



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

Marta Brandão^a

^a*Câmara Municipal do Porto, Portugal, martabrandao@cm-porto.pt*

Resumo

A presente comunicação reporta à tese de doutoramento desenvolvida no campo científico das Ciências da Comunicação e Informação, no programa doutoral Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, com o objetivo de apurar um modelo de infocomunicacional para gestão de informação em contexto institucional público, de âmbito municipal, concretamente sobre o Município do Porto. Relevam-se como principais delimitadores da investigação os conceitos operatórios de informação, infocomunicacional, comunicação, arquitetura de informação, plataforma digital, gestão de informação, cidadão e utilizador organizacional. Complementa-se com a proposta de modelo SI-AP: Sistema de Informação Ativa e Permanente, a par de conceitos como o de ecossistema organizacional e dados abertos (open data). Como metodologia, apresenta-se uma abordagem mista, desenvolvida sob o método quadripolar, com recurso, à combinação de técnicas qualitativas e quantitativas, nomeadamente: entrevistas a colaboradores da organização, inquéritos a cidadãos utilizadores das plataformas digitais do município, bem como recolha e modelação dos fluxos infocomunicacionais. Como abstração final da investigação descreve-se a proposta de um Sistema Infocomunicacional Municipal Ativo e Permanente (SICMAP), sustentado numa proposta de Mediação Infocomunicacional, Administrativa e Tecnológica (MICAT) e acompanhado de uma Matriz de Implementação do Modelo InfoComunicacional para a Administração Local (MIMIC.AL).

Palavras-chave: Infocomunicação, mediação, plataforma digital, gestão de informação, cidadão

Introdução

O papel dos arquivos para a consolidação da democracia suscita uma revisitação ao conceito de cidadão e à sua intervenção sustentada na crescente adoção de plataformas digitais. Qual a observação que podemos elaborar sobre a nossa participação cívica mediada por instituições

públicas? A sociedade em rede multiplica as possibilidades de conexão, criando novos cenários para o desenrolar das atividades humanas. Contudo, será o ato infocomunicacional convergente com o crescente paradigma digital, garantia suficiente de disseminação, acesso e uso da informação que nos rodeia? Pese embora a inegável evolução do cenário digital, verifica-se uma evolução comportamental humana orientada ao espaço partilhado? Segundo Jenkins: “A convergência não ocorre através de dispositivos média, por muito sofisticados que possam ser os mesmos. A convergência ocorre dentro dos cérebros dos consumidores individuais e através das suas interações sociais com outros.” (Jenkins, 2006, p.4). Podemos assumir uma administração pública digital? O foco coloca-se, pois, no contexto institucional público e na relação que existe no ecossistema institucional entre a produção e a disseminação informacional. Assumindo-se, no município, três vértices: o cidadão, a informação-comunicação e a administração. O cidadão enquanto sujeito que solicita e produz informação e a informação que circula veiculada por fenómenos comunicacionais patrocinados pelo crescente uso de plataformas digitais. A administração que gere todo o processo infocomunicacional em interações internas e/ou com o cidadão. Em suma, o problema de investigação prende-se com o processo de comunicação de informação para o cidadão e para o utilizador interno, em contexto municipal. Partindo da análise de conceitos teóricos como: informação, arquitetura de informação, comunicação, mediação, plataforma digital e município. Neste desenho, o conceito de informação foi associado diretamente ao de comunicação, originando o termo - infocomunicacional. Esta ligação concetual carece de contexto de ação/ intervenção, algo que ocorre com a correlação com um objeto de estudo – as plataformas digitais – num contexto institucional público, ou seja, o autárquico. Por fim, estabelece-se a operação entre conceito de infocomunicacional e o contexto de estudo – as plataformas digitais de autarquias. O processo metodológico aplica método quadripolar, para situar a investigação epistemologicamente, no paradigma científico-informacional; teoricamente nos conceitos de arquitetura da informação, gestão de informação e SI-AP: sistema de informação ativa e permanente; tecnicamente baseado na aplicação da matriz de análise, entrevista semiestruturada, inquérito por questionário; e, morfológicamente na apresentação de um modelo infocomunicacional. Os resultados apurados apontam para a proposta de um Sistema Infocomunicacional Municipal Ativo e Permanente (SICMAP), sustentado numa proposta de Mediação Infocomunicacional, Administrativa e Tecnológica (MICAT) e acompanhado de uma Matriz de Implementação do Modelo InfoComunicacional para a Administração Local (MIMIC.AL).

Método

A figura 1 representa a o plano metodológico adotado, de acordo com os polos previstos pelo método quadripolar:

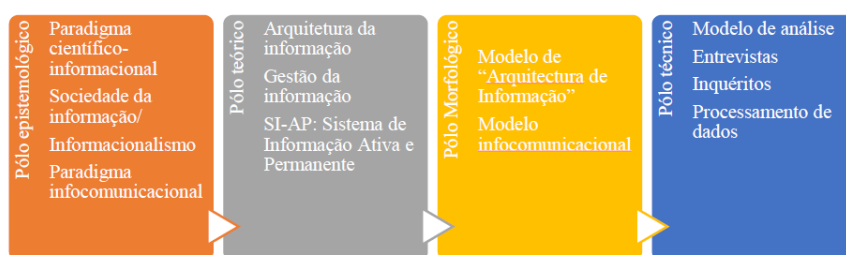


Figura 1: O processo investigativo à luz do método quadripolar

Pólo Epistemológico: delimitação do objeto científico

O presente estudo tem como questão de investigação: qual o potencial de otimização do modelo infocomunicacional existente nas plataformas digitais municipais? Neste sentido, a sustentação epistemológica remeterá para o paradigma científico-informacional, pós-custodial defendido pela Ciência da Informação, tal como enunciado por Ribeiro:

“Apesar da dificuldade inerente a toda a construção científica em que os fundamentos estão ainda a despontar e o caminho se faz ao caminhar, que o mesmo é dizer ao conhecer, ao investigar, pensamos que já será possível postular, com alguma consistência referências estáveis para o novo paradigma que convencionamos designar por “científico – informacional”. Duas componentes essenciais se nos deparam logo à partida no novo paradigma: a questão da ciência e a questão da informação, considerada aqui como objeto dessa mesma ciência. Não há ciência sem objeto e este carece de uma definição para constituir um conceito operatório válido.” (Ribeiro, 2002, pág. 105)

Tornando-se assim necessário apurar o modelo adequado às suas transações comunicacionais com o utilizador interno e com o cidadão, enquanto principal público- alvo. No sentido de apurar a eficácia do modelo, interessa medir a capacidade de recuperação de informação por parte do Cidadão perante as plataformas digitais.

