

e-Urbanismo em Barcelos

Maria Manuela Cunha*, Cândido Mariz**

mcunha@ipca.pt, cmariz@ipca.pt

Resumo. Os cidadãos têm hoje exigências e expectativas acrescidas relativamente à Administração Pública, em grande medida decorrentes do potencial que a utilização das tecnologias de informação e comunicação possibilita ao nível da qualidade dos serviços da Administração Pública. A iniciativa empreendida pela Câmara Municipal de Barcelos (CMB), designada *e-Urbanismo* (<http://www.cm-barcelos.pt/e-urbanismo>), representa uma forma inovadora de contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços prestados e, fundamentalmente, de impor transparência nas decisões tomadas pelo departamento de Planeamento e Gestão Urbanística. O artigo introduz os conceitos de Governo Electrónico (*e-Government*) e *Local e-Government* e apresenta o projecto de *e-Urbanismo* da CMB, especificando detalhes da solução já implementada, algumas das funcionalidades oferecidas bem como alguns resultados alcançados até ao momento.

Palavras-chave: *e-Urbanismo*, *e-Government*, *Local e-Government*, Administração pública, internet.

Abstract. Citizens have, today, increased demands and expectancies concerning Public Administration, in part due to the widely known potential that information and communication technologies can represent in the quality of the Public Administration services. The initiative undertaken by the Municipality of Barcelos (Câmara Municipal de Barcelos – CMB) in the field of *e-Urbanism* (<http://www.cm-barcelos.pt/e-urbanismo>) represents an innovative way of contributing to the efficiency and effectiveness of the services offered and, mainly, a way of introducing transparency in the decisions taken by the Department of Planning and Urbanistic Management. The paper introduces the concepts of *e-Government* and *Local e-Government* and introduces the project of *e-Urbanism* of CMB, specifying details of the already implemented solution, some of the main functionalities offered and some results achieved up to the present.

Keywords: *e-Urbanism*, *e-Government*, *local e-Government*, public administration, internet.

* EST - Escola Superior de Tecnologia, Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA)

** CMB - Câmara Municipal de Barcelos

1. Introdução

A Administração Pública (AP) é, por natureza, uma poderosa máquina de gestão da informação ainda fortemente baseada em papel, que manuseia informação altamente sensível como a respeitante aos indivíduos e às empresas e onde muitos serviços se caracterizam por um elevado nível de complexidade, morosidade e burocracia.

Ao pretendermos uma Administração próxima dos cidadãos, simultaneamente orientada para estes, estamos a pretender uma evolução na Administração numa perspectiva de agilidade, flexibilidade, eficiência e facilidade ao nível dos procedimentos de interacção com o cidadão. Quando num contexto de Sociedade da Informação se reclama a Informação como recurso basilar e estruturante da sociedade, e se defende o acesso à informação como vantagem competitiva, vemos que as tecnologias de informação e de comunicação são um dos indutores da desejada reforma da AP e da aproximação desta dos verdadeiros anseios e necessidades dos seus utentes, contribuindo para a sua participação na sociedade, maior cidadania e, em última instância, melhor qualidade de vida. Felizmente, são já visíveis os meios de comunicação electrónica em grande parte dos organismos da Administração Central e Local que satisfazem as necessidades de comunicação internas e com os cidadãos. Contudo, estas redes podem ser mais que veículos de comunicação, se se transformarem num meio de prestação de serviços ao cidadão.

A criação de serviços que, suportados pelas tecnologias de informação e de comunicação (TIC) permitam uma melhor interacção entre o cidadão e a Administração Pública Local, é uma das várias preocupações do programa Cidades e Regiões Digitais (do Programa Operacional Sociedade da Informação) (UMIC, 2003).

A iniciativa empreendida pela Câmara Municipal de Barcelos (CMB), designada *e-Urbanismo* (<http://www.cm-barcelos.pt/e-urbanismo>), representa uma forma inovadora de contribuir para a eficiência e eficácia dos serviços prestados e, fundamentalmente, de impor transparência nas decisões tomadas pelo departamento de Planeamento e Gestão Urbanística. Esta iniciativa de objectivos bem ambiciosos, tem como filosofia estender o sistema de informação que sustenta internamente o serviço aos cidadãos fazendo com que estes se sintam integrados no evoluir do seu processo. Desde Fevereiro deste ano que todos os pareceres internos, toda a tramitação, todas as peças do processo e toda a correspondência está disponível na *web* com o mesmo detalhe que nos serviços internos.

O artigo introduz os conceitos de Governo Electrónico (*e-Government*) e *Local e-Government* e apresenta o projecto de *e-Urbanismo* da CMB, especificando detalhes da solução já implementada, algumas das funcionalidades oferecidas bem como alguns resultados alcançados até ao momento.

2. *e-Government* – um novo conceito para um novo contexto

É largamente aceite que a utilização eficaz e efectiva das TIC como meio de nivelar as competências e o conhecimento de uma organização permite alcançar vantagens competitivas no mercado em que opera (McFarlan, 1984). Os potenciais benefícios proporcionados pela efectiva exploração do potencial das TIC obriga as organizações a considerarem o alinhamento estratégico das tecnologias com o seu “negócio” (Shams & Wheeler, 2000). Neste sentido, a introdução de TIC implica a definição e implementação de um conjunto de acções tendo em vista ganhar sinergias entre a tecnologia instalada e o sistema de informação da organização, seus produtos ou serviços, mercados e gestão, assegurando que as políticas internas coincidem com as políticas externas nos domínios em questão (Henderson & Venkatraman, 1994).

