

PORTAL JUNTA-VIVA: Um contributo para o Governo Electrónico nas Juntas de Freguesia¹

Joaquim Rego

Instituto Superior Politécnico do Cávado e do Ave
Barcelos - Portugal
A983@alunos.ipca.pt

José Lameirão

Instituto Superior Politécnico do Cávado e do Ave
Barcelos - Portugal
A232@alunos.ipca.pt

Sérgio Ferreira

Instituto Superior Politécnico do Cávado e do Ave
Barcelos - Portugal
A715@alunos.ipca.pt

Álvaro Rocha

Universidade Fernando Pessoa
Faculdade de Ciência e Tecnologia
Praça 9 de Abril, 349, 4249-004 Porto, Portugal
amrocha@ufp.pt

Resumo. A Internet tem-se revelado um canal eficaz na optimização das relações entre as instituições e os cidadãos. Se ao nível da Administração Pública Central portuguesa já se encetaram alguns projectos interessantes, os progressos ao nível da Administração Pública Local são ainda bastante discretos e incipientes. O nosso artigo apresenta um Portal Web standard para optimização das relações entre as Juntas de Freguesia e os cidadãos. Este permite a prestação de serviços on-line, bem como uma maior participação dos cidadãos nas tomadas de decisão da Junta a que pertencem, entre outras funcionalidades.

Palavras-chave: Juntas de Freguesia; Administração Pública; Governo Electrónico Local.

Abstract. The internet is an efficient channel of relationships optimization between institutions and citizens. There are already some interesting projects developed at the Portuguese Public Central Administration level, but the progresses at the Public Local Administration level are discrete and incipient. Our article presents a standard Web Portal to optimize the relationships between Parish Councils and citizens. This portal allows the delivery of on-line services as well as a bigger participation of citizens in the Parish Councils decisions, among other functionalities.

Keywords: Parish Councils; Public Administration; Local e-Government.

¹ A **Junta de Freguesia** é o órgão executivo colegial da Freguesia. A Junta é constituída por um Presidente e por Vogais sendo que dois exercem as funções de Secretário e de Tesoureiro. A Freguesia é a mais pequena divisão do território português. Portugal organiza-se do topo para a base em: Regiões, Distritos, Concelhos e Freguesias. As Freguesias são o equivalente aos Bairros brasileiros.

1 INTRODUÇÃO

As Juntas de Freguesia são, talvez, o mais importante elo de ligação dos cidadãos com a Administração Central e Local portuguesa [8]. Estas têm mantido ao longo dos anos a sua filosofia tradicional de funcionamento, caracterizada pelo atendimento ao balcão.

Porém, o surgimento de novos paradigmas de funcionamento das instituições, baseado na oferta *on-line* de serviços anteriormente apenas disponibilizados de forma presencial, dos quais o *e-Banking* é um bom exemplo, revelou-se como uma mais-valia na optimização das relações com clientes e fornecedores [2].

Neste contexto, cabe às Juntas de Freguesia, no seguimento dos projectos já encetados ao nível da Administração Central (por exemplo, o *Portal do Cidadão*²), procurar convergir o seu modelo tradicional de funcionamento para a oferta de informações e serviços *on-line*.

O intuito do nosso projecto é proporcionar às Juntas um instrumento para disponibilizarem os seus serviços electronicamente. Trata-se de um portal Web, adaptado às necessidades das Juntas, que permite oferecer uma vasta quantidade de serviços. Estes vão desde o esclarecimento de dúvidas, requisição e consulta de documentos, etc. até à participação activa dos cidadãos na tomada de decisões. Outro dos objectivos é permitir a divulgação da freguesia, nomeadamente, o seu historial, o seu património e as suas tradições, aproximando assim a população das suas raízes. Funciona também, como um veículo de informação relativamente a eventos/actividades da freguesia. O nome atribuído foi *Portal Junta-Viva*.