Pólo Teórico: conceitos relevantes

Em análise encontram-se as dimensões de gestão de informação e de gestão da administração pública. A primeira vista à luz de conceitos como SI-AP: sistema de informação ativa e permanente e sociedade de informação. A segunda perfilada em conceitos como cidadão, governo, participação e plataformas digitais. Contudo, qual o papel do governo na sociedade da informação? A este propósito Hennis defende que os governos caminham para a definição de Gov 2.0 que entendido como

“...o Governo 2.0 não se resume a redes sociais ou tecnologia [...] representa uma mudança fundamental para a implementação de um governo baseado numa administração aberta, colaborativa e cooperativa na qual existe a consulta pública, dados públicos, partilha de conhecimento, respeito por valores partilhados e a compreensão de como concordar discordando.” (Hennis, 2013, pág. 1407).

O assumir desta consciência por parte dos agentes públicos deve-se, em grande parte, a um perfil de cidadão proactivo e conhecer dos meios de comunicação emergentes e como os mesmos deverão por direito ser facilitadores da produção e do acesso à informação. Alvin e Heidi Tofler remetem na sua “A Terceira Vaga” para um novo conceito que se aplica este novo perfil de cidadão:

“...Inventámos a palavra prosumer para apresentar aqueles que criam bens, serviços e experiências para o seu próprio uso ou satisfação pessoal, em vez de os destinarem à venda ou troca. Quando, na qualidade de particulares ou grupos, produzimos e consumimos a nossa própria produção, isto é prosuming”. (Tofler, 2006, pág. 167)

Nesta ótica, o cidadão é consumidor das suas próprias coproduções com o governo, sendo que as melhorias introduzidas pelos inputs informacionais são em primeira e última análise feitas em benefício direto do seu sujeito. O prosuming alicerçado na sociedade da informação, sociedade em rede e crescente desenvolvimento das plataformas digitais, é o um dos maiores desafios que enfrentam as instituições públicas, uma vez que para melhor responder ao mesmo, necessitam reequacionar o desenho dos serviços prestados e canais de comunicação utilizados.

“Mas o prosuming não é um mero ato individual [...] Hoje, dado o ‘encurtamento’ do mundo devido aos avanços em termos de transportes, comunicações e T.I., a noção de prosuming pode incluir trabalho não remunerado que é realizado com o intuito de criar valor para ser partilhado com estranhos que vivem do outro lado do planeta.” (Tofler, 2006, pág. 167)

Estará o prosumer por sua conta ou contará com mediadores de acesso e avaliação da informação que contribuam para a qualidade da experiência informacional? O fenómeno infocomunicacional caracteriza-se ainda por uma maior democratização no que concerne à publicação de conteúdos no ciberespaço, conduzindo ao questionamento da perda de poder de figuras de intermediação. Terá o conceito de mediação espaço para intervir nos processo infocomunicacional, uma vez que os mesmos podem não ser apenas condicionados pelo determinismo tecnológico, tal como é avançado por Lopes:

“[...] a abordagem das mediações se afirma como renovadora em função de que a noção de mediação emerge de uma visão (re) integradora dos fenómenos de comunicação a partir do trinómio comunicação - cultura - política [...] a partir da qual critica-se o exclusivismo e o determinismo dos paradigmas informacional-tecnológico, semiológico e ideológico...” (Lopes, 2014, pág. 69)

As organizações/instituições, independentemente da sua natureza, pautam-se por padrões, modelos de gestão. Contudo, à luz da sociedade de informação esses modelos reconfigurados, forçando os seus responsáveis a abandonar lógicas de produção industrial e adotar analogias de compreensão mais abrangentes, é o caso do princípio de ecossistema organizacional/institucional.

“Uma vez que a informação é reconhecida como sendo um recurso-chave, ela é muito procurada – a organização inteligente é mais proactiva e intrusiva na interpretação e na representação do seu meio ambiente externo: recolhe informação de um modo mais intenso e tem uma noção profunda da abundância de informação de acesso público.” (Choo, 2003, pág. 322)

Em 1987, Zachman alerta para a necessidade de organização lógica dos sistemas de informação: “Com a crescente dimensão e complexidade da implementação de sistemas de informação, torna-se necessário utilizar algum tipo de construção lógica (ou arquitetura) para definir e controlar os interfaces e a integração de todos os componentes do sistema. – (Zachman, 1987, pág. 276).

Rosenfeld e Morville publicam em 1998, a primeira edição do seu trabalho intitulado Information Architecture for the World Wide Web e apresentam a sua definição como:

- 1 “O desenho estrutural de ambientes partilhados de informação;
- 2 Resulta da combinação de sistemas de organização, classificação, pesquisa e navegação

em websites ou intranets.

3 A arte e ciência de moldar experiências e produtos de informação para suportar a sua usabilidade e findability

4 [...] uma disciplina emergente focada na transição de princípios da arquitetura para o cenário digital.” (Morville, Rosenfeld, 2006, pág.4).

Pólo Técnico: exploração do sistema informacional público do utilizador interno ao Cidadão

O modelo de análise construído (figura 2) prioriza o conceito de informação, na sua faceta de arquitetura de informação. Isto faz com que as dimensões deste conceito sejam de natureza estrutural nomeadamente: representação, navegação, integração e pesquisa.

Conceitos	Dimensões	Indicadores
Informação (Arquitetura)	Representação	Listas de controlo de termos; Plano de Classificação; Orgânico-funcional
	Navegação	Directório (file system); Listas de controlo de termos; Critério Alfabético; Orgânico-funcional
	Integração	Ligação entre fontes de informação; Quantidade de sistemas digitais integrados; Quantidade de sistemas digitais não integrados
	Pesquisa	Instrumentos de pesquisa manual; Guias; folhas soltas; inventários; catálogos; índices; outros;
	Qualidade	Exatidão - isenta de erros; Abrangência - cobertura exaustiva; Atualização - informação recente; Credibilidade - Confiança na qualidade dos serviços de informação/solidez da informação
Comunicação	Comunicação interna	Instrumentos de acesso disponíveis; Partilhados; Restritos; Nº de unidades orgânicas
	Comunicação externa	Tipos de público; Cidadão; Institucional; Instrumentos de acesso disponíveis
Plataformas Digitais	Internas	Tipo de acesso: Livre/Autenticado
	Externas	Tipo de acesso: Livre/Autenticado; Medição de tráfego
Cidadão	Desempenho	Tempo de resposta
	Participação	Ativa; Passiva
	Acesso	Livre; Restrito
Optimização Utilizador interno	Formação	Ensino básico; Ensino secundário; Ensino superior
	Participação no desenvolvimento de plataformas digitais	Tipo: Ativa; Passiva
	Abrangência	Uníversono; Nº de utilizadores internos; Nº de utilizadores externos
	Desenvolvimento	Modelo estratégico-operacional
Governança	Abrangência	Uníversono; Nº de habitantes

Figura 2: Modelo de análise completo.

