenharia de processos/assinatura electrónica (obras públicas e particulares, contabilidade de custos e aprovisionamento e compras).

- Reformulação dos sítios dos municípios (levantamento dos processos com definição dos casos-tipo mais frequentes, reengenharia de processos, uniformização das bases de dados e integração e interligação do ‘back-office’).

- Fórum/‘chat’ de opinião: Reformulação do trânsito; Intervenção na frente ribeirinha.

- SIG Águeda.

3.3.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROJECTO

Contexto de implementação

Após a implementação das primeiras medidas de modernização administrativa, surgiram novas iniciativas, alavancadas em grande medida no processo de certificação da qualidade, cujo objectivo principal consiste em melhorar as operações internas e o relacionamento com os cidadãos.

A par desta iniciativa, observa-se igualmente um interesse em revitalizar o papel regulador da Câmara Municipal, a partir de uma opção de desregulamentação das actividades passíveis de licenciamento a fim de criar condições para atracção do investimento e incentivar o empreendedorismo. Estas medidas poderão contribuir para a melhoria do desempenho económico e social e para o subsequente reforço da atractividade do território.

Responsáveis

- Câmara Municipal de Águeda
Dr. Gil Nabais, Presidente da Câmara
Arq.ª Marlene Marques

Contexto socioeconómico-territorial

O território abrangido por este projecto envolve todo o concelho de Águeda, ocupando uma área de 3350 km², repartido por 20 freguesias, com um total de cerca de 50 mil habitantes.

Ainda que a densidade populacional seja pouco elevada, verificou-se nos últimos anos um aumento do número de habitantes - fruto sobretudo das boas acessibilidades na área de influência do Porto - pese embora um crescente envelhecimento da população revelado pelas estatísticas demográficas.

Tradicionalmente agrícola, Águeda atravessou um processo de forte industrialização (60% dos seus recursos humanos trabalham no sector secundário, sector este que representa 65% na economia local) e a proximidade do pólo de produção e transferência de conhecimento da Universidade de Aveiro, associada à disponibilidade de solos, constituem importantes trunfos a explorar para o seu futuro desenvolvimento.

Redes Internas e Externas

O 'workflow', a digitalização prévia dos documentos e a reorganização de processos permitiram reforçar as redes internas dos serviços camarários, minimizando os erros, a burocracia e as dificuldades de comunicação, permitindo igualmente uma maior transparência, a possibilidade de monitorização automática do desempenho e uma maior responsabilização dos intervenientes.

O processo de modernização administrativa e as iniciativas que, em paralelo, têm ocorrido no sentido de reforçar a iniciativa e capacidade de participação pública nos processos de decisão contribuíram, em larga medida, para o reforço das redes externas que se estabelecem entre os munícipes e os vectores administrativo, técnico e político da edilidade. Graças a estas intervenções, os munícipes podem submeter 'on-line' processos, consultar em tempo real o seu andamento e proceder à requisição de documentos. Verificou-se também um esforço no sentido de comunicar aos cidadãos as estratégias e acções que a Câmara Municipal pretende definir para o município, assim como se têm continuado a desenvolver e implementar os canais de comunicação entre os munícipes e o sistema de gestão autárquico.



FIG. 14 FÓRUM DE DISCUSSÃO PÚBLICA 'ON-LINE' - Sítio CM ÁGUEDA

3.3.2 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Águeda privilegiou a modernização administrativa, assim como a criação de novos canais de comunicação entre a autarquia e os cidadãos. É exemplo desta dinâmica o fórum de discussão sobre o trânsito, para o qual foi desenvolvida uma plataforma 'on-line' de participação georeferenciada. Este instrumento permitirá desenvolver a participação sempre que esteja em causa a definição de estratégias locais com interesse para os municípios (está neste momento em discussão o redesenho da frente ribeirinha). Os resultados atingidos, reforçados pela percepção clara de um percurso a seguir, permitem colocar Águeda, quanto à aplicação das TIC, num bom nível de governação. Existem mecanismos de interacção com os cidadãos com vista à sua participação. Contudo, não se regista ainda um esforço significativo na definição de políticas que promovam a mobilização dos cidadãos para uma maior participação.



Ponte sobre o rio Águeda

3.3.3 FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- Visão e espírito de mudança
- Liderança forte
- Boa coordenação técnica
- Disponibilização de recursos específicos

3.3.4 POTENCIAL POR EXPLORAR

As iniciativas promovidas pela municipalidade de Águeda são acções do tipo 'top-down', de carácter reiterado e progressivo. Pautadas por uma significativa capacidade de resposta aos desafios de forma inovadora, permanecem no entanto restritas à esfera de influência do poder municipal.