A ideia deste projecto emergiu em consequência de estudos realizados por Rocha et al. [7, 9], os quais revelaram muitas lacunas ao nível do Governo Electrónico nas Juntas de Freguesia do Minho³, particularmente no que concerne à disponibilização de informações e serviços através da Web. O projecto foi desenvolvido como trabalho de grupo no âmbito da disciplina de Sistemas de Informação em Rede, do 4º ano da licenciatura em Sistemas de Informação para a Gestão, do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, ano lectivo 2003/04.

O desenvolvimento do portal foi acompanhado com particular atenção e interesse pelos membros do grupo de trabalho, que viram nele o "tiro de partida" para criação de uma empresa na área das tecnologias e sistemas de informação. Para além disso, está já em marcha a implementação do portal na Junta de Freguesia

de Arcozelo⁴, no Concelho de Barcelos, com intuito de analisar o seu funcionamento em contexto real.

O presente artigo apresenta o *Portal Junta-Viva* assim como o seu processo de desenvolvimento. Começa por fazer uma abordagem à metodologia adoptada, descrevendo de seguida o produto propriamente dito, primeiro sobre a forma da sua arquitectura tecnológica e depois da perspectiva das suas funcionalidades.

2 METODOLOGIA

Como em qualquer projecto de desenvolvimento de software bem estruturado, o primeiro passo consistiu na definição das funcionalidades que deveriam ser desenvolvidas, bem como os requisitos não funcionais. No caso em concreto, os serviços que deveriam ser implementados, os conteúdos que deveriam ser publicados e as circunstâncias sob as quais deveria funcionar.

O levantamento de requisitos foi realizado, numa primeira fase, mediante a consulta de um número considerável de sítios Web de Juntas de Freguesia. Através desta consulta conseguimos elaborar uma listagem inicial de serviços e conteúdos necessários ao portal. Essa listagem foi, numa segunda fase, completada com a nossa visão sobre o assunto, bem como com as informações recolhidas junto dos membros da Junta de Arcozelo, onde o projecto do portal foi apresentado.

Definidos os requisitos e a estrutura do portal, importava definir a melhor forma de o implementar. A criação de um portal de raiz foi à partida posta de lado face aos recursos necessários para o desenvolvimento e manutenção de uma plataforma proprietária. A familiaridade dos elementos do grupo de trabalho com alguns Sistemas de Gestão de Conteúdos *Open-Source* conduziu à opção de adaptar uma plataforma existente, em vez do seu desenvolvimento de raiz. Definiu-se também, como critério, que todas as outras tecnologias envolvidas deveriam ser *Open-Source* e não comerciais.

3 PORTAL JUNTA-VIVA

3.1 Breve Descrição

O *Portal Junta-Viva* foi idealizado para ser um novo elo de ligação entre os cidadãos e a Junta de Freguesia a que pertencem.

Para além da disponibilização de informação e serviços *on-line*, este permite aos cidadãos interagir directamente com a Junta de Freguesia, contribuindo com a sua opinião na tomada de decisões, sujeitas pelo responsável do portal a uma discussão, mediante sondagens e votações por questionário *on-line*, conversas via *chat*, etc.

² <http://www.portaldocidadao.pt>

³ O **Minho** é a região do litoral português que se localiza mais a Norte. É constituída por 2 Distritos subdivididos em 24 Concelhos (Municípios) que, por sua vez, estão subdivididos em 804 Freguesias.