Em 2013, o município concorreu a um processo de candidatura promovido pelo Programa Operacional Fatores de Competitividade (COMPETE) no âmbito do Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA) e promovido pela Agência de Modernização Administrativa. A candidatura foi aprovada e recebeu o nome de projeto cap@CIDADE: inovar para o Cidadão. No decorrer da mesma foram apresentadas medidas de ação classificadas por área de intervenção, a saber: definição das arquiteturas de informação e sistemas, implementação da arquitetura info-tecnológica e aproximação ao cidadão. Ou seja, esta estratificação garantia uma intervenção multidisciplinar e multiorgânica, uma que estão aí patentes a dimensão informacional (arquitetura da informação), a dimensão tecnológica (arquitetura de sistemas) e a dimensão procedimental (mapeamento da Carta de Serviços ao Cidadão em processos de negócio modelados). Tendo o município assumido a transversalidade

do projeto, urgia a criação de uma equipa de trabalho que refletisse esta mesma característica. Através de uma Ordem de Serviço é formalizado um comité de gestão da candidatura e projeto, que juntava a Direção Municipal da Presidência, Cultura, Sistemas de Informação e a Finanças e Património. Da lista de atividades propostas e, para efeitos de análise no presente processo de investigação, destacam-se as medidas de definição das arquiteturas de informação e de sistemas e as suas respetivas atividades, tal como apresentado na figura 3.

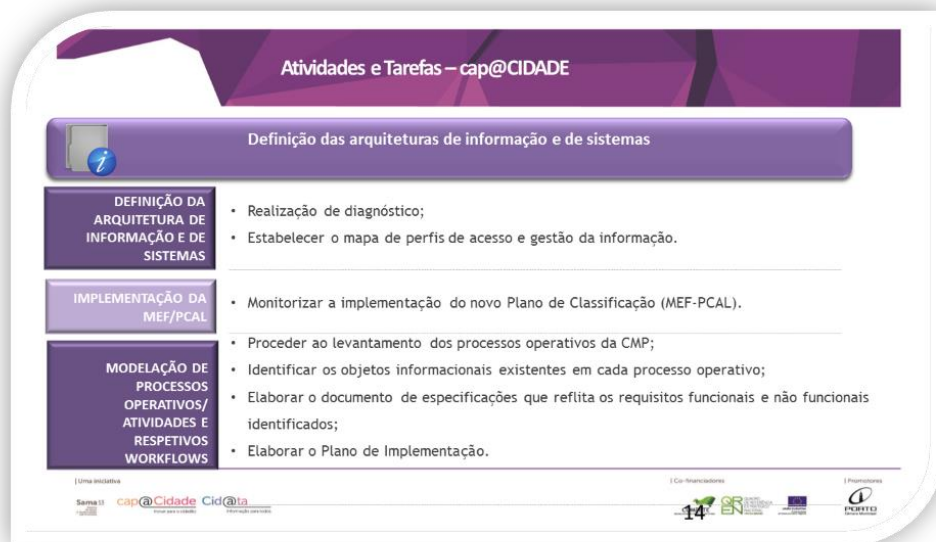


Figura 3: Atividades do projeto: definição das Arquiteturas de Informação e Sistemas.

A equipa responsável entendeu como essencial o mapeamento da arquitetura de informação bem como do quadro tecnológico de apoio à atividade administrativa. Este foi um diagnóstico a dois níveis: informacional e tecnológico. No que respeita à dimensão informacional, foi aplicada uma ferramenta de entrevista a representantes de cada unidade orgânica do município, que visava a recolha de informação sobre processos de negócio e produção informacional, designadamente tipologias informacionais e repositórios de informação informais. A fase inicial de exploração consistiu no diagnóstico da arquitetura de sistemas e o diagnóstico da arquitetura de informação. O objetivo foi o de construir o mapa de aplicativos informáticos e, simultaneamente, classificar e caracterizar cada um dos mesmos de acordo com a função que cumpre na atividade municipal (tabela 1).

Tabela 1: Categorias funcionais atribuídas durante o processo de diagnóstico.

Categoria Funcional	Descrição
ERP	Sistema integrado de gestão de áreas funcionais da instituição (componente financeira/recursos humanos).
Apoio ao negócio	Sistemas de apoio a áreas de negócio específicas.
Divulgação	Sistemas que disponibilizam e divulgam conteúdos internos e externos.
Gestão documental	"O sistema de gestão documental é na sua essência o sistema arquivístico, a que se submetem os documentos desde a sua produção até ao arquivo definitivo, geridos de forma a facilitar o seu acesso por parte das organizações produtoras, durante o período de tempo em que são necessários para a gestão administrativa, apoiando a tomada de decisões e a obtenção de provas, de modo eficaz e eficiente". SILVA, Carlos Guardado da — prefácio. In ANTÓNIO, Júlio Rafael — Desafios Profissionais da Prática Arquivística. Lisboa: Edições Colibri, 2009. p. 20. Retirado de: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3545/1/ulfl082235_tMunicipal.pdf
Gestão processual	Sistemas que disponibilizam conteúdos sobre os processos de negócio.
Utilitários	Softwares ou aplicativos que servem de suporte às atividades.