Tendo em conta as características locais, existem condições privilegiadas para alargar esta dinâmica a algumas áreas onde a atractividade poderá ser reforçada:

- No apoio à indústria, possivelmente a partir de uma estrutura institucional mista de promoção da cooperação ao nível da ID, no sentido de acrescentar valor aos estágios da sequência produtiva;
- Na integração, recorrendo à oferta industrial existente, a transformar ou a implementar, de etapas complementares da cadeia de valor para potenciar a diferenciação e competitividade dos produtos;
- No desenvolvimento e promoção de marcas e produtos com um perfil criativo e inovador;
- No apoio à criação ou migração de empresas que potenciem o capital técnico e humano acumulado e promovam a competitividade territorial, quer ao nível organizativo quer ao nível infra-estrutural;
- Na inserção de Águeda como participante de uma estratégia regional associada ao eixo Coimbra-Aveiro, afirmando o seu perfil de especialização no sector secundário complementada por estes dois pólos de criação de conhecimento;
- Na capacitação dos municípios para o uso das TIC;
- No desenvolvimento de uma imagem interna e externa para o território de Águeda, tirando proveito das iniciativas já concretizadas e que sirvam como referencial identitário na promoção interna e externa deste território.

PERGUNTAS FREQUENTES

Em que é que consistiu o trabalho, ao nível de aplicação das TIC, para governação e gestão urbanas que tem sido levado a cabo pela Câmara Municipal de Águeda? R: O processo de modernização de que foi alvo a Câmara Municipal de Águeda consistiu essencialmente numa reengenharia de processos com vista a otimizar os procedimentos e a facilitar o trabalho dos técnicos com repercussões ao nível do atendimento e participação dos munícipes.

Em que contexto surgiu? R: Depois da execução das primeiras medidas de modernização administrativa, que tiveram início em 1995 e que levaram a que a Câmara Municipal de Águeda fosse distinguida com o prémio “Caso Exemplar de Modernização Administrativa”, o novo executivo estabeleceu novas metas direccionadas em última instância para a melhoria da qualidade do serviço prestado ao cidadão, explorando as potencialidades das TIC, e aproveitando as medidas impostas pelo processo de certificação da qualidade, sempre na óptica de melhorar o relacionamento entre os administrados e a administração, com base na confiança e na responsabilização mútua.

Para além das iniciativas decorrentes do processo de modernização administrativa, que outras acções inovadoras há a destacar? R: Embora se tenham verificado grandes modificações no funcionamento e gestão da Câmara Municipal, há a destacar o fórum/'chat' de opinião, onde os munícipes podem contribuir com as opiniões e manifestarem-se sobre projectos concretos que estão a decorrer. Esta experiência incidiu já sobre a reformulação do trânsito e sobre a intervenção de que será alvo a zona da frente ribeirinha da cidade.

Em que é que consiste o fórum/'chat' de opinião? R: O fórum/'chat' de opinião consiste numa plataforma 'on-line' onde se encontra disponível a informação cartográfica sobre as intenções para projectos concretos a implementar pelo município, havendo lugar para a participação georreferenciada dos munícipes. Os cidadãos têm assim a possibilidade de ficar a par das propostas apresentadas pela Câmara Municipal, podendo participar no sentido de contribuir com novas ideias ou mesmo manifestar o seu descontentamento com as soluções apresentadas, através de uma mensagem à qual corresponde uma localização, havendo depois um 'feedback' por parte dos técnicos da autarquia. Muitas das propostas dos cidadãos são incorporadas nos projectos. Permite igualmente que os cidadãos conversem e debatam a matéria, tal como num 'chat' tradicional.

Que outros projectos foram implementados? R: O conjunto das medidas de modernização traduziu-se ainda na criação de um balcão único de atendimento onde é possível responder/encaminhar todo o atendimento ao munícipe pelos serviços camarários. Houve também uma reengenharia ao nível dos processos, reformulação dos sítios dos municípios, suportada na uniformização das bases de dados, e foi criado um SIG onde se está a carregar toda a informação cartográfica disponível para o concelho.