⁴ <http://www.jfarcozelo.pt>

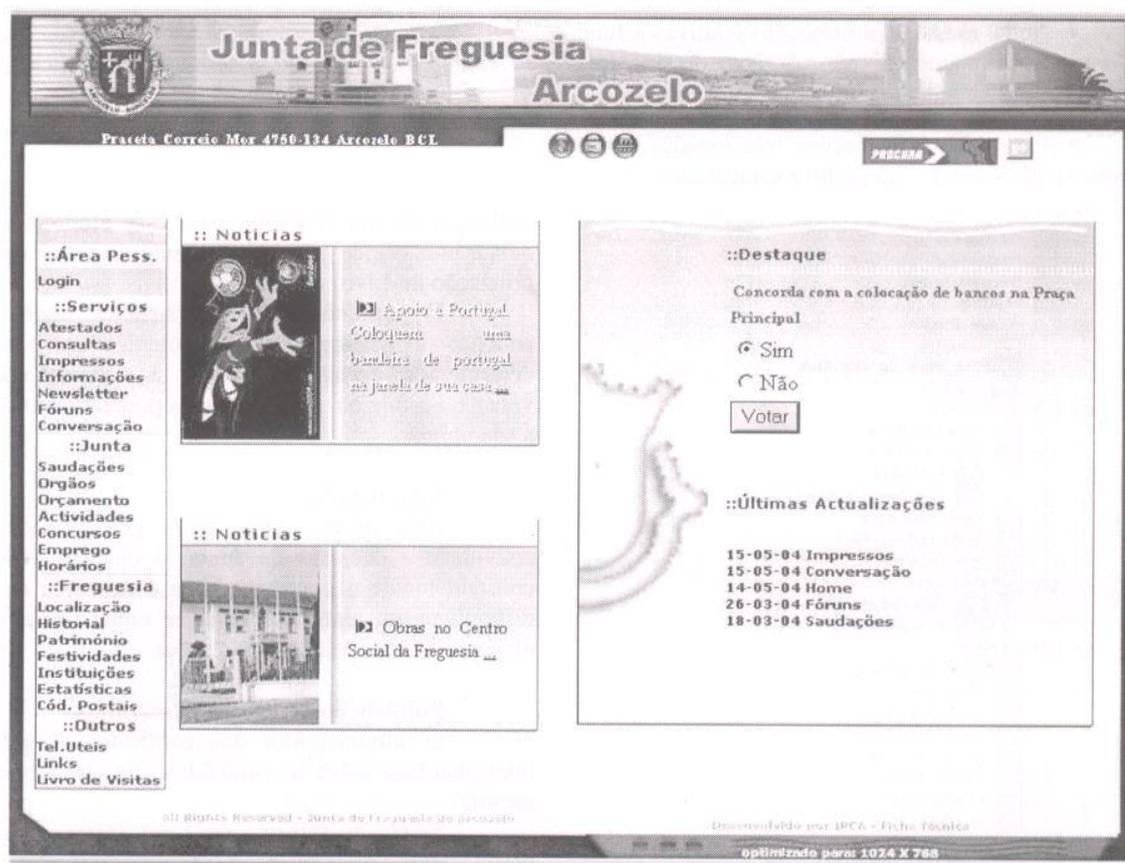


Figura 1 – Página principal do Portal Junta-Viva.

A implementação da requisição de serviços *on-line*, implicando em alguns casos a cobrança de taxas, exigiria a disponibilização de mecanismos de pagamento que pudessem também contemplar o tradicional pagamento de serviço por Multibanco. Esta modalidade de pagamento ainda não foi contemplada, pois seria necessário o estabelecimento de acordos com empresas que medeiassem este tipo de pagamento. No entanto está já disponível a possibilidade de pagamento por envio à cobrança ou, ainda, ao balcão da Junta de Freguesia, quando os cidadãos optarem por efectuar aí o levantamento dos documentos.

3.2 Principais Benefícios

Economia de tempo, comodidade e permanente disponibilidade surgem como as faces mais visíveis dos benefícios que um portal deste tipo pode proporcionar. Se associarmos o horário reduzido das Juntas de Freguesia à falta de disponibilidade de tempo dos cidadãos, facilmente constatamos que o simples pedido de um documento nos moldes actuais de funcionamento da generalidade das Juntas exige um dispêndio considerável de tempo por parte dos cidadãos, não se coadunando com os paradigmas da Sociedade da Informação.

Para além disso, o portal permite também uma participação mais activa dos cidadãos nas actividades e decisões da Junta. Um outro factor que justifica a sua implementação relaciona-se com a divulgação da

freguesia, funcionando como veículo de promoção da mesma.