No que respeita à dimensão tecnológica, foi realizado um diagnóstico permitiu a identificação da sua constelação aplicacional, conhecê-la do ponto de vista funcional. Contudo, esta análise carecia do ponto de vista processual e informacional e, nesse sentido, surge a possibilidade de contato direto com as unidades orgânicas do município. Tendo o mesmo sido operacionalizado por intermédio de uma ferramenta de entrevista. Convém contextualizar que o universo alvo de entrevista incidiu sobre 111 Unidades Orgânicas, correspondentes a 8 pivôs. 242 entradas da Carta de Serviços da autarquia relativas a Direções Municipais; 167 processos de negócios com enfoque no Cidadão; e, 31 subprocessos de negócio derivados dos principais processos de negócio selecionados. O processo de recolha de informação junto dos utilizadores internos baseou-se na marcação de entrevistas com um pivô representante de cada unidade orgânica de topo (Direção), as equipas de entrevistadores incluíam um elemento da equipa técnica. A partir das entradas da Carta de Serviços do Município foram distribuídos os processos de negócios por unidade orgânica. O guião de entrevista encontrava-se organizado de acordo com os seguintes tópicos: Identificação do serviço: neste segmento é feita uma localização orgânica ao nível de Pelouro, Direção, Departamento e Divisão a que pertence o entrevistado. De igual modo é feita a identificação pessoal do pivô de contato, o cargo que ocupa e quais as principais funções desempenhadas. Sumariamente, é questionado sobre o método de organização de informação produzida pelo seu serviço. Foram entrevistados um total de 47 representantes de 11 unidades orgânicas. Pese embora o foco fossem 8 unidades orgânicas diretamente dedicadas aos processos de negócio direcionados ao cidadão, dada a transversalidade dos mesmos, em muitas ocasiões tornou-se necessário alargar as entrevistas a utilizadores de unidades interatuantes; Fontes de Informação - Aplicações, Bases de dados, Ficheiros vários: este tópico da entrevista destinava-se a apurar quais os instrumentos informacionais de apoio à atividade de cada utilizador. Em muitos casos, poderemos estar perante instrumentos informais e desconhecidos dos gestores do sistema de informação municipal. As entrevistas incidiram nos processos de negócio externos, ou seja, aqueles que são iniciados pelo cidadão. Isto significa, que foram excluídos do processo de entrevista os processos de cariz exclusivamente interno. Para cada processo de negócio selecionado a partir da Carta de Serviços foram identificados um total de 67 fontes de informação utilizadas para a prossecução das atividades operacionais. As fontes de informação foram caracterizadas como transversais, sempre que a sua utilização se repetia em mais do um processo de negócio e/ou uma unidade orgânica, e como específica, quando a sua aplicabilidade se centrava em apenas um processo de negócio e/ou unidade orgânica (gráfico 1), Processos: em cada unidade orgânica entrevistada foram abordados os processos de negócio com enfoque no Cidadão e, Mapa informacional: a partir das tipologias informacionais, o principal objetivo foi o de identificar as séries documentais produzidas por cada unidade orgânica. A partir desta identificação existe a capacidade de conhecer quais as séries documentais derivadas da atividade de um processo de negócio. As séries identificadas foram cruzadas com o PCIAAL – Plano de Classificação da Informação Arquivística da Administração Local e com a Portaria 412/2001, revista pela 1253/2009. A correspondência foi realizada ao nível do processo de negócio, correspondente a série.

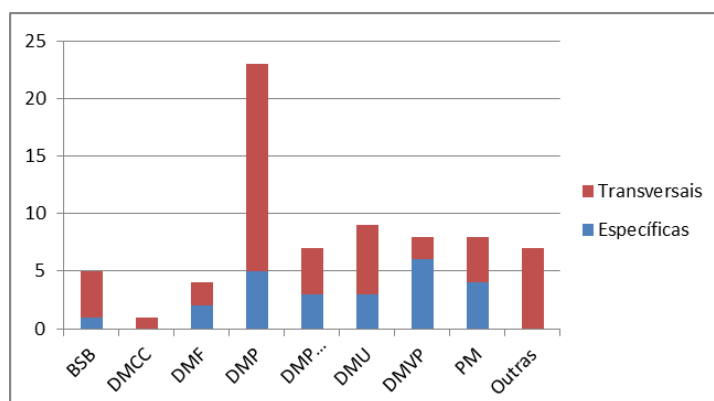


Gráfico 1: Distribuição de fontes de informação por unidade orgânica.

Em Janeiro de 2015, com base nas entrevistas realizadas até então, 38 dos 165 processos de negócio em análise, foi possível avançar para a representação da informação recolhida. Adotando o roadmap preconizado por Rosenfeld e Morville, foi criado um sumário gráfico das áreas temáticas da instituição, um diretório de áreas de informação da arquitetura de informação (figura. 4).



Figura 4: Sumário gráfico da arquitetura de informação da CMP.

O Cidadão e o Balcão de Atendimento Virtual (BAV)

No que respeita à dimensão do cidadão, a abordagem adotada para a exploração do contexto externo consistiu no envio de um questionário via correio eletrónico para todos os utilizadores registados na plataforma de atendimento virtual do município: denominada de Balcão de Atendimento Virtual (BAV). O questionário foi aplicado a um universo de 1496 utilizadores, dos quais responderam 204 utilizadores. Constituindo, assim, uma adesão de 14% dos utilizadores ativos na plataforma de atendimento virtual. Os 1496 utilizadores selecionados são efetivos, ou seja, foram filtrados por critério de incidência de utilização da plataforma no ano transato (pelo menos 1 utilização/ano). O BAV é um espaço digital através do qual o município disponibiliza informação sobre os serviços que presta ao Cidadão. O questionário conta com 22

perguntas, que abrangem desde a caracterização da amostra, incidência e experiência de utilização da plataforma digital. Acerca da amostra recolhida (gráfico 2 e 3):

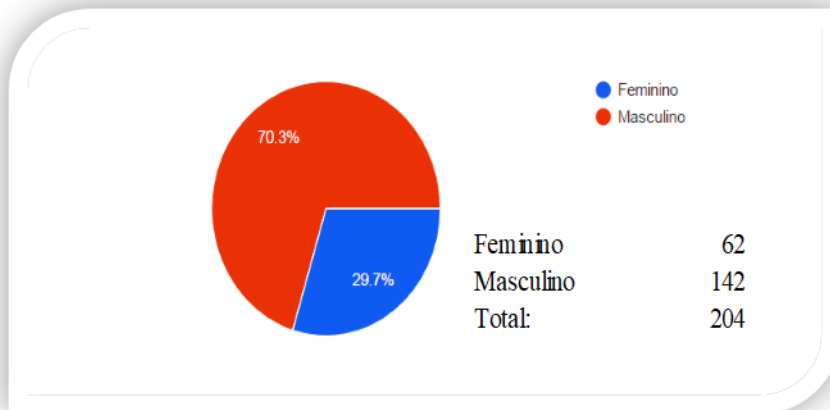


Gráfico 2: Género da amostra.

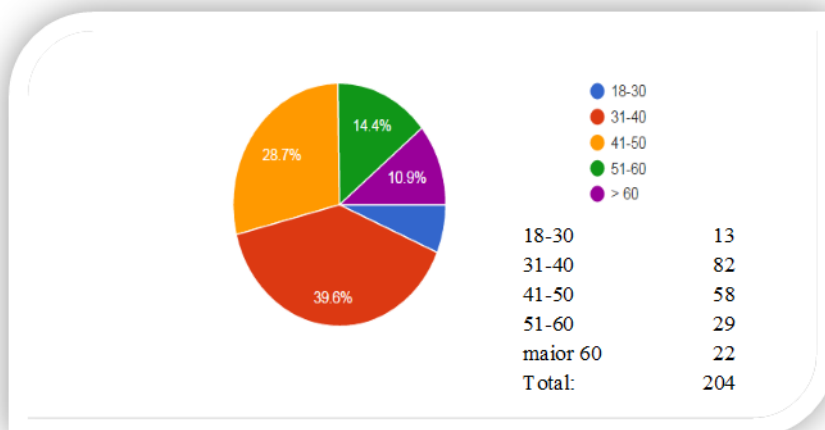


Gráfico 3: Idade da amostra.