O que é que mudou para os técnicos? R: O trabalho dos técnicos foi otimizado e facilitado. Houve uma simplificação e automatização de muitas tarefas, o que levou a que se conseguissem minimizar os erros e as irregularidades. Verificou-se também uma significativa melhoria dos processos de gestão, tramitação interna e decisão, o que reduziu os tempos de resposta aumentando a disponibilidade dos técnicos para se debruçarem sobre novas questões, ou libertando-os para outras tarefas. Com a criação de uma assinatura electrónica criou-se também a possibilidade de despacho não presencial. Associado à criação do balcão único, verificou-se também uma monitorização automática da rapidez do atendimento, o que contribui em última instância para um aumento de rigor na avaliação dos técnicos. A erradicação do papel ao nível dos procedimentos internos facilitou também o trabalho dos técnicos, que tem assim a possibilidade de aceder à documentação do seu expediente via intranet, não havendo lugar a perdas de informação. O 'workflow', a digitalização prévia dos documentos e reorganização dos processos permitiram reforçar as redes internas dos serviços camarários, minimizando os erros, a burocracia e as dificuldades de comunicação, permitindo igualmente uma maior transparência e uma maior responsabilização dos intervenientes. Foi introduzido um processo de medição do desempenho, sendo extraída, semanalmente, uma relação dos processos cujos prazos foram ultrapassados. Essa listagem é posteriormente fornecida ao chefe do serviço respectivo que assume a responsabilidade de resolver os processos que estão nessas condições, de forma a evitar o aumento das inconformidades. Os dados recolhidos pelo sistema de medição permitem ainda recolher informação para o SIADAP. A implementação do SIG de Águeda melhorou também o trabalho dos técnicos, pelo facto de concentrar toda a informação num único suporte cartográfico, o que aumenta a rapidez do trabalho.

O que é que mudou para o cidadão? R: Com a criação do Balcão Único de Atendimento, de uma só vez, num mesmo espaço e com a mesma interface humana, o munícipe consegue expor e dar seguimento a todas as questões que possam ser resolvidas pelos serviços camarários. Com a reformulação dos sítios do município tornou-se possível a submissão online de alguns tipos de processos (a generalização do Cartão do Cidadão permitirá o aumento exponencial do tipo de processos que será possível submeter através dos 'web services'), a consulta em tempo real do seu andamento e a requisição de documentos, evitando assim deslocações à Câmara. A emissão da autorização na hora da prorrogação de prazo do alvará de construção e da autorização de utilização na hora são sem dúvida as medidas com maior impacto na vida dos cidadãos.

De que forma foi promovida a governação participativa? R: Com a criação do fórum/'chat' os munícipes, sem terem mais uma vez que se dirigir às instalações da Câmara, podem ficar a par das intenções do executivo para o concelho assim como dos projectos que estão a decorrer para intervenções concretas, sendo ainda possível fazer comentários georreferenciados, aos quais os técnicos da autarquia dão seguimento.



4. Desafios à aplicação das TIC na governação, na gestão urbana, no desenvolvimento económico e na coesão social e territorial

Neste documento identifica-se um conjunto de desafios no âmbito da aplicação das TIC na governação, na gestão urbana, no desenvolvimento económico e na coesão social e territorial. Para cada um deles avançam-se alguns exemplos de possíveis intervenções, impactes esperados e critérios específicos e transversais que devem ser tidos em consideração na preparação de projectos enquadrados pelo instrumento “Soluções inovadoras para o desenvolvimento urbano” do programa Política de Cidades POLIS XXI.

Aumentar a eficiência da Administração Pública e facilitar a sua interacção quotidiana com os cidadãos e agentes socioeconómicos

a) Possíveis tipos de intervenções neste domínio:

- Acesso 'on-line' aos serviços prestados pela Administração Pública por parte de cidadãos e agentes socioeconómicos;
- Criação de arquivo electrónico a partir do qual os documentos podem ser facilmente acedidos e transferidos, quer pelos utilizadores da administração, quer pelos cidadãos e agentes socioeconómicos;
- Aplicação das TIC nos procedimentos necessários ao licenciamento empresarial;
- Emissão electrónica de documentos com valor legal.

b) Impactes esperados:

- Aumento da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e agentes socioeconómicos;
- Resposta mais eficiente e eficaz da Administração às solicitações de cidadãos e agentes socioeconómicos;
- Simplificação de procedimentos operativos da Administração e consequente redução da burocracia;
- Redução de custos financeiros inerentes às operações/serviços.

c) Critérios específicos a ter em consideração na preparação de projectos:

- Conhecer as necessidades dos cidadãos e dos agentes socioeconómicos na sua relação com a Administração, de forma a proporcionar uma resposta adequada que garanta uma evolução positiva relativamente à capacidade de resposta anterior;
- Mostrar as vantagens da oferta de serviços da Administração baseados em TIC, designa-

damente em termos da simplificação e aceleração de procedimentos;

- Codificar a informação de forma a ser compreensível por todos e facilitar o seu acesso por parte de cidadãos e agentes socioeconómicos, quer em termos de requisitos técnicos, (e. g. largura de banda), quer em termos de funcionalidade (e. g. interface amigável).