Um portal com estas características reveste-se ainda de particular importância para pessoas que estejam deslocadas da sua freguesia ou que, por diversas razões, estejam impossibilitadas de se deslocar à mesma como, por exemplo, emigrantes e estudantes.

3.3 Conteúdos e Serviços

3.3.1 Gestão dinâmica

A criação e manutenção de conteúdos do portal são efectuadas na própria plataforma, numa área de acesso reservada a administradores.

A administração é uma tarefa fácil, não exigindo conhecimentos específicos de informática, pelo que pode, assim, ser feita pelos próprios membros da Junta, sem recurso a técnicos especializados.

3.3.2 Estrutura do Portal

O portal é composto por quatro áreas principais (Figura 2):

- **Serviços:** engloba os serviços *on-line* oferecidos pelo portal da Junta (e.g., pedir atestados);

- **Junta:** todas as informações relativas à Junta e ao seu funcionamento (e.g., órgãos, orçamento e horário de funcionamento);

- **Freguesia:** informações relacionadas com a própria freguesia (e.g., geografia e estatísticas);



Figura 2 - Estrutura do Portal Junta-Viva.

3.3.3 Principais Funcionalidades

Pedido e consulta de documentos

Com este serviço, os cidadãos poderão requisitar uma série de documentos via Web. Os documentos disponíveis são definidos pelo administrador do sistema na área de administração do portal.

Os cidadãos podem também consultar o estado das suas requisições em qualquer momento mediante a utilização de uma chave fornecida na altura do pedido do documento.

Discussão

Os cidadãos podem intervir na actividade da Junta de diversas formas e por diversos motivos.

Pode surgir da parte do utente a necessidade de esclarecer alguma dúvida relacionada com assuntos da Junta/Freguesia, podendo o mesmo deixar a questão no fórum para tentar obter uma resposta. Pode também entrar directamente em contacto com a Junta mediante a

- **Outras:** conteúdos diversos que os representantes da Junta desejem ver publicados.

utilização de um *WebChat* para esse efeito. Pode ainda deixar uma crítica ao funcionamento do portal mediante a utilização do Livro de Visitas.

O administrador do sistema pode também solicitar a participação dos utentes na tomada de determinada decisão mediante a colocação de uma votação *on-line* na qual os utentes poderão contribuir com a sua opinião.

Informações

Para manter uma maior proximidade com a actividade e decisões da Junta, o cidadão pode visitar constantemente o portal da Junta e consultar as notícias disponíveis ou ainda inscrever-se numa das *newsletters* disponibilizadas pelo administrador.

Publicação diversa de Conteúdos

O administrador dos conteúdos do portal tem total liberdade sobre os conteúdos que são publicados no mesmo.

Todas as informações que sejam consideradas pertinentes pelos utentes ou pelos responsáveis da Junta de Freguesia podem ser acrescentadas pelo mesmo, estando disponível uma extensa panóplia de elementos (ficheiros, vídeos, animações, imagens, texto, etc.) pelos quais este pode optar.

3.4 Arquitectura do Portal

3.4.1 Arquitectura Tecnológica

O *Portal Junta-Viva* tem por base o Sistema de Gestão de Conteúdos (SGC) *Typo3*⁵.

O *Typo3* é mantido por uma vasta comunidade de pessoas que trabalham voluntariamente no seu desenvolvimento, mantendo um ritmo de actualizações bastante rápido. Isto permite-nos concentrar em funcionalidades específicas para o portal, sem que, no entanto, implique a estagnação de todos os outros elementos que o compõem.

Para além disso, possui um sistema de criação de *templates* flexível que permite personalizar os *layouts* do portal de forma rápida e eficiente.