Relativamente ao nível de escolaridade do utilizador ativo, o mesmo situa-se no nível académico de Licenciatura, correspondente a 38.6% das respostas com 78 utilizadores ativos (gráfico 4).

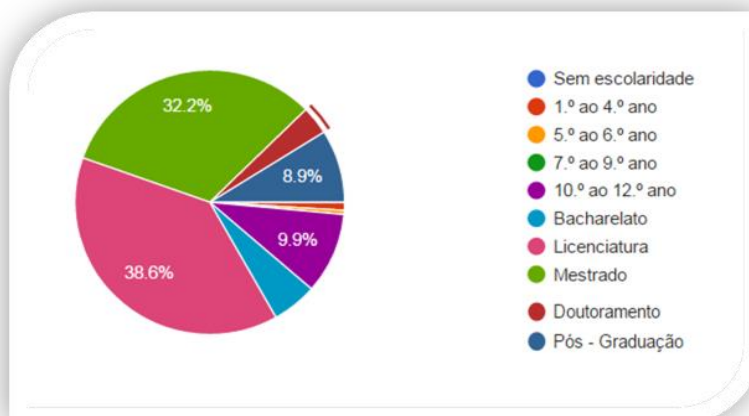


Gráfico 4: Escolaridade da amostra.

O utilizador assume diferentes papéis aquando da sua interação com a plataforma (gráfico 5):

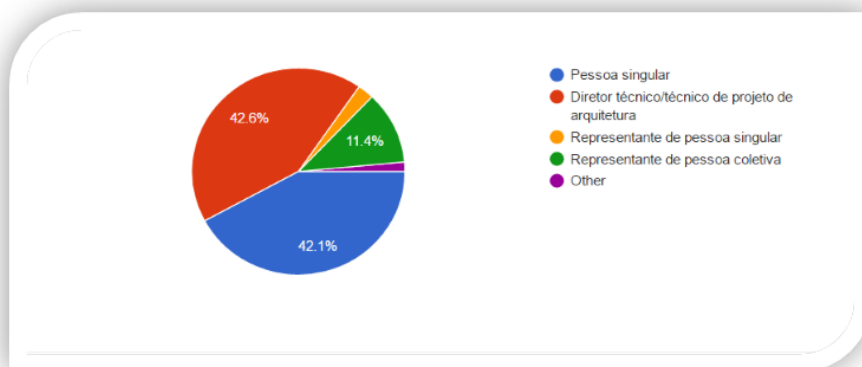


Gráfico 5: Na qualidade de (tipo de utilizador).

Igualmente, 15 dos utilizadores realçam que sentem uma maior comunicação com o município por via da plataforma disponibilizada (tabela 2).

Tabela 2: Quais as vantagens que identifica ao utilizar o BAV: dados.

Vantagens ao utilizar o BAV	N.º Respostas
Celeridade na resolução de questões	8
Celeridade na resolução de questões, Maior comunicação com o município	13
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente	114
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente, Celeridade na resolução de questões	28
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente, Celeridade na resolução de questões, Facilidade de organização dos processos e consultas mais rápidas	13
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente, Celeridade na resolução de questões, Maior comunicação com o município	29
Maior comunicação com o município	5
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente, Celeridade na resolução de questões, tratar tudo digitalmente reduzindo custos	13
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente, Celeridade na resolução de questões, Maior comunicação com o município, Acompanhamento do estado do processo. (esta parte já funcionou bastante melhor!)	13
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente, liberdade de horário, não ser necessário imprimir	13
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente, Celeridade na resolução de questões, Facilidade de organização dos processos e consultas mais rápidas	13
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente, Maior comunicação com o município	15
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente, Maior comunicação com o município, Acesso não dependente de uma localização (acesso, inclusive, a partir de dispositivos móveis)	13
Comodidade, não ter de se deslocar presencialmente, não utilizar papel	13

Aos questionados foi pedida a classificação dos menus informativos da plataforma no que respeita aos três seguintes critérios: Facilidade de navegação, Pertinência dos conteúdos e Qualidade da informação (gráfico 6).

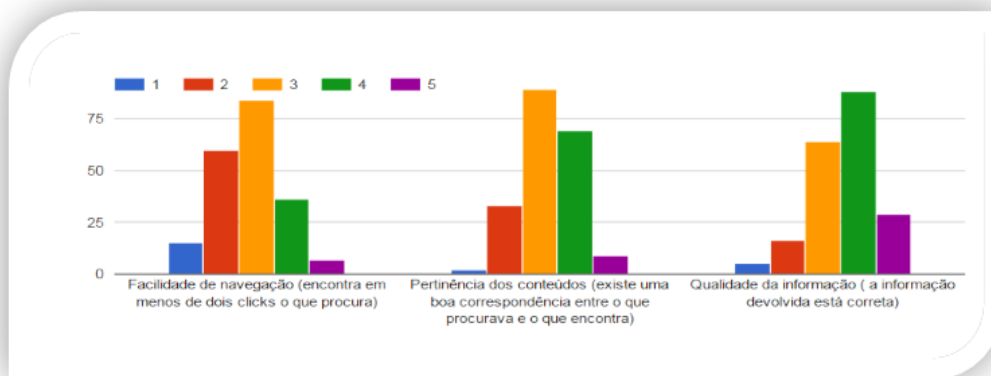


Gráfico 6: Classifique (sendo que 1 corresponde ao valor nulo/mínimo e 5 ao valor alto/máximo) os menus informativos do BAV.

Quando questionados acerca da sua participação direta enquanto cidadãos na plataforma de virtual, 72,3% dos participantes indicou que sente ter uma relação direta com a administração municipal (gráfico 7).

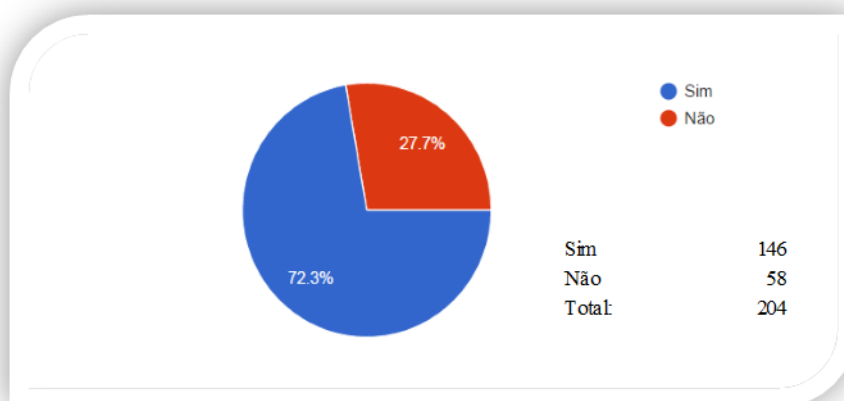


Gráfico 7: Sente que consegue ter uma participação direta enquanto cidadão através do BAV?

A questão final do questionário prendia-se com os aspetos a melhorar na plataforma digital disponibilizada, sendo que cada resposta foi única e específica, salientam-se a necessidade de melhoria de organização processual, organização da informação, maior interatividade com utilizador, entre outras. Com recurso à ferramenta de construção de nuvens de palavras (TagXedo) foi possível identificar os termos com mais incidência nas respostas dadas pelos Cidadãos (figura 5).

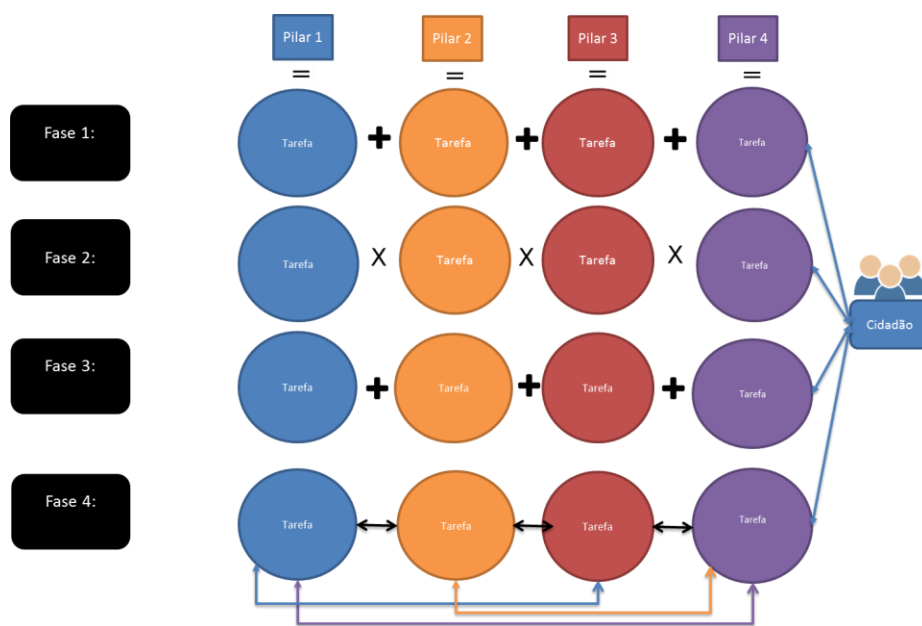


Figura 7: Estrutura da Matriz de Implementação do Modelo Infocomunicacional.

Resultados e Discussão

As duas dimensões do problema analisado incidem em informação e comunicação, a primeira é, porventura, a realidade mais conhecida, reconhecida e explorada pela governança municipal, mas a segunda é ainda uma realidade silenciosa, mas assumida pelo cidadão. Pelo interior deste binómio encontram-se os instrumentos de organização e representação de informação enquanto suporte do que possa ser uma análise apurada de um ambiente infocomunicacional, como é o caso da arquitetura da informação. Neste sentido, é proposto o SICMAP: Sistema de Informação Municipal - Ativa e Permanente enquanto um modelo que promova condições de eficiência e eficácia ao processo infocomunicacional municipal. Contudo, os fatores que influem sobre um fluxo infocomunicacional são, ainda, pouco conhecidos, o que produz como consequência a sua quase ausência do modelo de gestão organizacional. Trata-se de uma tentativa de reunião de quatro A's, arquitetura de informação, arquitetura de processos de negócio, arquitetura tecnológica trianguladas pela arquitetura de comunicação (figura 8).

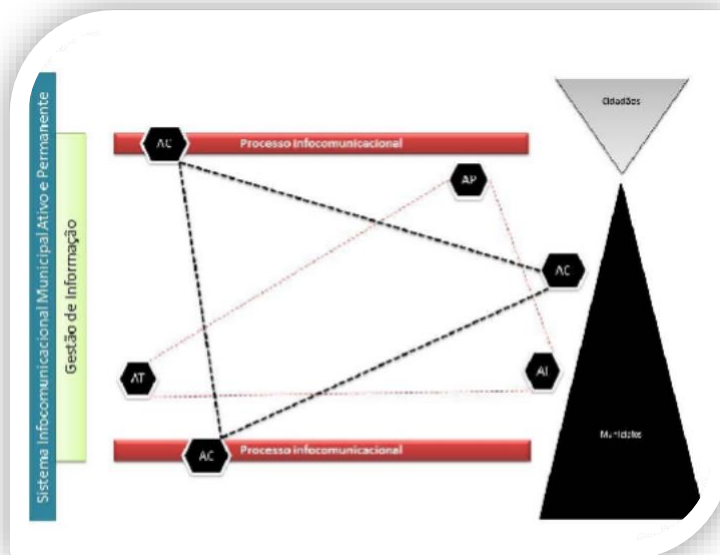


Figura 8: SICMAP (Brandão, 2018, p. 192)

Sendo esta uma proposta fundamentada num modelo de mediação é introduzida a representação do MICAT – Mediação Infocomunicacional, Administrativa e Tecnológica enquanto pilares de um modelo de gestão integrador e promotor do papel dos serviços de informação para a construção de reais processos de transformação da Administração Pública em pleno paradigma infocomunicacional (figura 9).

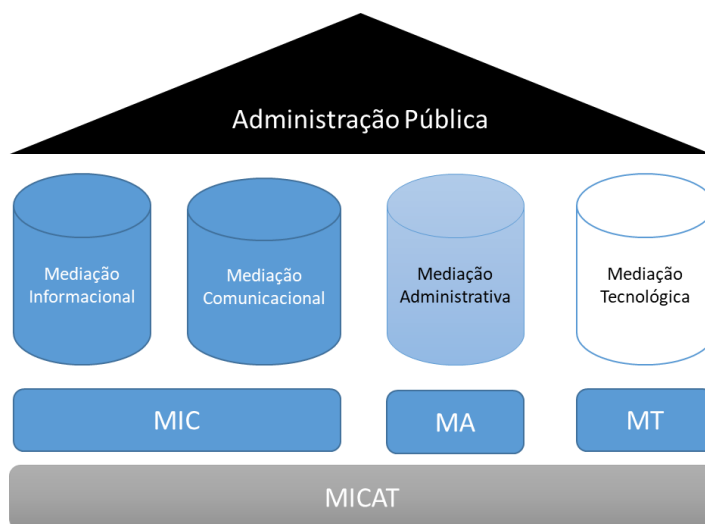


Figura 9: Adapt. Mediação infocomunicacional, administrativa e tecnológica (MICAT), fonte: Brandão, 2018, p. 200

A fase inicial da construção do modelo consistiu na captura da realidade municipal e reconhecimento da necessidade de um modelo mediado a três níveis: Mediação Informação, Mediação Administrativa e Mediação Tecnológica. Contudo, o aporte das respostas dos Cidadãos revelaram a necessidade de uma quarta mediação, Mediação Comunicacional. A última versão do modelo apresenta uma relação triangular das “mediações” já identificadas como submodelos, com a uma nova e assumida MC: Mediação da Comunicação, que de forma onnipresente deve ser o catalisador de um fluxo de funcionamento saudável do modelo como um todo. Assegurando, a permanente disseminação, interna e externa, das mudanças orgânicas,

processuais, informacional e tecnológicas derivadas da vida institucional e vida de intervenção cívica. A Mediação Comunicacional decorre da análise dos comentários apresentados pelos Cidadãos, nomeadamente (figura 10):

“Maior abertura / resultados quando colocamos uma palavra para procura. a procura tem que ser muito direcionada. Deveria ser mais abrangente o resultado quando colocamos uma só palavra.”

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

“Um acompanhamento real dos processos. Por exemplo, submeti um processo, e a única informação que tenho é que o mesmo processo/formulário se encontra validado. Isto não me diz nada enquanto cidadão. Não raras vezes, passado semanas não temos feedback do processo e acabamos por ter de telefonar para o balcão e pedir informações. Invariavelmente a pessoa que nos atende não tem responsabilidade nenhuma sobre os processos e pouca informação nos pode dar, acaba por evitar questionar a pessoa que de facto está responsável por aceitar ou revogar os pedidos feitos. No meio disto tudo basta um erro desentendimento processual para o pedido ficar perdido e nunca ter sequer sido avaliado pelo responsável”

“Ter Graf.s para saber como irá decorrer os processos e ter um interlocutor único em cada tema.”

(Respostas do Inquérito ao Cidadão, 2017, questão 22)



Figura 10: Quadro comparativo do modelo não mediado com o modelo mediado

Após a explicação teórica do modelo, interessa equacionar a implementação prática do mesmo nos serviços da administração pública municipal. Neste sentido, é proposta a MIMIC.AL: Matriz de Implementação do Modelo InfoComunicacional para a Administração Local (figura 11).

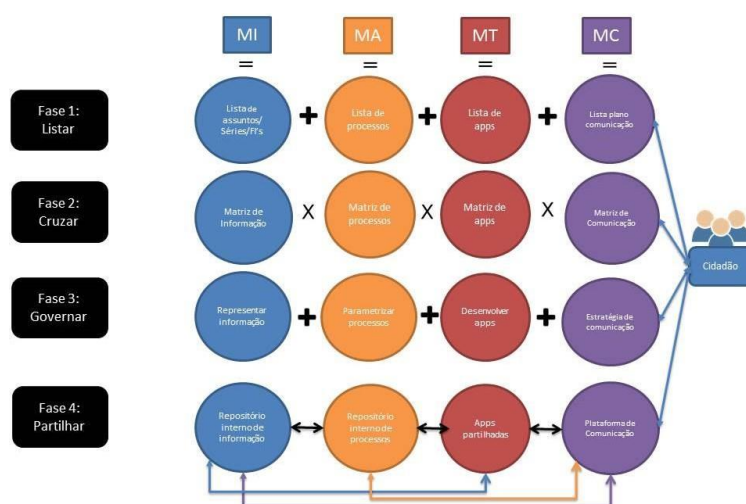


Figura 11: Matriz de implementação do modelo infocomunicacional: MIMICAL

A matriz prevê quatro fases de intervenção, Lista, Cruzar, Governar e Partilhar com responsabilidades distribuídas por cada um dos responsáveis dos quatro pilares de mediação do modelo, mediação informacional, administrativa, tecnológica e de comunicação.

Conclusões

A procura por modelos de gestão orientados à informação exige especialização técnica e convergência profissional, a criação de uma cultura profissional do cientista da informação tem, agora, o seu momento de acolhimento na tão mencionada Sociedade da Informação. No sentido de contributo, o SICMAP resulta como um modelo teórico de representação dos componentes a considerar no processo infocomunicacional entre a Administração Pública e o Cidadão, nomeadamente a mediação informacional, mediação administrativa, mediação tecnológica e mediação comunicacional. A aceitação do ato de mediação será algo fundamental para a Administração Pública, pois será o momento em que se compreende que não basta a sofisticação da inovação digital como garantia à eficaz comunicação bidirecional entre os diferentes atores. Urge investimento em formação de funcionários e utilizadores no sentido de tomar partido de plataformas digitais. Urge abandonar lógicas de comunicação institucional e dar lugar a redes de cocriação de conteúdos. A análise de contexto, tão cara a profissionais de informação, torna-se uma realidade invisível quando em mãos temos diretórios infindáveis de ficheiros. Acresce, a perecibilidade de formatos digitais perdendo-se qualquer vestígio de uma em tempos existente, documentalidade. Perspetivam-se desafios e reflexões futuras sobre a avaliação de informação em ambiente digital e sobre ela qual o papel do profissional de informação bem como a aplicação de múltiplos critérios mediadores de um caminho sustentável e preservado.

Referências bibliográficas

Brandão, Marta. (2019). *Municípios e cidadania: proposta de um modelo infocomunicacional*. Porto, Faculdade de Letras da Universidade do Porto/CIC.Digital - Coleção iCultura&Media

Nº 7. ISBN: 9789898969057.

Brandão, Marta. (2017). *A Gestão de Informação e o Cidadão: proposta de um modelo infocomunicacional para um município*. Porto, Faculdade de Letras da Universidade do Porto/CIC.Digital - Coleção iCultura&Media Nº 7. Tese de doutoramento.

Brandão, Marta. (2015). *Convergência dos Media e Mediação: efeitos no ecossistema organizacional*. Trabalho apresentado em ICPD- Cultura de Convergência nos Media.

De Bruyne, Paul; Herman, Jacques; De Schoutheete, Marc.(1991). *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os polos da prática metodológica*. 5ª edição. Rio de Janeiro: Francisco Alves.

Castells, Manuel. (2000). *A Sociedade em Rede. A Era da Informação: economia, sociedade e cultura*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN: 9789723114119.

Castells, Manuel. (2001). *A Galáxia internet. Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN: 9789723110654.

Castells, Manuel. (2007). *comunicação móvel e sociedade. uma perspetiva global*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN: 9789723112979

Comissão Técnica do PRACE. (2006). *Programa de reestruturação da administração central do Estado*. http://www.cnel.gov.pt/document/Modelo_PRACE_MAR06.pdf

Choo, C. (2003). *Gestão de informação para a organização inteligente: A arte de explorar o meio ambiente*. Fundação Calouste Gulbenkian: Editorial Caminho.

Dantas, J. G. (2008). Teoria das mediações culturais: Uma proposta de Jesús Martín-Barbero para o estudo de recepção. In *X Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste*. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação.

Davenport, T., & Prusak, L. (1997). *Information ecology: Mastering the information and knowledge environment*. Oxford University Press.

Dillon, A. (2002). Information architecture in JASIST: Just where did we come from? *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(10), 821–823. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.10090>.

Fiske, J. (1993). *Introdução ao estudo da comunicação* (M. G. Alves, Trad.). Editora ASA.

Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa. (2008). *Simplex 08 Programa de simplificação administrativa e legislativa*. Presidência do Conselho de Ministros. <http://www.simplex.pt/2008programa/index.html>

Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa. (2009). *Simplex 09 Programa de simplificação administrativa e legislativa*. Presidência do Conselho de Ministros. <http://www.simplex.pt/2009programa/index.html>

Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa. (2010). *Simplex 10 Programa de simplificação administrativa e legislativa*. Presidência do Conselho de Ministros. <http://www.simplex.pt/downloads/programasimplex2010.pdf>

Habermas, J. (1962). *A transformação estrutural da esfera pública*. Fundação Calouste Gulbenkian.

Henman, P. (2013). Governmentalities of Gov 2.0. *Information, Communication & Society*, 16(9), 1397-1418. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.706314>

- Innerarity, D. (2006). *O novo espaço público*. Editorial Teorema.
- Iosifidis, P. (2011). The public sphere, social networks and public service media. *Information, Communication & Society*, 14(5), 619-637. <https://doi.org/10.1080/136911899359619>
- Janssen, M., & Verbraeck, A. (2005). Evaluating the information architecture of an electronic intermediary. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 15(1), 35-60.
- Janssen, M., & Kuk, G. (2007). E-government business models for public service for public service networks. *International Journal of E-government Research (IJEGR)*, 3(3), 54-71.
- Janssen, M., Kuk, G., & Wagenaar, R. (2008). A survey of Web-based business models for e-government in the Netherlands. *Government Information Quarterly*, 25(2), 202–220.
- Jenkins, H. (2006). *Convergence culture - Where old and new media collide*. New York University Press.
- Jenkins, H. (2014). Rethinking convergence/culture. *Cultural Studies*, 28(2), 267-297. <https://doi.org/10.1080/09502386.2013.801579>
- Jowett, B. (Trad.). (1885). *Politics Aristotle*. Clarendon Press. <https://archive.org/details/politicsaristot05arisgoog>
- Le Coadic, Y. (1994). La science de l'information. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1995(4), 95-96. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-04-0095-011>
- Lévy, P. (1998). *Becoming virtual: Reality in the digital age*. Plenum Trade.
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X12000883>
- Lipovetsky, G. (1983). *A era do vazio – Ensaios sobre o individualismo contemporâneo*. Edições 70.
- Lopes, M. (2014). Mediação e recepção: Algumas conexões teóricas e metodológicas nos estudos latino-americanos de comunicação. *Matrizes*, 8(1), 65-80.
- Macedo, F. (2005). *Arquitetura da informação: Aspectos epistemológicos, científicos e práticos* (Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília). http://www.academia.edu/2504826/Arquitetura_da_Informação_aspectos_epistemológicos_científicos_e_práticos
- Martin-Barbero, J. (2000). Comunicação e mediações culturais. *Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*, 23(1).
- Martins, A. (2010). *Mediação: Reflexões no campo da Ciência da Informação* (Trabalho de conclusão de curso, Universidade Federal de Minas Gerais). <http://hdl.handle.net/1843/ECID-88MHR9>
- Mars, M., Bronstein, J., & Lusch, R. (2012). The value of a metaphor: Organizations and ecosystems. *Organizational Dynamics*, 41, 271—280.
- Ministério da Ciência e Tecnologia. (1997). *Livro verde para a sociedade da informação em Portugal*. Missão para a Sociedade da Informação.
- Morin, E. (1970). *Introdução ao pensamento complexo*. Instituto Piaget.
- Nam, T. (2011). Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0. *Government*

- Information Quarterly*. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X11001092>
- Pinto, M. M. (2016). *A gestão da informação nas universidades públicas portuguesas. Reequacionamento e proposta de modelo* (Tese de doutoramento, Universidade do Porto).
- Pinto, M. M. (2010). *PRESERVMAP: Um roteiro para a preservação digital*. Edições Afrontamento.
- Pinto, M. M., & Silva, A. M. (2005). Um modelo sistémico e integral de gestão da informação nas organizações. In *2º Contecsi – Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*.
- Pinto, M. M., Oliveira, M. R., & Brandão, M. (2023). *Um modelo para a gestão da informação organizacional*. Faculdade de Letras da Universidade do Porto : CIC.Digital.
- Poças Rascão, J. (2016). Chapter 2 – Architecture of Information. In G. Jamil, J. Poças Rascão, F. Ribeiro, & A. M. Silva (Eds.), *Handbook of research on information architecture and management in modern organizations*. IGI Global.
- Rosenfeld, L., & Morville, P. (2006). *Information architecture for the World Wide Web* (3ª ed.). O’Reilly Media.
- Silva, A. M. (2017). Arquitetura da informação e ciência da informação. Notas de (re)leitura à luz do paradigma pós-custodial, informacional e científico. *PRISMA.COM*, 32. <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/2214/2055>
- Silva, A. M. (2006). *A informação: Da compreensão do fenómeno e construção do objeto científico*. Edições Afrontamento.
- Silva, A. M. (2007). Ciência da informação e sistemas de informação: (Re)exame de uma relação disciplinar. *PRISMA.COM*. <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/657>
- Silva, A. M., & Gouveia, L. (2023). *Método e infocomunicação - Introdução à dinâmica quadripolar da pesquisa*. Conhecimento Livraria e Distribuidora.
- Silva, A. M., & Ribeiro, F. (2002). Das “ciências documentais” à ciência da informação: Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Edições Afrontamento. <http://www.ccje.ufes.br/dci/deltci/index.htm>
- Toffler, A., & Toffler, H. (2006). *A revolução da riqueza – Como será criado e como alterará as nossas vidas*. Actual Editora.
- Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa. (n.d.). *Unidade de coordenação da modernização administrativa e legislativa*. Presidência do Conselho de Ministros. <http://www.simplex.pt/2007programa/index.html>
- Wiener, N. (1948). *Cybernetics* (2ª ed.). MIT Press.
- Zachman, J. (1987). A framework for information systems architecture. *IBM Systems Journal*, 26(3), 276–292.
- Information Architecture Institute. (2007). *Defining information architecture*. http://iainstitute.org/pg/about_us.php
- Zuiderwijk, A., & Janssen, M. (2014). Open data policies, their implementation and impact: A framework for comparison. *Government Information Quarterly*, 31, 17–29. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.04.003>