Promover o envolvimento e a mobilização pública nos processos de definição de políticas e de tomada de decisão

a) Possíveis tipos de intervenções neste domínio:

- Plataforma para consulta de projectos ou planos de desenvolvimento e ordenamento territorial;
- Plataforma para consulta de informação detalhada relacionada com os processos de planeamento, designadamente para consulta de documentação, cartografia utilizando tecnologia SIG, planos de desenvolvimento e linhas orientadoras das opções de política;
- Fóruns de reflexão e discussão sobre processos de planeamento ou iniciativas específicas, complementados com meios electrónicos de participação;
- Espaços 'on-line' onde cidadãos e agentes socioeconómicos podem expor as suas preocupações aos decisores políticos e estes expliquem as opções tomadas;
- Portais sobre assuntos específicos com incidência municipal ou regional, designadamente questões ambientais.

b) Impactes esperados:

- Promover a participação pública e o envolvimento cívico;
- Aumentar a transparência dos processos de concepção de políticas e de tomada de decisão;

- Aumentar o nível de comprometimento político incentivando o diálogo entre os decisores e os cidadãos e agentes socioeconómicos.

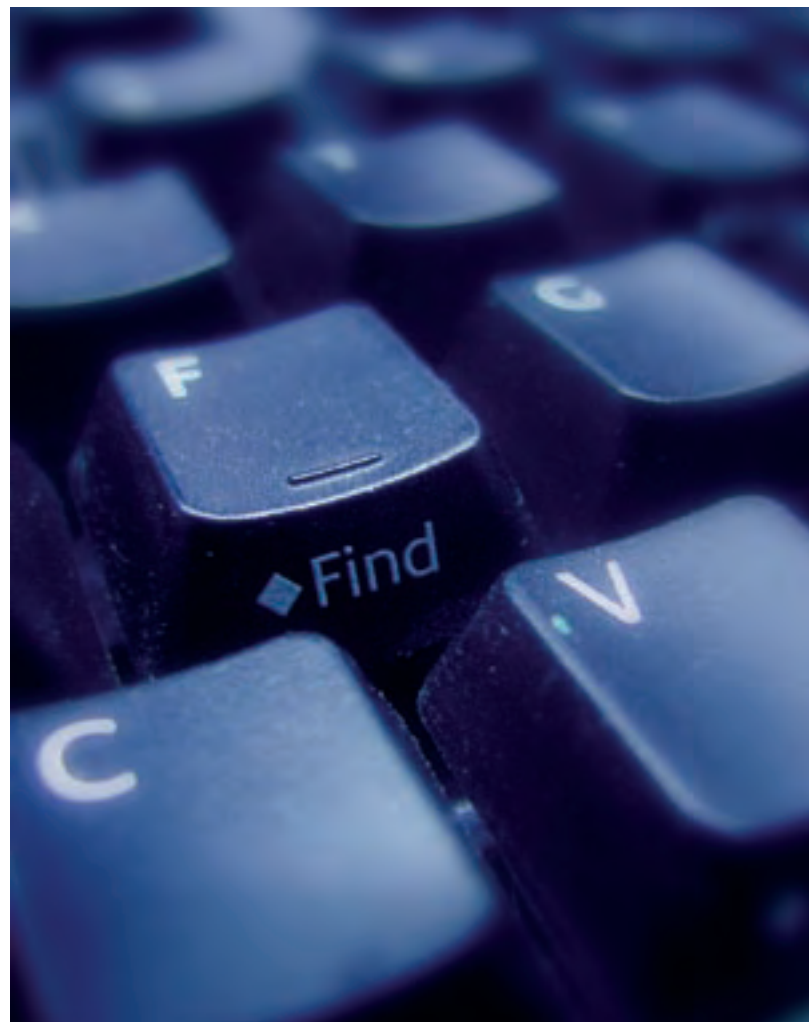
c) Critérios específicos a ter em consideração na preparação de projectos:

- Divulgar a informação técnica relevante para o processo de consulta pública, garantindo que os conteúdos sejam compreensíveis pela generalidade dos cidadãos e dos agentes socioeconómicos;
- Comunicar com os cidadãos e agentes económicos de forma clara, indicando sempre qual a informação com carácter meramente descritivo ou informativo, qual a informação que é objecto de discussão e sobre a qual podem e devem pronunciar-se;
- Facilitar o processo de participação, proporcionando a cidadãos e agentes socioeconómicos interfaces funcionais e de fácil utilização;
- Desenhar os processos de participação de modo a que estes constituam momentos de aprendizagem colectiva e de construção de hábitos de envolvimento no processo de concepção e implementação de políticas;
- Criar mecanismos que assegurem a incorporação dos resultados da consulta e discussão pública nos processos de tomada de decisão, elevando o nível de compromisso dos responsáveis da Administração e promovendo a consolidação dos hábitos de participação.

Apoiar o desenvolvimento económico

a) Possíveis tipos de intervenções neste domínio:

- Plataforma de apoio ao processo de localização empresarial;
- Plataforma de articulação de centros produtores de conhecimento e de formação de



recursos humanos com as empresas;

- Plataforma de divulgação e promoção de produtos e serviços no mercado global;
- Plataforma de cooperação, visando o desenvolvimento tecnológico ou a oferta integrada de produtos ou serviços (e. g. sector do turismo).

b) Impactes esperados:

- Aumento da eficiência da gestão de operações das empresas;
- Aumento da interação das empresas com agentes do Sistema Científico e Tecnológico;
- Ampliação da rede de contactos com clientes, fornecedores e agentes do Sistema Científico e Tecnológico;

- Divulgação e afirmação do território e tecido empresarial no contexto global.

c) Critérios específicos a ter em consideração na preparação de projectos:

- Garantir a articulação com a estratégia de desenvolvimento definida para o território;
- Incluir acções que divulguem as vantagens da utilização de plataformas baseadas em TIC para a dinamização de redes de cooperação empresarial, no sentido de replicar resultados e estimular novas iniciativas;
- Garantir o conhecimento da estrutura produtiva do território e o levantamento das necessidades dos agentes em termos de acesso a serviços de apoio à actividade empresarial;



www.sxc.hu

- Facilitar o acesso à informação e aos serviços de apoio por parte dos agentes económicos.

Apoiar a promoção da coesão social e territorial

a) Possíveis tipos de intervenções neste domínio:

- Criação de espaços públicos de acesso às TIC destinados a todos os grupos sociais e que podem ser complementados com iniciativas que visam melhorar as competências de utilização;
- Plataformas que facilitem o acesso à informação ou a serviços destinados a grupos específicos da população, designadamente população imigrante, cidadãos com necessidades especiais, idosos, minorias étnicas, desempregados;
- Plataformas de e-interculturalidade onde se promova a integração social através da divulgação dos valores culturais das comunidades imigrantes;
- Plataformas baseadas nas TIC para apoiar as iniciativas das redes sociais e estimular o empreendedorismo social;
- Soluções baseadas em TIC que permitam às populações residentes em áreas de baixa densidade aceder a serviços cujos níveis de qualidade estão associados a economias de escala (e. g. ensino à distância, telemedicina, etc.);
- Plataformas de gestão que permitam melhorar a mobilidade e a acessibilidade urbana.

b) Impactes esperados:

- Redução da iliteracia digital e aumento da utilização dos serviços públicos por via electrónica;
- Melhoria das condições de vida dos cidadãos garantindo o acesso generalizado a

informação e serviços;

- Inclusão social de segmentos desfavorecidos da população.

c) Critérios específicos a ter em consideração na preparação de projectos:

- Garantir o levantamento das necessidades dos cidadãos, em especial dos grupos mais vulneráveis e, também, dos agentes do sector social a nível da troca de informação e do acesso a serviços;
- Garantir boas condições de compreensão e acesso a informação e serviços de âmbito social baseados em TIC.