⁵ Disponível em: <http://www.typo3.org>

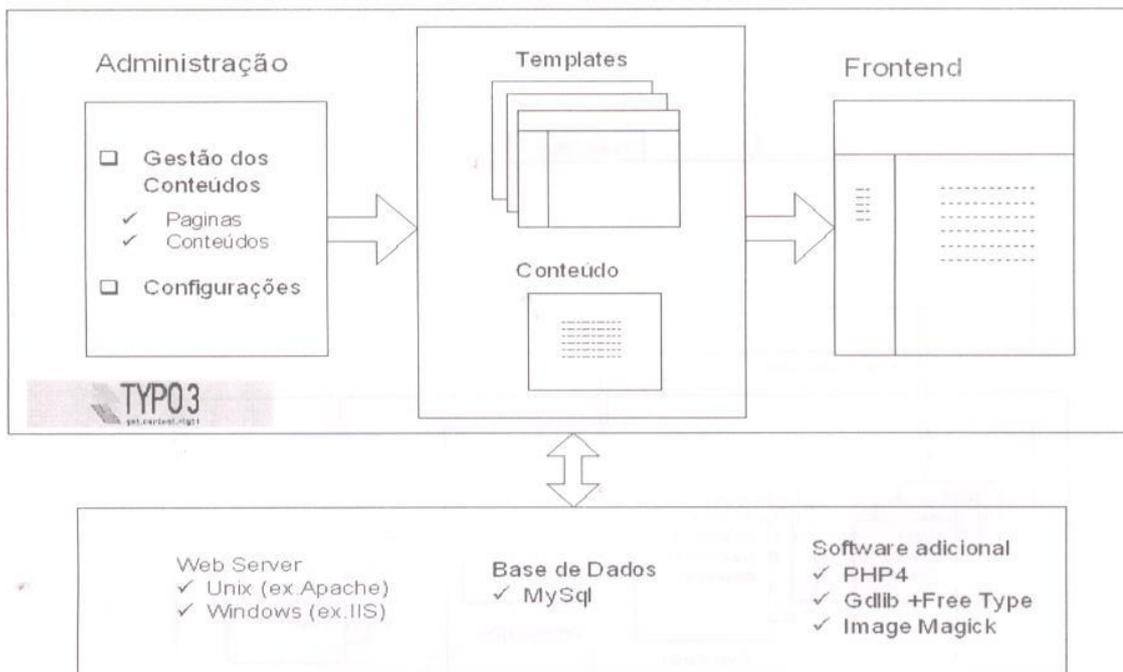


Figura 3 - Arquitectura Tecnológica do Portal Junta-Viva.

As tecnologias associadas com a sua utilização assentam em licenças GPL pelo que não carecem de qualquer investimento por parte do cliente do produto. Os requisitos mínimos para a sua utilização são um servidor Web com linguagem PHP e um servidor de bases de dados MySQL.

3.4.2 Estrutura Modular

O portal foi desenvolvido com base numa estrutura modular.

A instalação ou remoção de módulos é feita na zona de administração do portal por uma pessoa com os devidos privilégios.

Desta forma, a disponibilização do Portal Junta-Viva é feita de acordo com as necessidades expressas por cada uma das Juntas de Freguesia que o adopte.

3.4.3 Junta On-line: o módulo para pedidos de documentos on-line

O módulo *Junta on-line* foi desenvolvido de raiz, especificamente para fazer face às necessidades inerentes ao funcionamento de uma Junta de Freguesia. Tem por objectivo permitir a requisição de documentos *on-line*, de forma interactiva. Assim será possível aos utentes solicitarem determinados documentos à Junta sem necessidade de se deslocarem à sede da mesma.

Estrutura do módulo

O módulo é composto por duas áreas distintas: um back-office, para a sua administração, e um front-office, onde o utilizador final interage com o sistema.

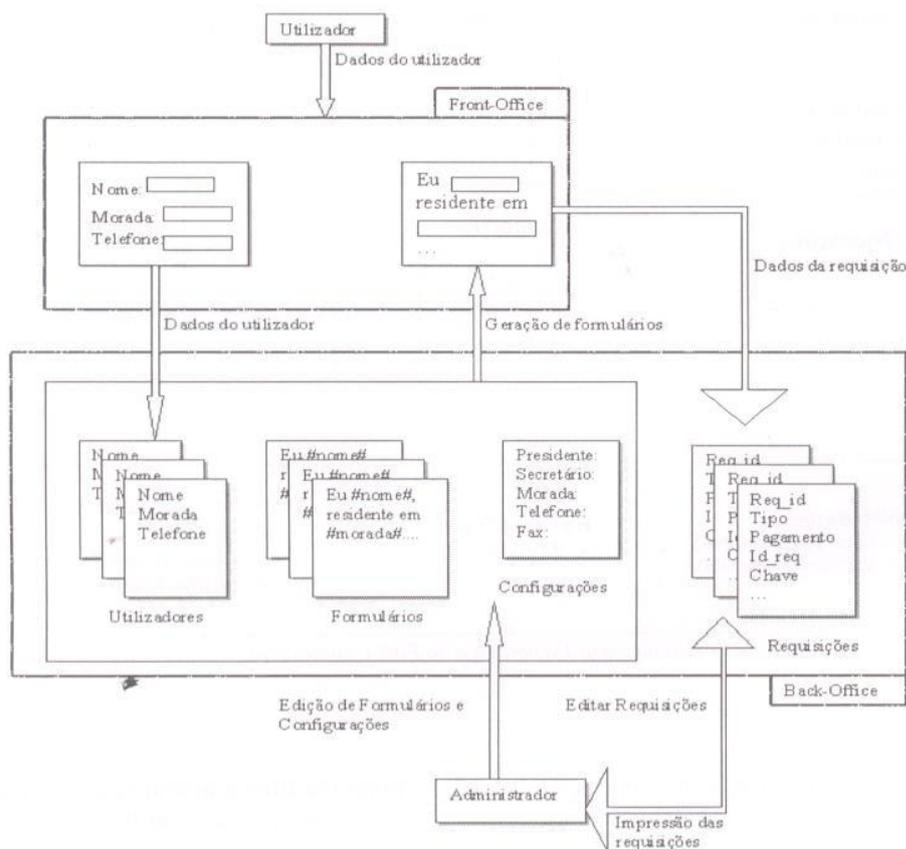


Figura 4 – Estrutura do módulo Junta On-line.

A) Front-Office

O utente tem acesso a todos os formulários disponibilizados pela Junta. O pedido de documentos é bastante simples:

- Escolhe o documento que deseja solicitar;
- Preenche os seus dados pessoais e escolhe a forma de pagamento;
- É pedido um telefone de confirmação e, dependendo da forma de pagamento, a morada de entrega;
- O processo é finalizado, sendo gerada uma combinação pedido-chave para que o utente possa consultar o estado do seu pedido daí em diante.

O utente pode também registar-se previamente no portal. Isto permite que os seus dados sejam preenchidos automaticamente quando for efectuado o pedido de determinado documento. Passa também a ter acesso a uma área pessoal onde pode visualizar o estado de todos os seus pedidos.

B) Back-Office

O *back-office* funciona com três elementos fundamentais:

- **Requisições:** os documentos que são solicitados pelos cidadãos da Junta;
- **Formulários:** é a estrutura de cada um dos documentos disponibilizados pela Junta, com os campos a serem preenchidos;
- **Configurações:** configurações gerais da Junta (nome do presidente de Junta, morada, secretária, etc.).

i) Requisições

Na administração das requisições é possível:

- Filtrar, editar e apagar requisições;
- Atribuir um estado às requisições (“a processar”, “falta de dados”, etc.);
- Atribuir determinada nota a uma requisição, para que esta seja lida pelo utente requisitante;
- Imprimir requisição ou conjunto de requisições.

ii) Formulários

Na administração de formulários é possível:

- Criar novos formulários;
- Editar os formulários existentes;
- Eliminar formulários.

iii) Configurações

Na administração das configurações é possível:

- Criar, Editar e Eliminar estados de requisição;
- Criar, Eliminar e Editar configurações da Junta.

4 CONCLUSÃO

A nossa experiência como actores da Sociedade da Informação e um estudo recente [9] indicaram-nos que era muito pobre a situação existente ao nível de sítios Web das Juntas de Freguesia, particularmente na Região do Minho, quer em número quer na qualidade dos existentes.

Perante este cenário, tentamos definir os requisitos e estrutura ideal para um portal de Junta de Freguesia, tanto no que respeita a serviços tanto como a conteúdos, e desenvolvemos o *Portal Junta-Viva*, que os contempla.

Porém, na primeira experiência de demonstração do produto ao responsável de uma Junta, encontramos algumas divergências entre aquilo que considerávamos indispensável ou pertinente e a sua visão em relação aos conteúdos a serem publicados, apercebendo-nos, assim, de alguns entraves na consecução de uma solução cem por cento padronizada.

Um outro problema relaciona-se com a heterogeneidade de serviços prestados. Questões como o pedido de diferentes documentos para o mesmo serviço, diversidade de formulários, etc. colocaram sérias dificuldades no desenvolvimento do portal.

As nossas vivências mostram-nos que existe ainda uma série de barreiras culturais e estruturais à implementação de soluções deste tipo, quer por parte dos representantes das Juntas que não vêm neles um bom investimento, quer na população mais renitente e incapaz de usar as novas tecnologias de informação e comunicação.

Face à audácia e perspicácia da Junta de Freguesia de Arcozelo, no Concelho de Barcelos, temos actualmente uma versão de teste do portal Junta-Viva *online*, que esperamos passar a definitiva brevemente. Não obstante, a apresentação pública desta versão de teste já levou a que outras Juntas manifestassem interesse na implementação futura do portal.

Como para qualquer produto, estamos conscientes de algumas limitações do portal e dificuldades inesperadas que possam ocorrer aquando do seu funcionamento em contexto real. No entanto estamos plenamente convencidos de que o *Portal Junta-Viva* tem qualidade e maturidade superior à da esmagadora maioria dos que existem actualmente ao serviço das Juntas de Freguesia. Esta constatação, porém, não inviabilizará esforços futuros de aperfeiçoamento e evolução do portal, nomeadamente a possibilidade de integrar componentes de sistemas de informação geográfica.

REFERÊNCIAS

- [1] Figueiredo, B. (2002), *Estrutura, Concepção e Produção de sites Web*. FCA.
- [2] Ho, A. (2002), "Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative". *Public Administration Review*, Vol. 62, N. 4, pp. 434-444.
- [3] Kilian, C. (2000), *Writing for the Web*. Geeks Edition.
- [4] Krug, S. e Black, R. (2000), *Don't Make me Think! A Common Sense Approach to Web Usability*. Black Books.
- [5] Lynch e Horton. (2002), *Web Style Guide*, 2nd Edition. Amazon. <http://www.webstyleguide.com> (5 de Maio de 2004).
- [6] Oliveira, J., Santos, L. e Amaral, L. (2003) *Guia de Boas Práticas na Construção de Websites da Administração Directa e Indirecta do Estado*. Gávea, Guimarães, Portugal.
- [7] Rocha, A. (2001), "Evaluation Information and Communication Technologies Use by Minho Parish Councils: The Internet Case". *Proceedings of the 12th ITS European Regional Conference*. Dublin, Irlanda, 2-3/9/2001.
- [8] Rocha, A., Leite, P. e Teixeira, P. (2004), "Governo Electrónico Local: O Caso das Juntas de Freguesia". IN Gouveia, L. e Gaio, S. (Orgs.), *Sociedade da Informação: Balanço e Implicações*. Edições Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal. pp. 65-72.
- [9] Rocha, A., Ferreira, C., Gomes, M. e Macedo, R. (2003), "E-Government Local: Situação nas Juntas de Freguesia do Minho". *Actas da 4ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação*, Porto, Portugal, 15-17/10/2003.
- [10] Williams, R. (2003), *Non Designer's Design Book*, 2nd Edition. Peachpit Press.

5 AGRADECIMENTOS

Ao presidente da Junta de Freguesia de Arcozelo a colaboração e o entusiasmo demonstrado na implementação de um portal para a Junta de Freguesia que representa, bem como pelas sugestões dadas em relação a novas funcionalidades.