Numa economia cada vez mais aberta, o Estado não pode alhear-se aos movimentos de melhoria contínua de produtividade, competitividade e qualidade. Para assegurar o bem-estar dos cidadãos e contribuir para o desenvolvimento da sociedade através da prestação de novos serviços e de um contínuo aumento de qualidade dos serviços já prestados, isto é, para promover o acréscimo de eficiência e de eficácia da AP, não é possível fugir à exploração do potencial das TIC, tendo em vista o alinhamento estratégico entre o seu sistema de informação de suporte e o seu “negócio”.

“A Sociedade da Informação desenvolveu-se no quadro de economias de mercado. Às instituições públicas tem cabido, fundamentalmente, um papel regulamentador para evitar desequilíbrios e injustiças que possam decorrer do funcionamento livre das forças de mercado, assim como um papel dinamizador indispensável.” (MSI, 1997). As TIC ofereceram novas oportunidades de mercado às empresas, à escala global, permitindo-lhes desenvolver áreas de negócio até então inexistentes. O crescimento do mercado das comunicações móveis, a explosão da *Internet*, a emergência do comércio electrónico, o desenvolvimento da indústria de conteúdos em ambiente multimédia, a convergência dos sectores das telecomunicações, dos computadores e do audiovisual, demonstraram o enorme potencial das TIC para gerar novas oportunidades de emprego, estimular o investimento e o desenvolvimento acelerado de novos sectores da economia (Cunha, 1999).

Mas o desenvolvimento desta Sociedade da Informação requer alterações significativas, capazes de ultrapassarem resistências à mudança e a inércia organizativa, ainda visível em inúmeros sectores. Pela sua dimensão e peso em volume de informação tratada e número de processos, a AP é a principal vítima desta situação de resistência à mudança e de inércia organizativa (Cunha et al 2001).

O Governo Electrónico (*e-Government*) é uma das áreas chave da política Europeia da Sociedade da Informação, cujo desenvolvimento é fundamental para que se atinjam os objectivos traçados na Cimeira de Lisboa (Chevallerau, 2005). Tal depende da melhoria da qualidade dos serviços públicos, maior capacidade de resposta, menor tempo de resposta e o cumprimento das expectativas dos utentes.

Segundo a definição do Banco Mundial (*World Bank*) o *e-Government* refere-se à utilização de tecnologias de informação (como a *Internet*, redes de computadores e computação móvel) pelos vários sectores da AP, a fim de transformar as relações com os cidadãos, as empresas e outros sectores da Administração (World Bank, 2005). A Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE) aponta como potenciais resultados do *e-Government* a melhoria da eficiência na disponibilização de informação e de serviços aos cidadãos e às organizações; maior produtividade, maior alcance das políticas e objectivos da governação; reforma da Administração; desenvolvimento de confiança entre a Administração e os cidadãos através de uma relação mais aberta e transparente (OECD, 2005).

e-Government diz respeito à utilização que os organismos públicos (centrais, locais ou regionais) fazem das tecnologias de informação e da comunicação, ou seja, refere-se à forma como as tecnologias como a *Internet* e as redes locais de computadores permitem a transformação das relações da AP com o cidadão, com as empresas, com os diferentes níveis de governo e até com outros governos (Santos & Amaral, 2003). Em suma, entende-se por *eGovernment* a utilização e exploração das tecnologias de informação no apoio ao acesso aos serviços públicos e na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela AP, revitalizando a relação entre o cidadão e a Administração.

A introdução da tecnologia não é *de per se* suficiente, isto é, a exploração do potencial das TIC orientado de forma máxima para responder às necessidades dos cidadãos, deve estar na base de qualquer reforma administrativa. Como refere Jorge Martins (Santos & Amaral, 2003), a implementação de estratégias de Governo Electrónico, sejam elas das entidades da AP Central ou Local, vai além da simples adopção de novas tecnologias, sendo hoje uma peça fundamental no garante da satisfação dos cidadãos e da competitividade da economia. A sua implementação abarca diversas áreas de intervenção, como a tecnologia, os processos, as organizações e as pessoas.

A actual conjuntura de desequilíbrios e rupturas mundiais, profundas e contínuas transformações económicas, sociais, culturais e tecnológicas obriga a AP a canalizar as suas energias para um esforço constante de adaptação ao meio envolvente. Adicionalmente, as restrições económicas, a necessidade de conter o défice orçamental e os novos desafios que se colocam às economias modernas, exigem da AP maior produtividade, maior qualidade na oferta de bens e serviços pelos organismos, maior eficiência nos processos e maior eficácia na actuação, o que assenta indubitavelmente no recurso a tecnologias avançadas de informação e de comunicação, com vista a uma maior desburocratização, racionalização e simplificação de estruturas e procedimentos administrativos, garantes de maior flexibilidade e autonomia gestionárias.

3. Um passo para a @dministração Local

O poder local e os organismos da AP local estão cada vez mais conscientes das oportunidades que as TIC representam, como o demonstram as inúmeras iniciativas e acções que decorrem quer em Portugal quer no estrangeiro (Gouveia, 2004). Espera-se que “o *Local e-Government* possa contribuir para a valorização do território e para a melhoria da qualidade de vida das pessoas que o habitam e nele interagem.” (Gouveia, 2004, pp. 5).

A presença das autarquias nacionais na *web* iniciou-se há já vários anos. Verifica-se contudo que, embora esta seja rica em notícias das autarquias, na disponibilização de formulários, e nalguns casos, de cartografia diversa, é, contudo, pobre na prestação de serviços. O nível a que se assiste está demasiado distante do de outros sectores, não públicos, como é o caso da banca, onde se assiste a proliferação, na *web*, de verdadeiros balcões electrónicos. Os objectivos, fáceis de enumerar foram difíceis de implementar! Para este fenómeno, talvez, muito tenha colaborado a lenta evolução dos seus sistemas de informação, cuja abrangência, segurança e integridade parecem continuar aquém do expectável.

O esforço que alguns serviços da AP Central e Local têm desenvolvido está ainda longe de modificar a imagem que os Portugueses têm destes. As disposições dos diversos diplomas legais publicados e que visam melhorar a qualidade do atendimento e da prestação dos serviços em geral, continuam de aplicação difícil em muitos sectores da AP, muitas vezes devido à própria complexidade do sistema.

Com o *Local e-Government*, estamos perante o desafio (e simultaneamente a oportunidade) de transformar a autarquia num agente mais activo e mais capaz de satisfazer o seu munícipe com serviços eficientes e de qualidade, ou seja, no cumprimento da missão do estado.

A estratégia da CMB ao nível do *Local e-Government* passou pela identificação da oportunidade de oferecer por via electrónica acesso aos serviços do sector de urbanismo, através da implementação de um serviço designado por *e-Urbanismo*, o qual pretende contribuir para a melhoria da qualidade de vida do cidadão através da agilização do seu relacionamento com a Administração Local (AL).

4. O *e-Urbanismo* em Barcelos

A CMB propõe-se explorar o potencial das TIC como instrumentos de modernização dos serviços públicos, no sentido de oferecer ao cidadão uma melhor, mais rápida, mais transparente e mais eficiente interacção com a Administração.

Trata-se de uma intervenção estruturante, na medida em que contempla a modernização dos serviços da Administração e do atendimento ao cidadão, a adaptação da cultura da Administração Local (AL) às novas tecnologias e a sensibilização do cidadão para as novas formas de acesso à Administração, enfim, o alinhamento estratégico das tecnologias de informação e comunicação. Este conjunto de medidas é essencial para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e o aumento de eficiência das organizações presentes no Município.

Barcelos integra 89 freguesias, que correspondem a 125.000 residentes. De realçar que possui um elevado número de emigrantes. A indústria predominante é a têxtil e a cerâmica, tendo a agricultura também uma forte expressão no concelho.

A emergência de oferecer aos munícipes uma solução de *e-Urbanismo* neste município de significativa dispersão da população, prende-se essencialmente com o facto de actualmente os pedidos de construção/reconstrução serem responsáveis por 60% das interacções Câmara/Munícipe, com a conseqüente necessidade de processar diariamente grande volume de informação.

A crescente preocupação com a eficiência do sector público e com a própria qualificação e crescimento dos níveis de exigência do Cidadão em relação à prestação de serviços públicos coloca questões cada vez mais pertinentes, nomeadamente: (1) a transparência da gestão dos serviços públicos locais e (2) a necessidade de ter acesso em tempo útil a circuitos de informação que proporcionem a rápida interacção entre o utente e a administração.

Neste contexto, pretende-se conceber e implementar um sistema de informação e um conjunto integrado de serviços sob responsabilidade da Câmara, com interesse para o cidadão, que possam ser disponibilizados à distância. Pretende-se também com esta iniciativa promover a participação activa do cidadão na vida municipal, através da recolha de sugestões e propostas da parte deste, nos planos da gestão autárquica. Espera-se, desta forma, a criação de condições para uma interacção

eficiente e eficaz entre o cidadão e a AL, assim como a melhoria da transparência e eficácia na prestação dos serviços públicos.

Desta forma, pretende-se:

- Promover o acesso remoto à informação e aos serviços da Administração Local, dotando-a de sistemas de informação e de tecnologias;
- Promover o reconhecimento por parte do cidadão da importância do acesso remoto à AL;
- Desenvolver mecanismos de acessibilidade aos serviços (via *Internet* ou outro) a partir de diversas localizações (casa, trabalho, dispositivos móveis ou postos públicos);
- Projectar e implementar os serviços da AL de forma a ser possível a prestação remota de serviços, como seja o pedido de licenças ou o pagamento destas;
- Agilizar procedimentos;
- Impor transparência nos processos de decisão;
- Garantir a criação de condições que permitam a utilização dos serviços da AL por cidadãos com necessidades especiais;
- Implementar sistemas de pagamento electrónico de taxas e prestações;
- Promover a comunicação entre a autarquia e o cidadão maximizando o envolvimento activo deste na vida da autarquia.

Tendo em conta a disponibilização, arquivo, manipulação e processamento digital da informação que o projecto estimula, a comunidade digital deverá ter garantias de implementação de mecanismos e processos para a protecção dos dados pessoais do cidadão, observando o disposto na legislação.

5. O Projecto de *e-Urbanismo* da Câmara Municipal de Barcelos

O projecto *e-Urbanismo* teve os seus alicerces em 1998, muito antes de a *web* ser o fenómeno que é actualmente. De facto o poder interventivo dos seus autores – quadros internos da autarquia, teve então a sua origem, quando descontentes com as soluções desenquadradas, obsoletas e opacas em relação às suas estruturas de informação que o mercado oferecia, decidiram assumir o desenvolvimento vertical, interno e à medida de sistemas de informação para suporte aos negócios da autarquia. Iremos, pois, nesta secção descrever com pormenor todo este contexto começando, exactamente, expor a fragilidade das decisões correntes tomadas na área dos sistemas de informação, que vem impedindo a evolução global dos serviços públicos, mais concretamente, o baixo nível de serviço prestado ao cidadão através do canal *web*.

5.1. As dependências do fabricante: o Vínculo à primeira opção

Nas nossas aquisições correntes, quando compramos uma casa, um carro ou umas férias não ficamos irremediavelmente vinculados à marca destes bens ou serviços. De facto quando repetirmos a compra podemos apostar no vendedor se estivermos satisfeitos ou então procurar uma outra solução alternativa se nos parecer que esta última nos satisfará melhor. Ou seja, em qualquer instante, a alternância entre as várias opções existentes é possível, exigindo unicamente um esforço diminuto de adaptação a uma nova realidade.

No caso dos sistemas de informação, o vínculo à primeira opção é muito mais forte. O *software* comercial corrente aprisiona nos detalhes das suas estruturas a informação da instituição que lhe é passada e fica à sua guarda e cria hábitos e formas de trabalhar próprias nos funcionários da instituição. Digamos que toda a instituição por norma se verga a uma solução, perdendo a capacidade de reagir, e mesmo de se gerir, condicionando tudo a uma só opção.

Qualquer mudança de fabricante implica um grande esforço de adaptação, de aprendizagem das equipas de trabalho e perdas de informação, dado que a sua transferência entre soluções de *software* diferentes se revela um acto de grande risco, quase nunca efectuado com sucesso. Conhecedores de facto, os fabricantes apostam tudo em ganhar pela primeira vez o cliente, com acções de *marketing* algo questionáveis. Pelo lado das instituições, quem se assume como decisor nesta área não está consciente deste fenómeno e, mesmo que inconscientemente, viabiliza, em primeira mão esta postura comercial.

5.2. As vantagens estratégicas dos Sistemas de Informação da Câmara Municipal de Barcelos

Perante o fenómeno descrito no ponto anterior, os Quadros tecnológicos da Câmara de Barcelos assumiram uma postura diferente, chamando a si, como já foi dito, a concepção integral do *software* de gestão dos negócios do Município. Assim, num estudo recentemente efectuado na CMB, verificou-se que 51% do *software* activo nos computadores dos serviços, incluindo programas de *Office*TM e de desenho assistido por computador (CAD), era de desenvolvimento interno, contra apenas 9% de um fabricante de *software* autárquico (ver **Figura 1**).

Significa, pois, este facto, que em pelo menos, 51% das situações os Quadros do Gabinete de Informática conhecem perfeitamente e dominam as estruturas das bases de dados e da tecnologia que suporta todo o negócio. Assim, a evolução tecnológica está a ser feita muito antes, no tempo, e com menos investimento que as instituições similares que se sujeitaram às opções do mercado. A criação de canais *web* ,

assentes nesta filosofia, para estes sistemas afigura-se, pois, como desafio perfeitamente concretizável, e mesmo, apetecível para quem já percorreu grande parte do caminho.

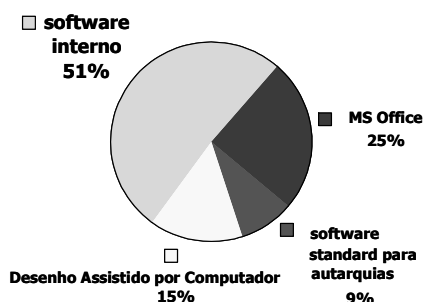


Figura 1 – Distribuição do *software* existente nos computadores dos serviços da CMB por tipo

5.3. O desenvolvimento do canal *Web e-Urbanismo*: a Opção por *Linux*

Com as vantagens estratégicas descritas no ponto anterior, e com igual postura, assumiu o Gabinete de Informática a responsabilidade pelas diversas fases de criação deste canal *web*, que em mais não consistia que um alargamento ao mundo dos sistemas de informação internos, entretanto perfeitamente consolidados. Para tal, afectou esta estrutura interna, durante 3 meses, o seu especialista de Informática mais experiente ao qual se juntaram numa fase posterior a equipa responsável pela imagem do Município e uma equipa de teste da solução.

Optou-se por tecnologia *Sybase* uma vez que vem sendo deste fabricante a tecnologia de suporte aos sistemas de informação internos e por oferecer, na área da *web*, opções válidas. Deste modo, os custos deste projecto foram baixos, resumindo-se apenas à aquisição de algum *hardware* e ao licenciamento dos servidores de bases de dados e aplicacional. Em contrapartida, a acumulação interna de *know-how* foi significativa, pelo que, se espera que novos serviços sejam, entretanto, disponibilizados pela *web*.

A **Figura 2**, representa a diferença de “encaixe” de conhecimento tecnológico para as duas opções possíveis na área software para a Administração Pública Local: o desenvolvimento interno e a simples aquisição de uma solução de mercado. Note-se que para o primeiro caso existe um período prévio de formação e consultoria que suporta as fases seguintes, de análise e de desenvolvimento e de implementação nos

serviços. A capacidade de monitorizar o crescimento da informação no período de produção sai igualmente muito melhorada, como representado na **Figura 3**.

No que respeita ao nível de investimento, a relação entre o investimento exigido por uma solução de desenvolvimento interno e uma solução externa, encontra-se ilustrado na **Figura 4**. Quando se opta pelo desenvolvimento interno é possível o controlo mais apertado sobre os custos e sobre os *timings* do investimento que passam a ter apenas em conta a tecnologia mais adequada ao cliente e a previsão do crescimento dos níveis de informação a suportar.

O *Linux* foi o sistema operativo servidor escolhido, albergando os servidores *web*, de bases de dados e o aplicacional. Como representado na **Figura 5**, é uma arquitectura onde o canal *web*, o canal interno ou operacional e o canal para a gestão partilham a mesma infra-estrutura assente em *Linux*. A opção pelo *Linux* deveu-se também à sua segurança e robustez. Destaca-se o bom desempenho e fácil reconfiguração do *SQL Anywhere Studio* como Sistema de Gestão de Bases de Dados, a utilização do *Infomaker* e *MS Access* na produção de relatórios para a Gestão ou intervenções ao nível das tabelas, e o *EAServer* no canal *Web*.

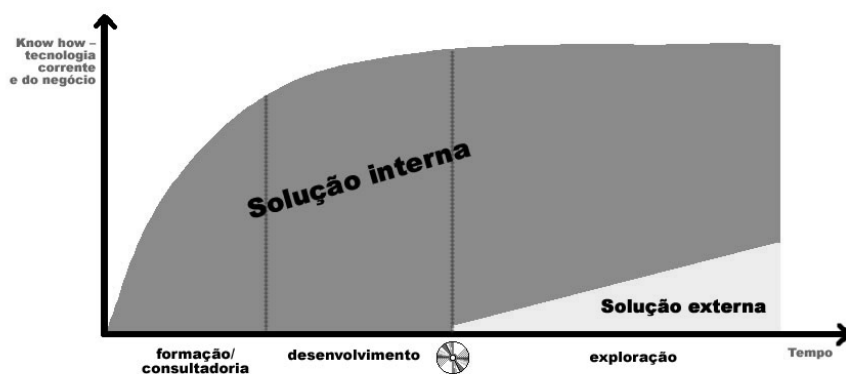


Figura 2 – Diferença de encaixe de conhecimento tecnológico entre uma solução desenvolvida internamente e uma solução externa

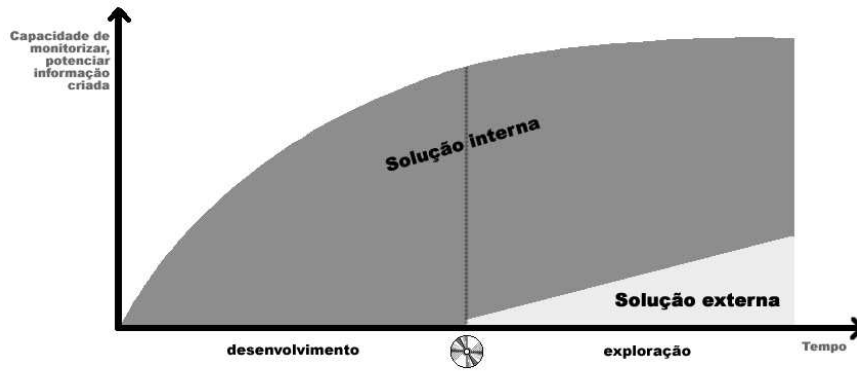


Figura 3 – Capacidade de monitorizar e potenciar a informação da instituição

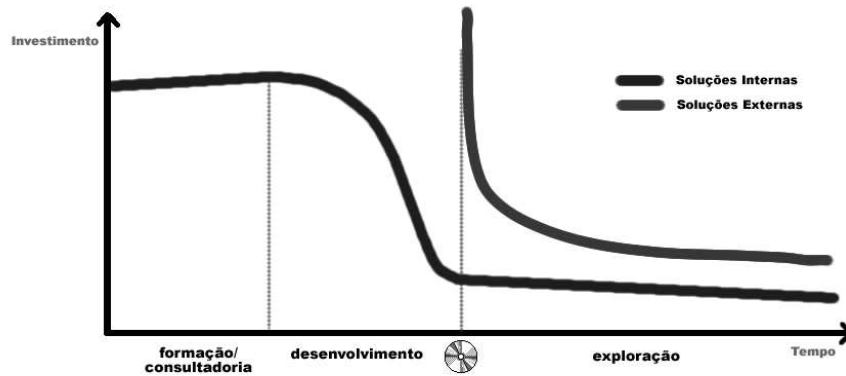


Figura 4 – Níveis de investimento exigido por soluções internas e por soluções externas



Figura 5 - Arquitectura do sistema onde o canal web, o canal interno ou operacional e o canal para a gestão partilham a mesma infra-estrutura assente em linux

Na **Figura 6** representa-se a estrutura da solução *e-Urbanismo*, destacando a cooperação entre os vários servidores do sistema.

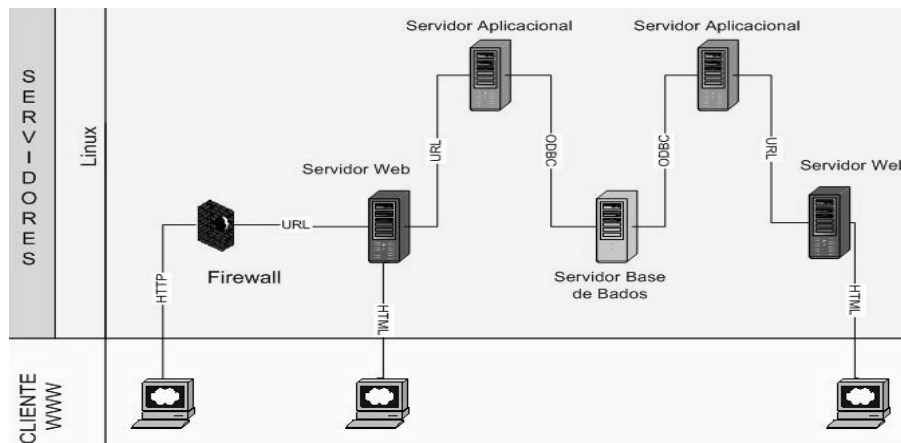


Figura 6 – Estrutura da solução *e-Urbanismo*; representação da cooperação entre os vários servidores do sistema

6. *e-Urbanismo* da Câmara Municipal de Barcelos - a era da administração transparente

Para que possa existir um eficaz acesso à informação, é necessário cumprir as regras constitucionais e enquadrá-lo nas condições legais de acesso aos documentos da Administração nos novos suportes. O projecto desenvolver-se-á ao abrigo dos normativos legais e princípios éticos e sociais, especialmente no que diz respeito à confidencialidade e privacidade.

Não se constrói um “Estado Aberto” se não existir por parte dos cidadãos a capacidade necessária para aceder à Administração pela via electrónica. Para tal, a Câmara já disponibilizou 73 PC para que as juntas de freguesia possam constituir pontos de acesso.

Abrir as bases de dados ao munícipe foi a intenção basilar deste projecto. Assim sendo, em <http://www.cm-barcelos.pt/e-urbanismo>, primeiramente o munícipe é confrontado com uma janela de autenticação, onde é solicitado o seu número de contribuinte e a senha de acesso que, por iniciativa dos serviços, é previamente enviada a todos os novos requerentes. Os restantes, ou seja, os que têm processos

pendentes anteriores a Fevereiro de 2004, poderão, igualmente, dispor dos dados de acesso se os solicitarem nos serviços municipais. Como já foi referido a informação constante das bases de dados internas é quase integralmente disponibilizada, pelo que, o munícipe tem ao seu dispor a consulta ao(s) seu(s) processo(s), onde constam todos os pareceres, requerimentos, despachos, tramitações, ofícios e alvarás e demais peças associadas ao processo, desde que o processo tenha dado entrada depois de 1995.

Apresentamos de seguida algumas funcionalidades da solução actualmente em funcionamento.

6.1. Identificação /Logon

A autenticação é feita com recurso ao número de contribuinte, por ser este um número único, atribuído quer a cidadãos quer a empresas ou outras instituições, cobrindo, desta forma, todo o leque de “requerentes” do serviço (**Figura 7**).

Assim, caso a senha de acesso corresponda de facto ao contribuinte indicado na janela de *login*, é apresentada a janela seguinte, com o nome e outros dados pessoais do requerente e ainda uma mensagem de boas vindas e de apresentação do nível de serviço disponibilizado (**Figura 8**).



Figura 7 – Página de autenticação do utilizador

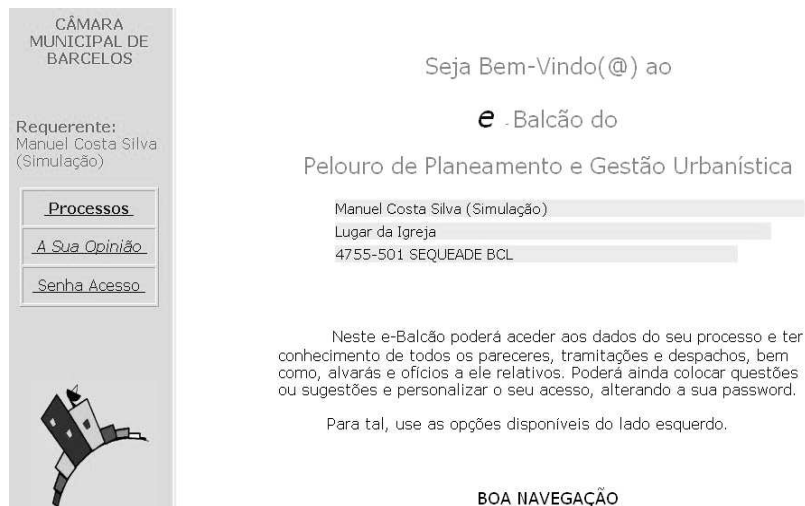


Figura 8 – Interface inicial com o município, depois de este se ter identificado perante o sistema

6.2. Consulta de processos

Passada a fase de autenticação, são apresentados ao município os seus processos por ordem decrescente de entrada, bem como a informação mais importante desse, nomeadamente, o seu estado e o local da obra (**Figura 9**).

Com um *click* sobre o identificador do processo acede-se de imediato aos seus detalhes (**Figura 1010**).

PROCESSOS DE: Manuel Costa Silva (Simulação)			
Click sobre o nr. processo para aceder aos detalhes			
Nr Processo	Estado Processo	Local Obra	Freguesia
37X003	Deferido	LUGAR DE IGREJA	ALHEIRA
1xx3	A Aguardar Elementos do requerente	LUGAR DO CRUZEIRO	MOURE

Figura 9 – Listagem dos processos disponíveis do município

PROCESSO NR.: 37X003

DONO DA OBRA: Manuel Costa Silva (Simulação)

Nr Processo:	37X003
Tipo Processo:	Edificação
Processo de Legalização?:	Não
Estado do Processo:	Deferido
Freguesia Concelho:	ALHEIRA
Tipo Construção:	Nova Construção
Tipo Utilização:	Habitação
Local Obra:	LUGAR DE IGREJA
Data Entrada:	23-04-2003
Area Implantação:	283,28
Area Construção:	384,00
Volumetria:	1643,02
Nr Pisos Abaixo Cota Soleira:	1
Nr Pisos Acima Cota Soleira:	1
Cércea:	5,80
Nr Fogos:	1
Estimativa Custo:	75895,50

Últimos Movimentos do Processo	Pareceres, Despachos, Tramitações	Requerimentos e Outras Peças
Alvarás do Processo	Ofícios do Processo	Voltar

Figura 10 – Detalhes de um processo de licenciamento de obras particulares *em e-Urbanismo* e opções possíveis à distância de um *click*.

6.3. Pareceres, despachos, tramitações de um processo

A apreciação de um pedido de licenciamento faz com as várias entidades envolvidas se pronunciem sobre a oportunidade e a legalidade do pedido. Assim, quer os Técnicos internos ao Município, quer entidades externas como a REFER, o ICEP e outros, emitem pareceres sobre as matérias mais variadas. Neste sistema os pareceres internos, a tramitação entre estas entidades bem como os despachos que a entidade máxima – o Vereador do Pelouro da Gestão Urbanística, vai exarando no processo estão visível de forma intuitiva através da *web*, tal como se apresenta na (Figura 11).


CÂMARA MUNICIPAL DE BARCELOS

Requerente: Manuel Costa Silva (Simulação)

Processos

A Sua Opinião

Senha Acesso



2. Assim, vimos informar o seguinte:

2.1 O parecer do IGM é favorável mas tem alguns condicionalismos, o qual deverá ser comunicado ao requerente para que este proceda em conformidade aquando a execução da obra.

3. Aguarda-se a resposta ao nosso ofício n.º 8909 de 4 de Junho de 2003.

C. M. Barcelos, 12/06/2003,

Maria Martins, Arq.ª

EM 26-05-2003 Secretaria Oficial ; Registo:18211030-ADITAMENTO

2003.06.04 - Envio do of.º n.º 8909 ao requerente e of.º n.º 8908 à Junta.

2003.06.05 - Aguarda - Novo

EM 26-05-2003 Gab. Inf. Prévia ; Registo:18211030-ADITAMENTO

003/05/30 - Comunique-se a informação. Colha-se o parecer da J.F. relativamente ao ponto 2.1.

EM 26-05-2003 Arq Maria ; Registo:18211030-ADITAMENTO

1. A pretensão consiste na apresentação de resposta ao nosso ofício n.º 7462 de 8 de Maio de 2003, referente ao licenciamento de uma habitação, localizada em terreno inserido em espaço urbano de baixa densidade, sito no lugar de Alheira, freguesia de Alheira.

2. Assim vi os informar o seguinte:

2.1 O requerente deverá esclarecer com que base fez a delimitação do terreno uma vez que depois de uma visita ao local, não se verificou qualquer delimitação física para justificar. Deverá ser solicitado um parecer à Junta de Freguesia de Alheira no sentido de nos informar se a delimitação do terreno estará correcta.

2.2 Por questões de comodidade, a profundidade da garagem deveria ser aumentada, uma vez que esta só possui 4.60m.

2.3 As portas de correr que separa os dois compartimentos designados por "Hall" deverão ser reformuladas, uma vez que esta solução só permite uma passagem de 0.60m.

2.4 Caso os muros de vedação da propriedade sejam para construir, o requerente deverá apresentar nos nossos serviços o respectivo projecto de licenciamento.

2.5 O processo está a aguardar o parecer do Instituto Geológico e Mineiro.

3. Só após um parecer favorável por parte do IGM e a apresentação dos elementos em falta é que o processo poderá ter andamento.

C. M. Barcelos, 30/05/2003,

Maria Martins, Arq.ª

Figura 11 – Consulta de pareceres, despachos e tramitações.

6.4. Alvarás do processo

O processo de licenciamento passa pela emissão de vários alvarás pelo que, sendo estes gerados e geridos internamente, podem igualmente estar disponíveis para consulta *web*, tal como se apresenta na (Figura 12). *Clicando* no seu identificador, acede-se ao texto integral (Figura 13).

Alvarás do Processo Nr.: 37X003					
Click nesta coluna para ver o texto	Nr Alvara	Emitido A	Validade (meses)	Custo Alvara	Estado Alvara
4345	10002003	22-12-200	24	1046,40	Obra em execução

Figura 12 – Consulta de Alvarás

CÂMARA MUNICIPAL DE BARCELOS	CÂMARA MUNICIPAL DE BARCELOS
Requerente: Manuel Costa Silva (Simulação)	ALVARÁ DE LICENÇA DE CONSTRUÇÃO PROCESSO NR. 37X003
Processos	ANO DE 2003
A Sua Opinião	<p>Nos termos do art.º 74 do Dec. Lei n.º 555/99, de 16 de Dezembro com redacção conferida pelo D. L. nr. 177/01, de 4 de Junho, é emitido o ALVARÁ DE LICENÇA DE CONSTRUÇÃO, Nr.109003, em nome de MANUEL COSTA SILVA (SIMULAÇÃO), portador do BI nr. 990XXX4, contribuinte fiscal nr. 193861470, que titula a aprovação das obras que incidem sobre o prédio sito em LUGAR DA IGREJA da freguesia de ALHEIRA, descrito na Cons. do Reg. Predial de BARCELOS , sob o nr. 11X e inscrito na matriz RÚSTICA, sob o artigo 2X4, da respectiva freguesia.</p>
Senha Acesso	<p>As obras, aprovadas por despacho de 03-12-2003, respeitam o disposto no PDM , e apresentam as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de Utilização : HABITAÇÃO; - Área de Construção : 384,00 m2; - Área de Implantação: 283,28 m2; - Volumetria : 1643,02 m3; - Cárcea : 5,80 m; - Nr. de pisos acima da cota soleira : 1; - Nr. de pisos abaixo da cota soleira: 1; - Nr. de fogos : 1.
	<p>Condicionamentos das obras: --</p> <p>Prazo para a conclusão das obras: 24 meses</p> <p>Dado e passado para que sirva de título ao requerente e para todos os efeitos previstos no Decreto-Lei nr. 555/99, de 16 de Dezembro.</p> <p>Validade do presente Título : INÍCIO 22-12-2003 ; FIM DO PRAZO 21-12-2005.</p> <p>A receita do presente alvará, foi cobrada com a guia nr. _____, de 22-12-2003, no total de 1046,40 Euros.</p> <p>Seguro : -- Apólice Nr. -- ; Seguradora --</p> <p>CÂMARA MUNICIPAL DE BARCELOS, 22-12-2003</p>

Figura 13 – Formato do Alvará tal como foi impresso

6.5. Resultados alcançados

Estando a informação disponível 24 horas por dia e 7 dias na semana, naturalmente que os municípios passaram a usar também este canal.

Dados recentes da Câmara Municipal de Barcelos indicam que cerca de 50% do negócio, ou seja, 50% das consultas a estados do processo, passaram a ser feitos através deste serviço, estando portanto os balcões mais livres e os cidadãos mais informados. Para além deste número, haverá a referir que o não acesso à informação deixou de ser argumento e que as relações entre a Câmara, os gabinetes técnicos de construção civil e os municípios passaram a ser mais líquidas, mais transparentes.

6.6. O projecto visto de fora

Naturalmente que os autores deste projecto procuram saber a opinião dos utilizadores. Os utilizadores mais convictos do potencial do serviço são os profissionais deste negócio, gabinetes técnicos e empresas construtoras, que prontamente afirmam ser muito útil esta ferramenta, por evitar vindas sucessivas aos serviços municipais e ainda por lhes dar a possibilidade de terem conhecimento de pareceres de imediato em vez de aguardarem cerca de 5 dias que lhes fossem comunicados por escrito esses pareceres. Elogiam o esforço da Câmara em estar perto do cidadão ao abrir a suas bases de dados e assim tornarem transparente todo o evoluir da situação.

7. Conclusões e desafios futuros

Com este artigo, discutimos a relevância da iniciativa da Câmara Municipal de Barcelos no domínio do *Local e-Government*, através seu projecto de *e-Urbanismo*, apresentando algumas particularidades do seu desenvolvimento e algumas das suas principais funcionalidades. Acreditamos que existe um longo caminho a percorrer até que possamos sentir as vantagens de um “estado aberto”, participativo, transparente, capaz de prestar ao cidadão um serviço compatível com as suas expectativas e anseios. Este projecto configura-se ainda como um contributo para um estádio da sociedade da informação preconizado pela Missão para a Sociedade da Informação (MSI, 1997), onde se verifique uma efectiva partilha de informação entre a Administração, as empresas e os cidadãos (salvaguardado, obviamente, o respeito pela privacidade individual) abrindo assim caminho para a desejada melhoria de qualidade do serviço prestado, acompanhada de um aumento de eficiência na administração e garantia de maior transparência e participação. E no âmbito deste “estar a caminho”, a Câmara Municipal de Barcelos continuará a devotar ao desenvolvimento, manutenção e exploração deste projecto todo o seu empenho.

Referências bibliográficas

Chevallerau, F. X. (2005). *The impact of e-government on competitiveness, growth and jobs* (Electronic source. Background research paper). Brussels: IDABC eGovernment Observatory. European Communities. Retrieved October, 2005 from the World Wide Web: <http://europa.eu.int/idabc/egovo>.

- Cunha, M. M. (1999). Estão as Empresas Portuguesas Preparadas para a Sociedade da Informação? In J. F. S. Gomes & A. Matos (Eds.), *Actas do 1º Congresso Moçambicano de Engenharia (CLME '99)* (pp. B1-B11). Moçambique, Maputo, 14-16 de Setembro.
- Cunha, M. M., Nunes, P., & Pereira, A. (2001). O Papel das Tecnologias de Informação na Promoção da Qualidade nos Serviços Públicos. In C. Ongalo (Ed.), *Actas das XI Jornadas Hispanolusas de Gestión Científica* (Vol. VI, pp. 92-100). Cáceres, Espanha (Fevereiro, 14-16): Universidad de Extremadura.
- Gouveia, L. B. (2004). *Local e-Government - A Governação Digital na Autarquia*. Porto, Portugal: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação.
- Henderson, J. C., & Venkatraman, N. (1994). Strategic Alignment: a Model for Organizational Transformation Via Information and Communication Technology. In T. J. Allen & M. S. Scott (Eds.), *Information Technology and the Corporation of the 1990s: Research Studies* (Vol. 9, pp. 202-220). New York: Oxford University Press.
- McFarlan, F. W. (1984). Information Technology Changes the Way You Compete. *Harvard Business Review*, 62(3), 98-103.
- MSI. (1997). *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Lisboa: Missão para a Sociedade da Informação, Ministério da Ciência e da Tecnologia.
- OECD. (2005, July 7). *e-Government Project*. Innovation and Integrity Division, Directorate for Public Governance and Territorial Development. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). Retrieved October, 2005, from the World Wide Web: [http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/e_gov_project.htm](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/e_gov_project.htm)
- Santos, L. D., & Amaral, L. (2003). *O e-government local em Portugal - Estudo da presença das câmaras municipais portuguesas na internet em 2002*. Lisboa: Gávea - Laboratório de Estudo e Desenvolvimento da Sociedade da Informação do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho e Cadernos Inter.face.
- Shams, R. M., & Wheeler, F. P. (2000, 1-2 November 2000). *On the Strategic Alignment of Business and Information Systems: Defining Informational Dimensions of Alignment*. Paper presented at the 10th Annual Business Information Technology Management Conference, BIT'2000, Manchester, UK.
- UMIC. (2003). *Guia das Cidades e Regiões Digitais - Guia de Operacionalização*: Unidade de Missão Informação e Conhecimento; Programa Operacional Sociedade da Informação. Retrieved from the World Wide Web: <http://www.unic.gov.pt/NR/rdonlyres/D56E1F56-108E-43E5-8754-CA1B242A9025/696/guiaCidRegDigitais.pdf>.
- World_Bank. (2005). *A Definition of E*Government*. The World Bank Group. Retrieved Outubro, 2005, from the World Wide Web: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>