Critérios transversais a ter em consideração na preparação deste tipo de projectos

- Demonstrar que na concepção e na definição dos objectivos dos projectos foram considerados ensinamentos resultantes da análise de iniciativas similares, designadamente, resultados, metodologias e obstáculos;
- Promover a confiança dos utilizadores, garantindo as condições de segurança necessárias, designadamente, em termos de fiabilidade e confidencialidade na recolha, tratamento e transmissão da informação;
- Criar parcerias entre diferentes instituições com vista ao desenvolvimento e oferta de serviços integrados aos cidadãos e agentes socioeconómicos;
- Definir indicadores que monitorizem o desempenho dos serviços baseados em TIC e que permitam realizar os ajustes necessários de forma a corresponder às expectativas e necessidades dos utilizadores;
- Promover processos de aprendizagem contínua baseados em métodos de avaliação que afirmem o cumprimento dos objectivos, indiquem os motivos em caso de incumprimento e identifiquem resultados não previstos.

皇朝通志卷之五十五

Bibliografia

CEIDET (2006), **Instrumentos de Gestão Territorial e Desenvolvimento das TIC - 5.º Relatório**, Novembro, Universidade de Aveiro, Aveiro.

DPP (2007), **Projecto 'Cidades Inteligentes' - Orientações de política de revitalização urbana para a competitividade e sustentabilidade das cidades**, Setembro, Lisboa.

European Commission (2007), **European eGovernment Awards 2007 - Exhibition Catalogue**, 4th Ministerial eGovernment Conference, Lisbon.

European Commission (2007), **European eGovernment 2005-2007: Taking stock of good practice and progress towards implementation of the i2010 eGovernment Action Plan**, September (<http://www.epractice.eu/files/media/media1671.pdf>).

Lundvall, b. e Borrás, S. (1997), **The globalising learning economy: implication for innovation policy**, Report of the DG XII, Commission of European Union, Bruxelas.

Marques, T. S., Oliveira, P. G. , Castro, E. A. (2005) et al., **As TIC para um País Competente - Contribuições para a Formulação de Políticas Públicas no Horizonte 2013**, Outubro, Universidade do Porto, Universidade de Aveiro, INESC Porto.

Millard, J. (2005), **Achieving best practice in eGovernment and eCity - Experiences from Europe and the PRISMA project**, Danish Technological Institute, comunicação apresentada na Conferência Internacional **Best Practices of eGovernment & eCity**, 13-16 Junho, Malásia.

Millard, J. (2005), **European Policy and Research for eGovernment**, Danish Technological Institute, comunicação apresentada em **eEurope eGovernment Sub-Group Meeting**, 28 Setembro, Bruxelas.

Reis, J., Marques, A., Jorge, T., Carreira, C., Sousa, S., e Ferreira, S. (2005), **Governança Regional e Gestão das Intervenções Financiadas pelos Fundos Estruturais**, Estudo para o Observatório do QCAIII, Cap. 1 - **Território, governação e políticas públicas** (pp. 25 - 42), Dezembro, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Coimbra.





Sítios consultados

EPRACTICE.EU

<http://www.epractice.eu/>
visitado em 08/10/2007

Michael Hokkeler "ICT and Urban Development - Between Vision and Reality"

<http://bis-berlin.de/events/telecity/doc/hokkeler.pdf>
visitado em 08/10/2007

Europe Information Society Thematic Portal

http://ec.europa.eu/information_society/soccul/egov/index_en.htm
visitado em 08/10/2007

UNESCAP

<http://www.unescap.org/pdd/prs/ProjectActivities/Ongoing/gg/governance.asp>
visitado em 11/10/2007

Acrónimos

ADRAL - Agência de Desenvolvimento Regional do Alentejo

AMDE - Associação de Municípios do Distrito de Évora

CM - Câmara Municipal

DGOTDU - Direcção-Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano

DL - Decreto-Lei

DPP - Departamento de Prospectiva e Planeamento

EDD - Évora Distrito Digital

EM - Empresa Municipal

FLUP - Faculdade de Letras da Universidade do Porto

ID - Investigação e Desenvolvimento

IP - Instrumento de Política

PME - Pequenas e Médias Empresas

POS_C - Programa Operacional Sociedade do Conhecimento

QREN - Quadro de Referência Estratégica Nacional

SACSJP - Secção Autónoma de Ciências Sociais, Jurídicas e Políticas

SIG - Sistemas de Informação Geográfica

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

UA - Universidade de Aveiro

NÚMEROS DA SÉRIE JÁ PUBLICADOS

- 1.** A energia nas cidades do futuro

PRÓXIMO NÚMERO DA SÉRIE

- 3.** A identidade dos lugares e a sua representação colectiva



Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional
Secretaria de Estado do Ordenamento do Território e das Cidades
Direcção-Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano