

Conceção global de projetos de cidade.



Vitor Martins
Vidago - 24 de Maio de 2013

Agenda

- Contextualização
- Alinhamento: TI vs Organização
- SI numa câmara municipal

Agenda

- **Contextualização**
- Alinhamento: TI vs Organização
- SI numa câmara municipal

*“Vossa **razão** e vossa **paixão** são o **leme** e as **velas** de vossa alma navegante.*

Se vossas velas ou vosso leme se quebram, só podereis derivar ou permanecer imóveis no meio do mar. Pois a razão, reinando sozinha, restringe todo impulso; e a paixão, deixada a si, é um fogo que arde até sua própria destruição.”

Khalil Gibran - “A Razão e a Paixão”





<http://go.to/funpic>



Os nossos computadores estão sem ligação, por isso temos que fazer tudo manualmente ...



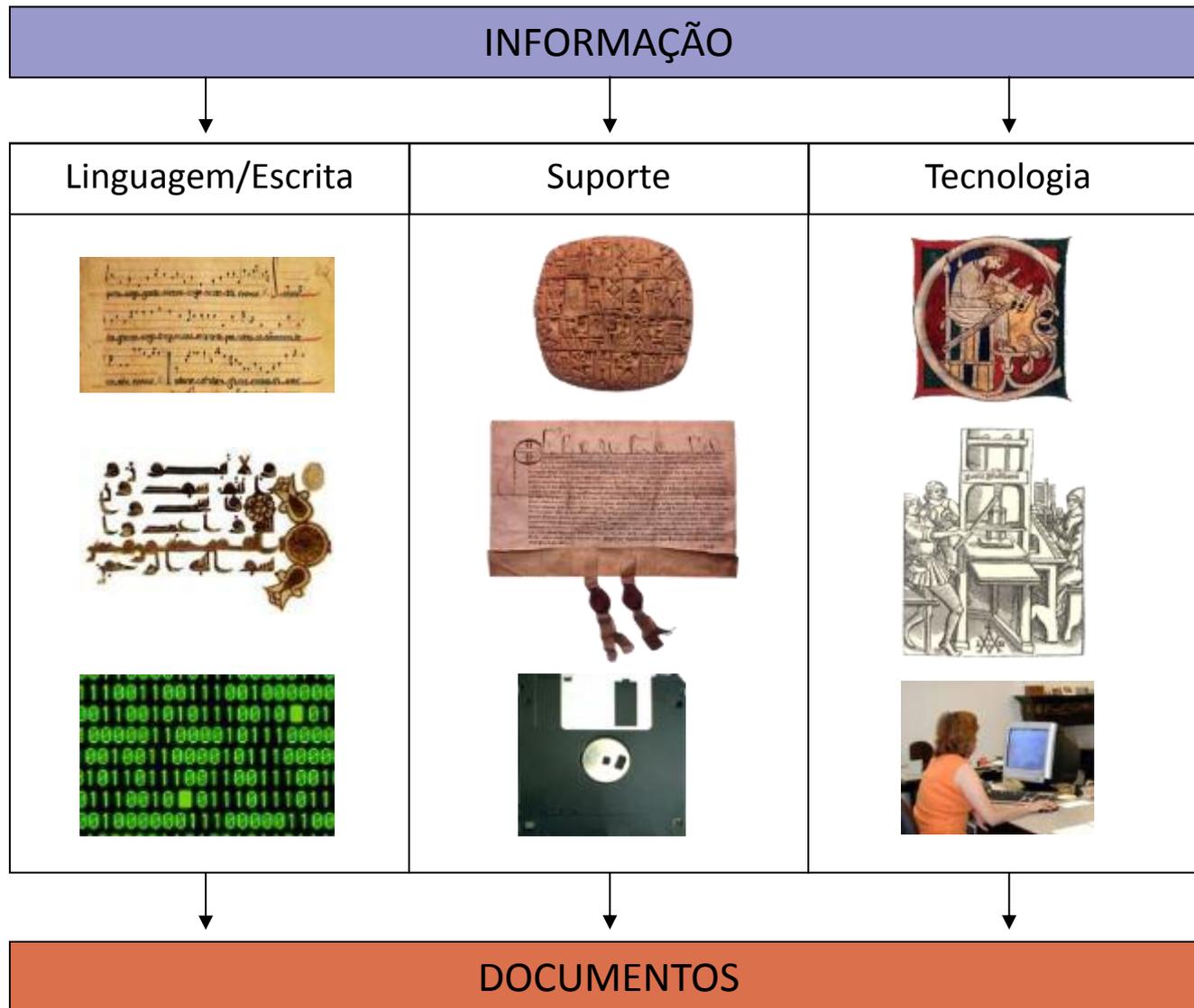


WASHINGTON D.C., PENTAGON 1:47 a.m.



"I guarantee that this model will not be obsolete until you get it home."

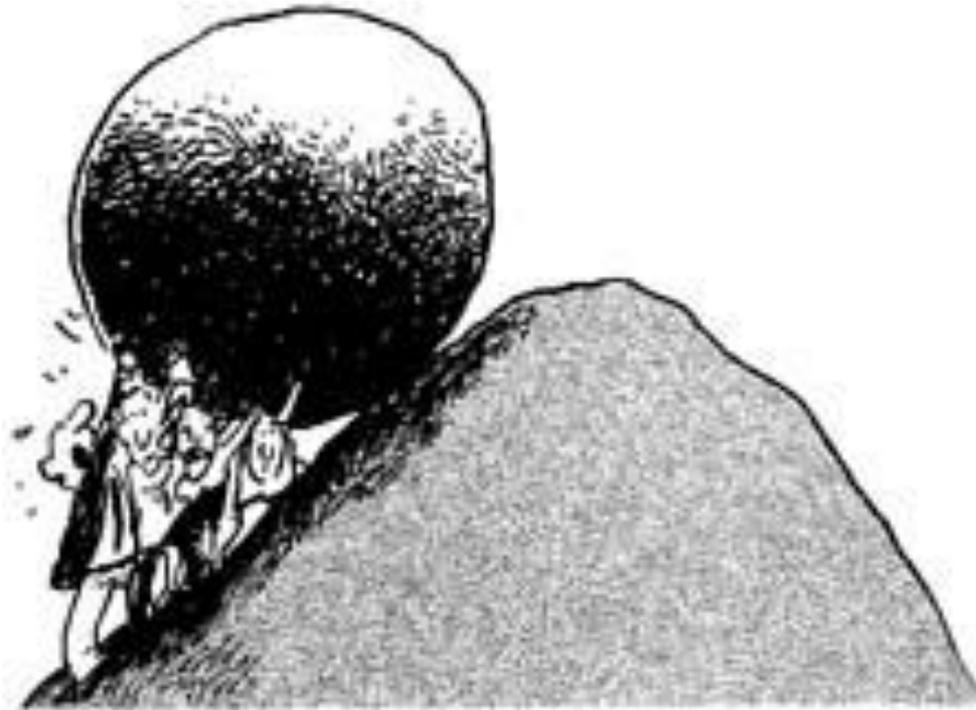
REGISTRAR INFORMAÇÃO É CRIAR DOCUMENTOS



Agenda

- Contextualização ✓
- **Alinhamento: TI vs Organização**
- SI numa câmara municipal

Informática vs Organização





Organização

Organização

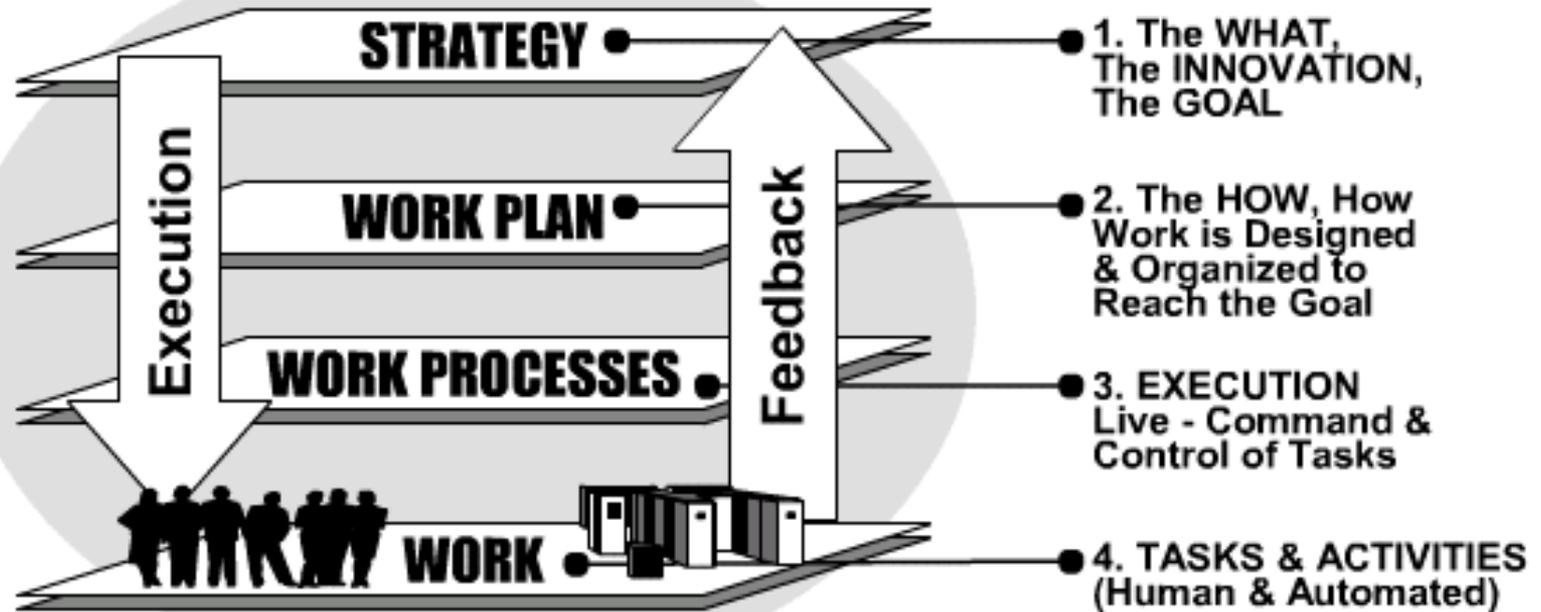
Estratégia vs Processos

How Work Works in Business

Just say
No to
Harvard-
speak



The 4-tier Business Architecture



Tl: a variável PESSOA

TESTE

TESTE

- Como prenda de Natal ofereceu à sua “cara metade”:
 - **Lingerie**
 - **Relógio**
 - **Viagem de sonho**
 - **Chocolates**

TESTE

- Na compra de um carro, escolhe:
 - Desportivo italiano
 - Familiar alemão
 - 4x4
 - Monovolume

TESTE

- Na escolha de um(a) parceiro(a), dá preferência a:
 - **Beleza**
 - **Inteligência**
 - **Sentimento**
 - **Segurança**

Analytical

This part of the creative minds craves data, structure and organization. The analytical portion dissects research input and looks for patterns that point to basic human needs and behaviors.

Curious

The curious portion tends to ask "why"—more than once. This part is willing to try and experience anything if it means gaining a better understanding of the problem—it thrives on observation and immersion.



Expressive

The expressive side desires to tell stories and narratives in compelling fashion. This portion seeks to attract, engage and captivate an audience.

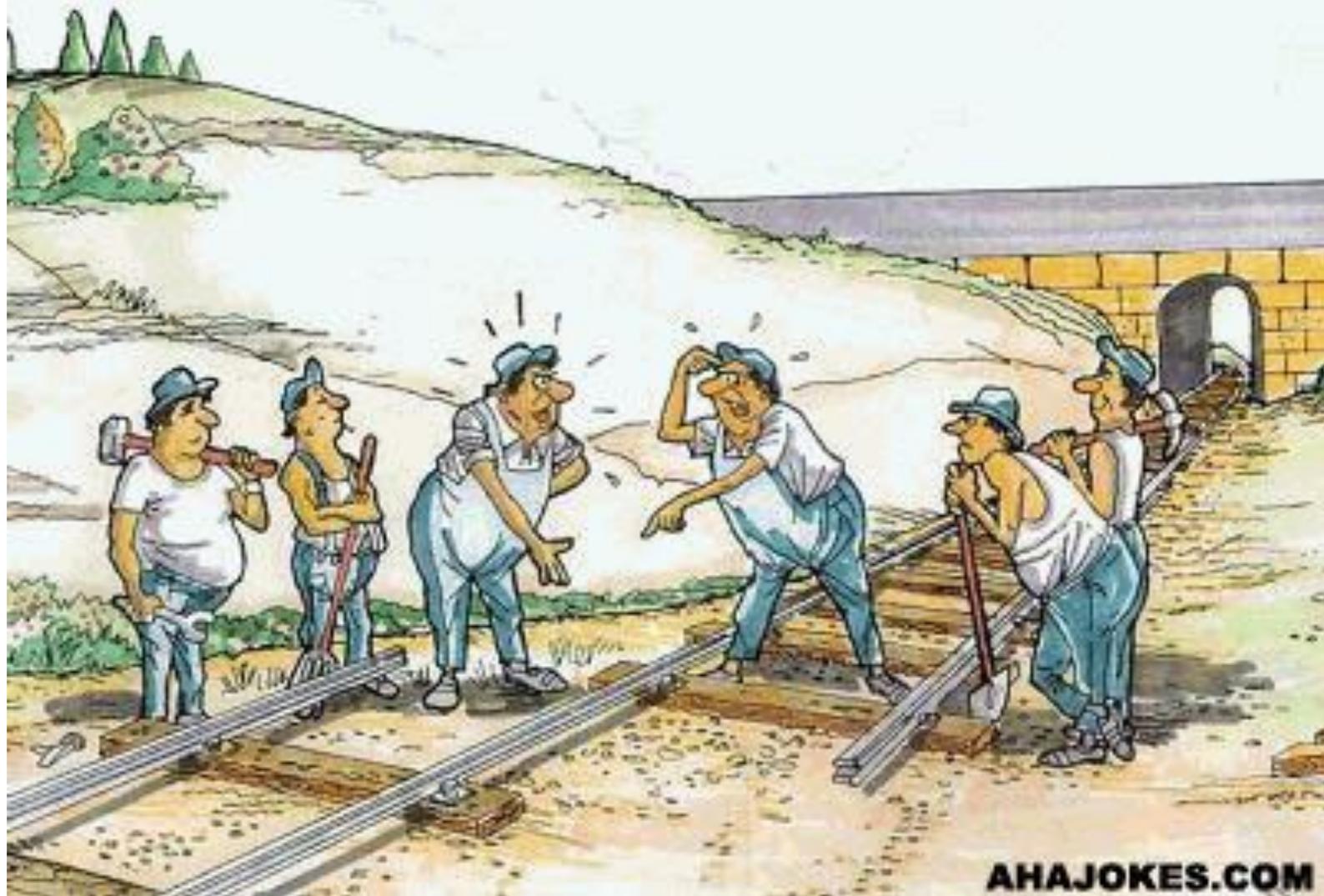
Sensual

The sensual side seeks to satisfy all the senses. Aesthetics, beauty and form are driving forces behind the sensual.

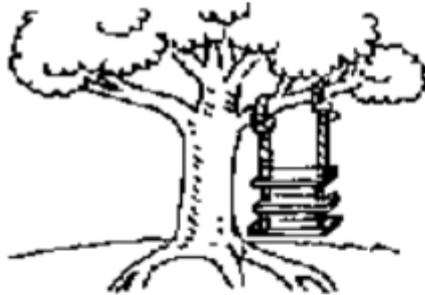
Anatomy of the **NEW** Creative Mind

With consumer behavior evolving toward a more empowered status—the definition of creativity has shifted from one-dimensional skills to a four-dimensional type of creativity that blends logical thinking with creative problem solving. Individuals possessing this "New Creative Mindset" blend Analytical, Expressive, Curious and Sensual qualities into their thinking process. **The result is a holistic approach to creativity that is effective across multiple touchpoints and experiences.**

Team Work



They Want What?



1. As Management Requested It



2. As Specified in the Project Request



3. As Designed By The Senior Analyst



4. As Produced By The Programmers

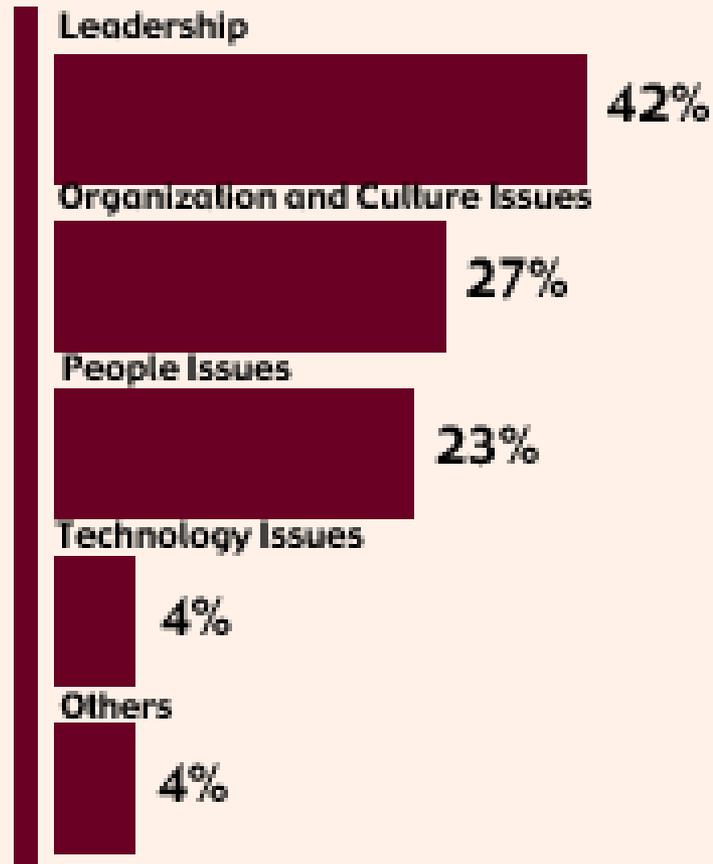


5. As Installed



6. What The User Wanted

Why Implementations Fail



SOURCE: ORGANIZATION DYNAMICS, JIM MAKOWSKY

Organização vs TI

“Não há um caminho ideal para a TI ser estruturada. Vai depender inteiramente em como o próprio negócio em si é estruturado. É a Governança do negócio que determina a Governança de TI.”

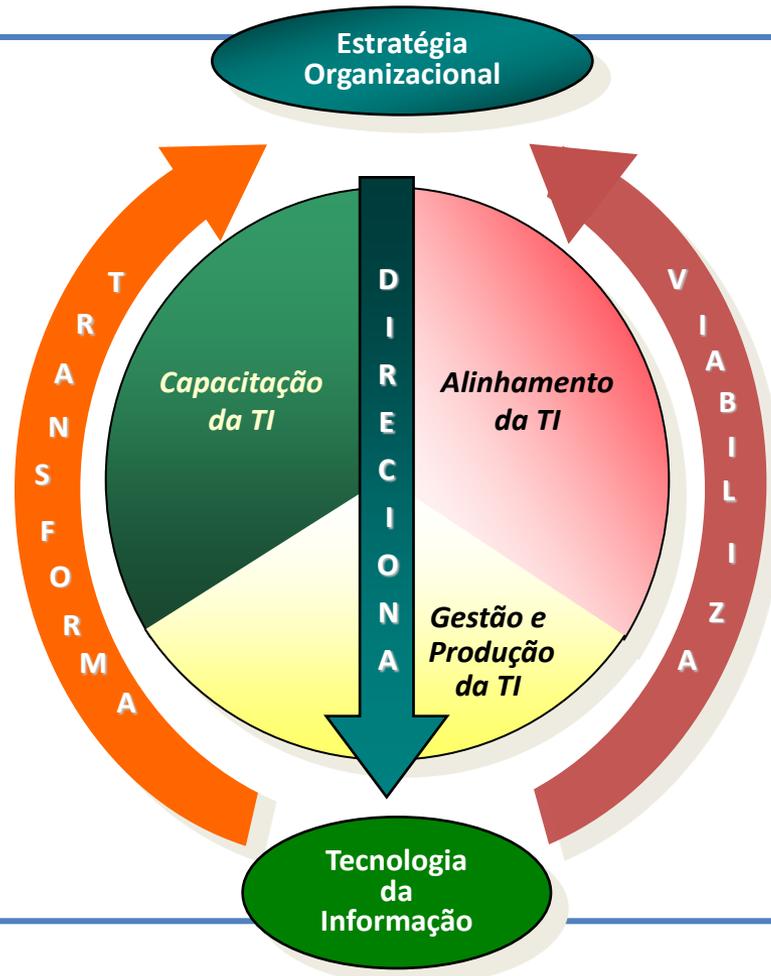
Chris Edwards, Cranfield School of Management,

Organização vs TI

“O quê ?”

Tecnologia como Transformador

- Intensas mudanças na forma como operam
- Transformação ou substituição das estratégias tradicionais
- Iniciativas estratégicas baseadas em inovações tecnológicas e em políticas de investimentos voltadas para a criação de valor



Tecnologia como Viabilizador

- Instrumento viabilizador das estratégias de negócios
- Imprescindível na busca de excelência operacional e administrativa
- Suporte às unidades de negócio nas capacitações e ferramentas necessárias à prestação adequada e eficiente de serviços

“Como ?”

Planeamento



Alicerces

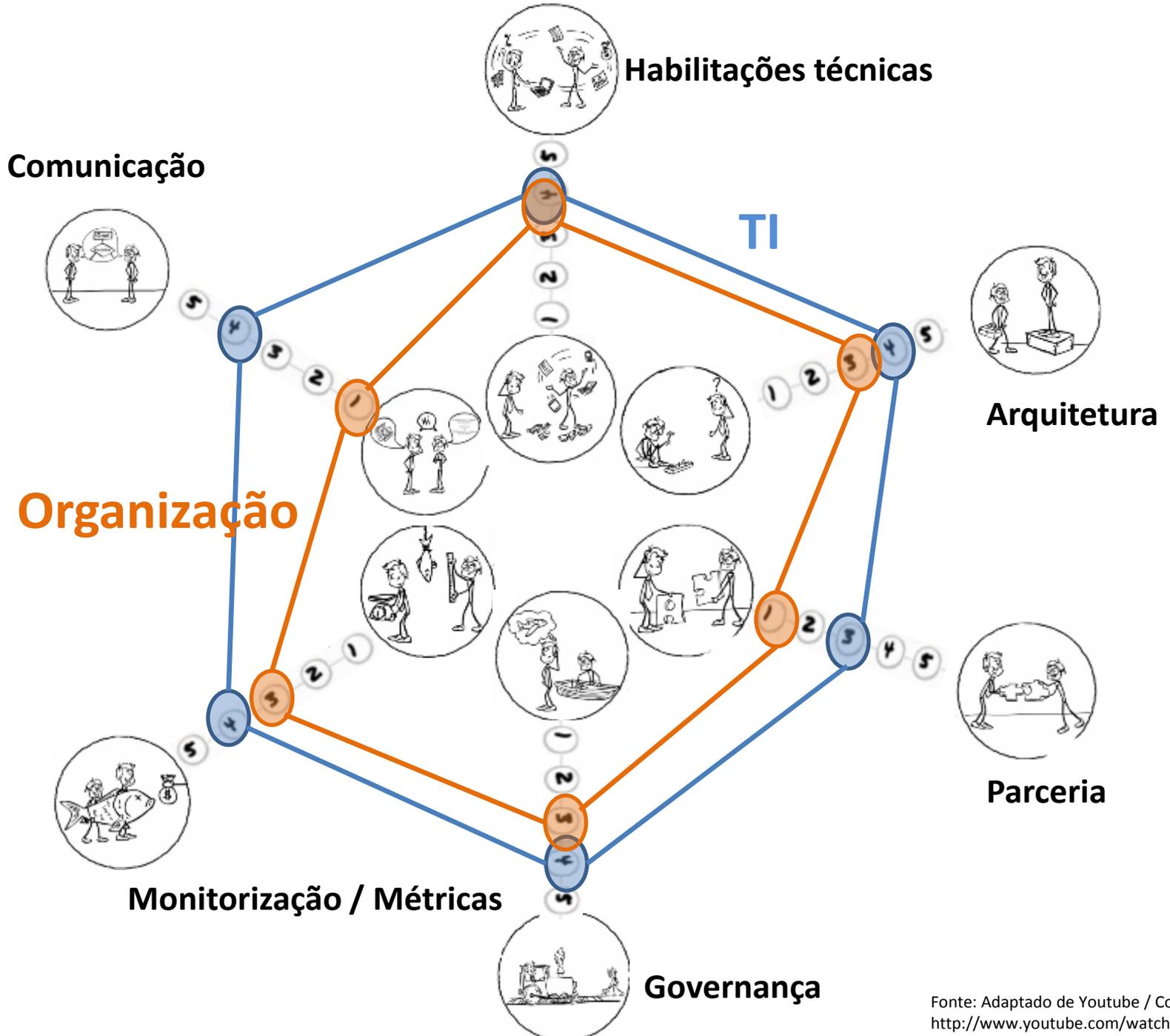


- Datacenter(s)
- Rede(s)
- Servidores
- Comunicações
- Bases de Dados
- Backups
- Consolidação H/W;
S/W e RH
- Arquivo
- Regras
- RH

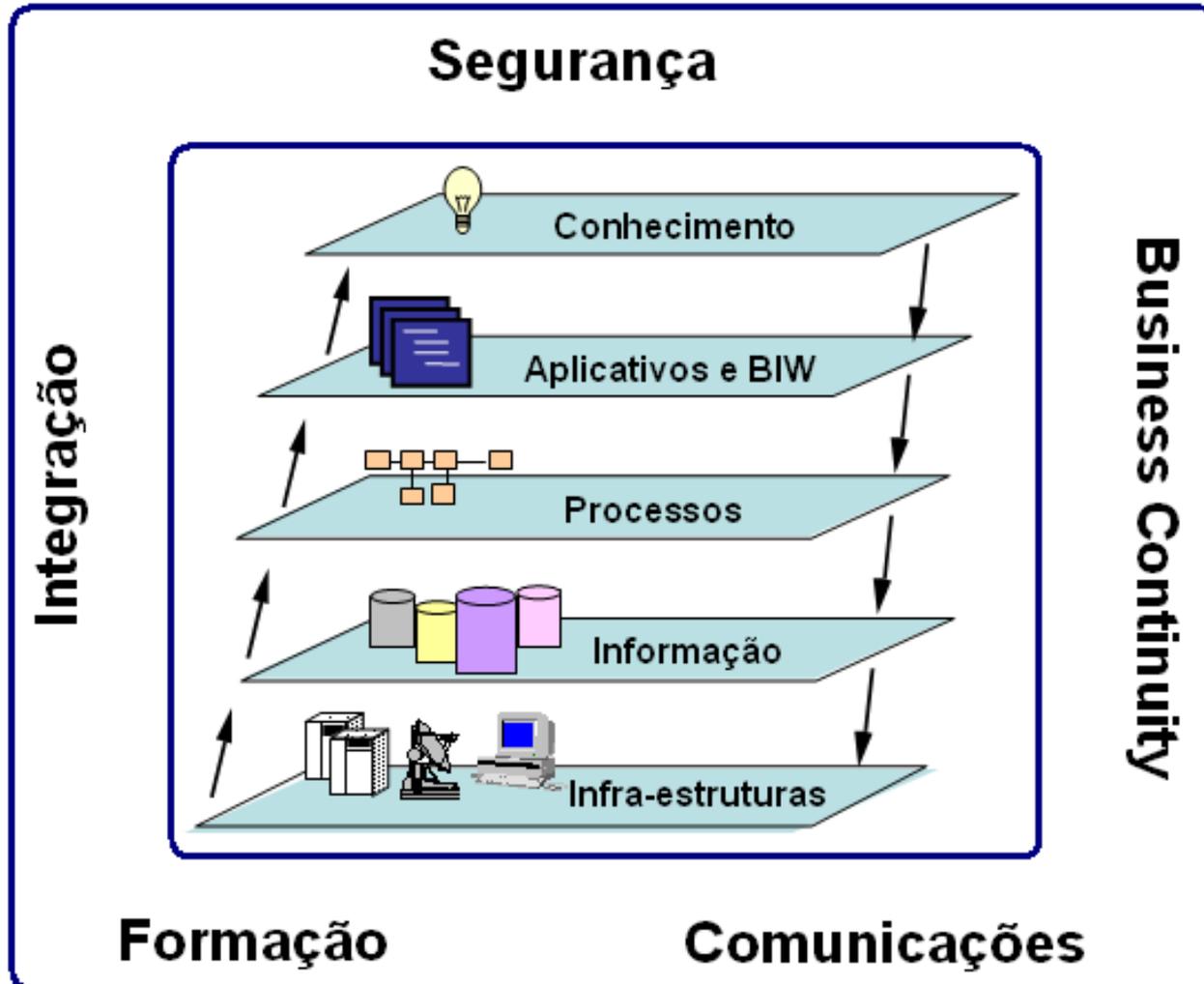
Isto não se vê....

Alinhamento organizacional das TI

- Comunicação
- Habilidades técnicas
- Arquitetura
- Monitorização / Métricas
- Parceria
- Governança

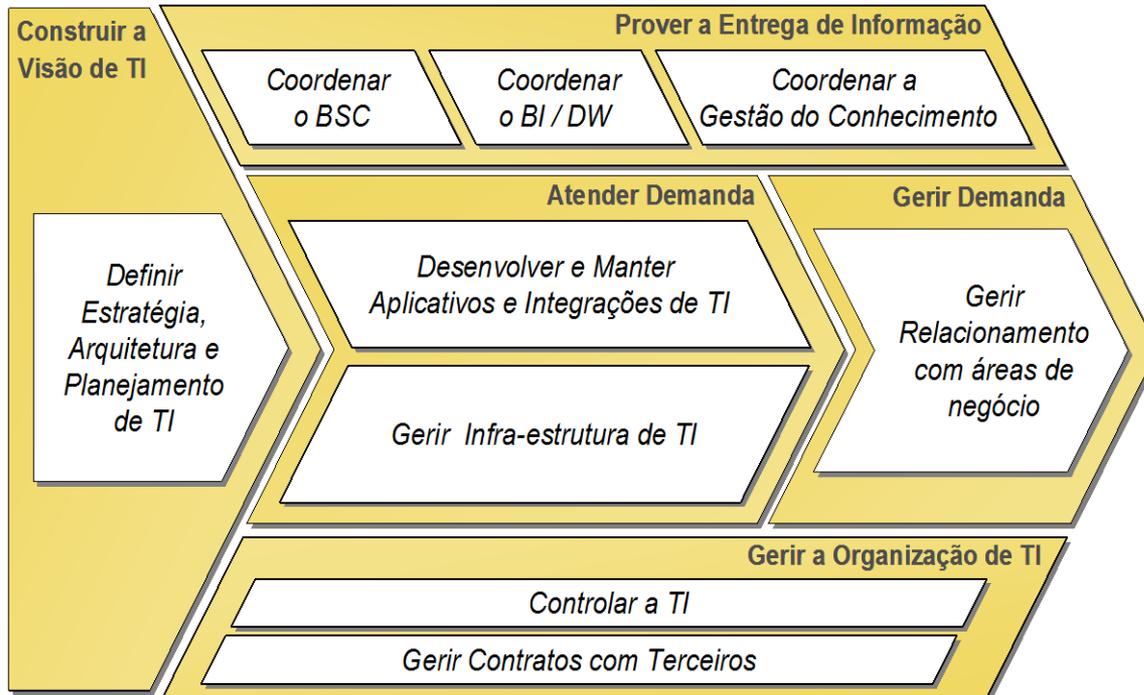


Áreas complementares de SI



Framework de Governança de TI

Exemplo



- Papéis e responsabilidades
- Conflito e resolução de disputas
- Equilíbrio de poder
- Tomada de decisões
- Diretrizes de operação
- Priorização
- Delegação de responsabilidades
- Coordenação da autoridade
- *Accountabilities*
- Gestão de Investimentos
- Política de TI

PESQUISA GLOBAL

As Minhas Licenças

Nº de Licença

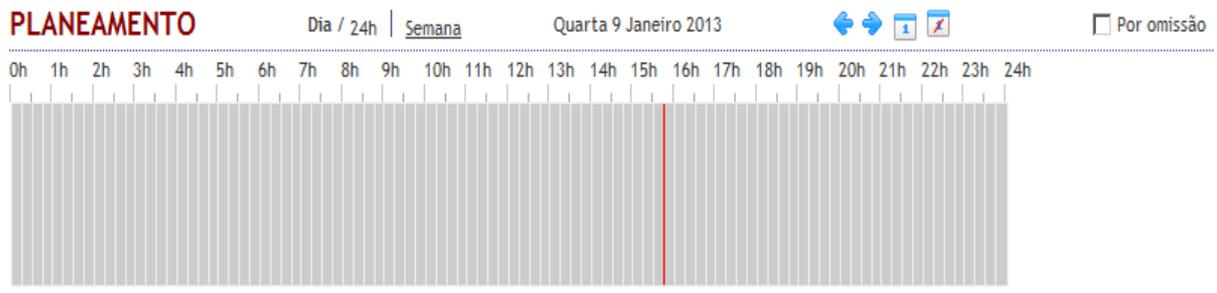
Pesquisar

OS MEUS FAVORITOS

Não existem favoritos

O MEU HISTÓRICO

HOMEPAGE



INDICADORES

Nome	Valor	Data de cálculo
% Incidentes com atraso	0,00 %	09/01/2013 08:00:00
Nº de incidentes abertos	223	09/01/2013 08:59:59

18 / 12 BEM-VINDO AO APLICATIVO DE SUPORTE

2012

Vitor Manuel Moreira Martins

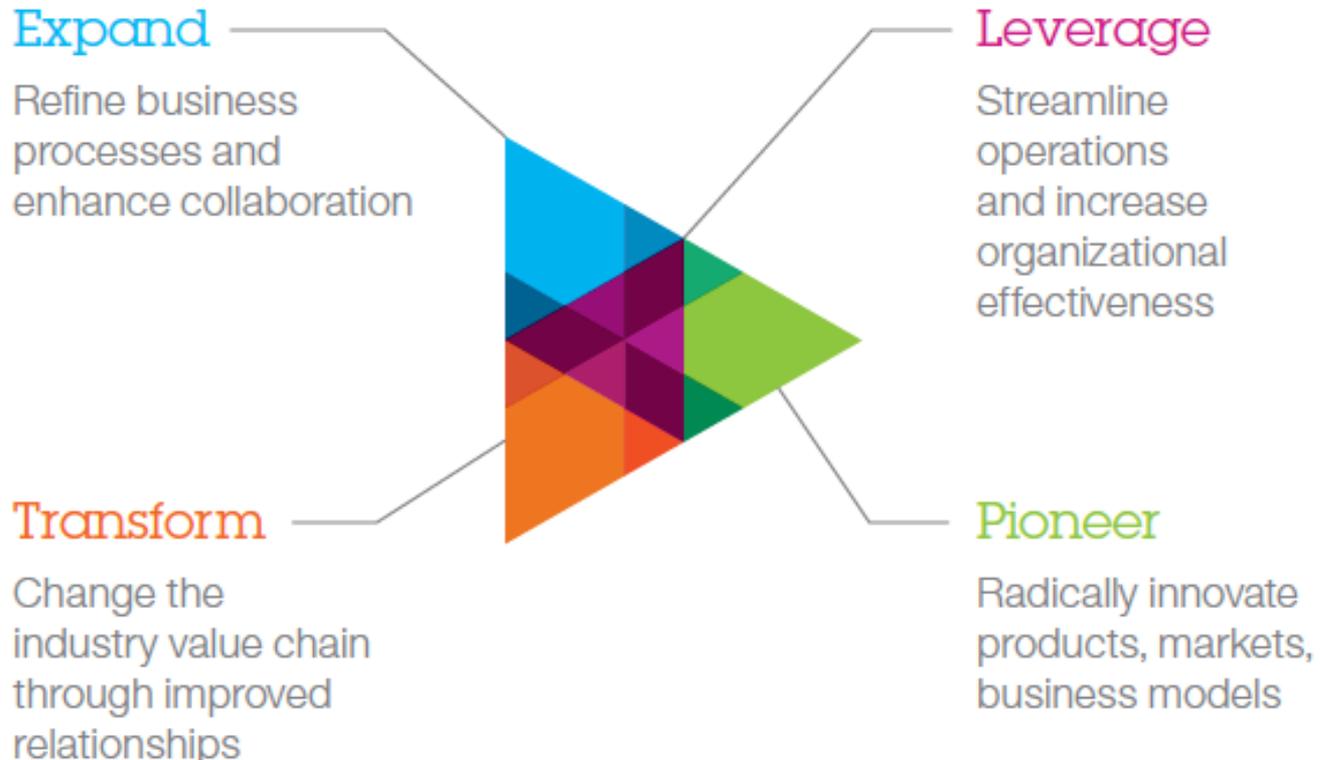
S1211_001519

EM ATRASO POR FAZER AÇÕES PARA OS MEUS GRUPOS

1/1

Como delegar competências no GeSI

The CIO Mandate: estilos...



Expand mandate

Refine business processes and enhance collaboration

- Outsource to focus on differentiators
- Communicate and collaborate internally
- Focus on business process management
- Review and update legacy environment

Transform mandate

Change the industry value chain through improved relationships

- Use “Big Data” and real-time info
- Simplify for clients/partners
- Enhance and expand the value chain
- Use risk management frameworks



Leverage mandate

Streamline operations and increase organizational effectiveness

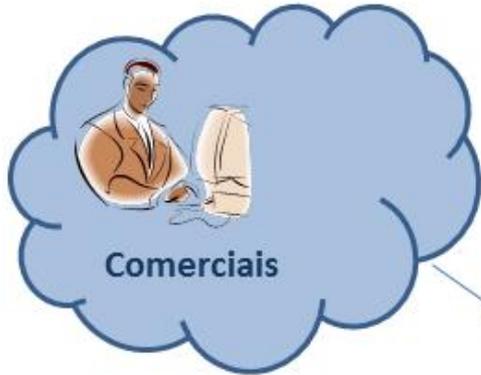
- Standardize infrastructure and processes
- Control legacy costs
- Implement collaboration tools
- Conservative introduction of technology

Pioneer mandate

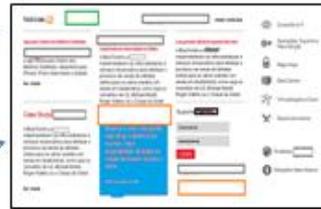
Radically innovate products, markets, business models

- Pilot technology for social value
- Explore new sources of revenue
- Enhance customer experience
- Pursue non-stop growth

Internet / Mobile

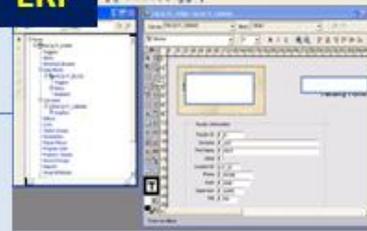


Portal



EMPRESA/ORGANIZAÇÃO

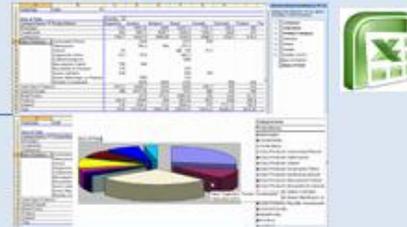
ERP



Intranet

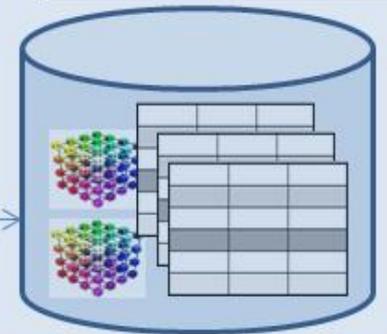


Informação de Gestão - BI

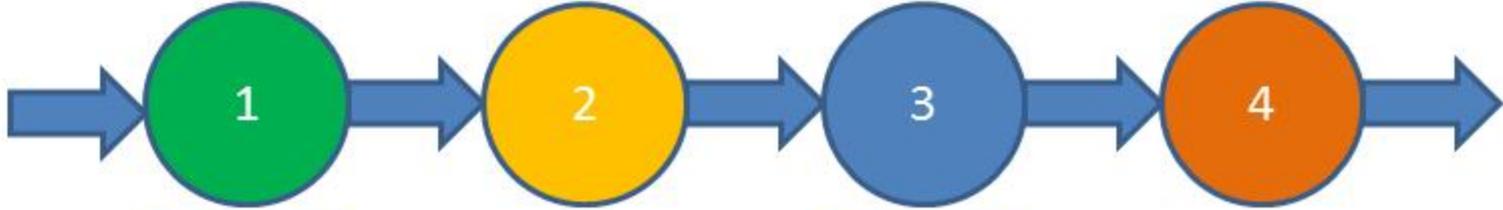


- Dep. RH
- Dep. Produção
- Dep. Financeiro
- Dep. Vendas
- Administração
- Outros...

INFORMAÇÃO - BD



Processo produtivo

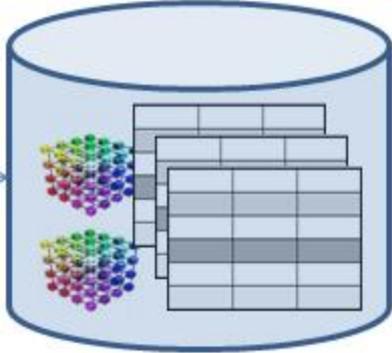


Inserção de dados



Inserção de dados

INFORMAÇÃO - BD



Agenda

- Contextualização ✓
- Alinhamento: TI vs Organização ✓
- **SI numa câmara municipal**

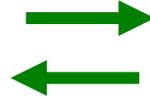
SI numa Câmara Municipal



Organização: o Iceberg Municipal



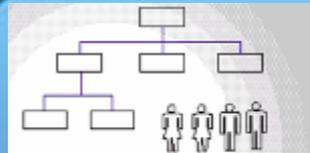
Cidadãos



1 - Interação

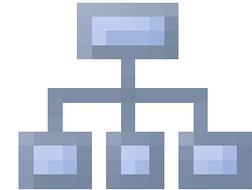
Externo
Interno

- 2 - Estrutura organizacional
- 3 - Processos
- 4 - Informação



SI como Direção Municipal

- **DMSI** - Direção Municipal de Sistemas de Informação
 - 60 pessoas
 - 2 áreas:
 - DMTC - Tecnologias e Comunicações
 - Núcleo de Heldpesk
 - DMDA - Desenvolvimento de Aplicações
 - SIG
 - Certificação ISO 9001
 - Processos ITIL *compliant*
 - *Operation + Transition*
 - *objetivo ISO 20000*
 - *Auditoria de segurança de SI – (objetivo ISO 27001)*



Alguns objetivos de SI



Reduzir custos /
Rentabilizar => ROI (€)

Consolidação de sistemas/informação

+

Redução do papel

+

Automatismos (*workflows*)

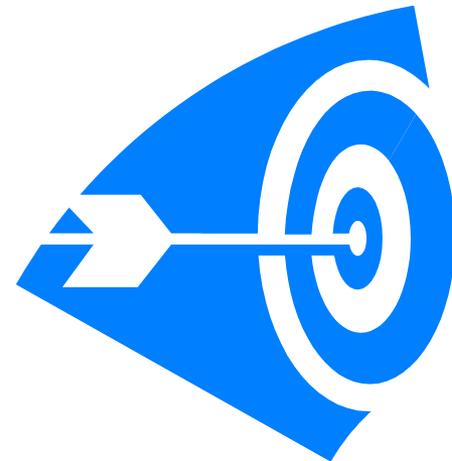
+

Integrações

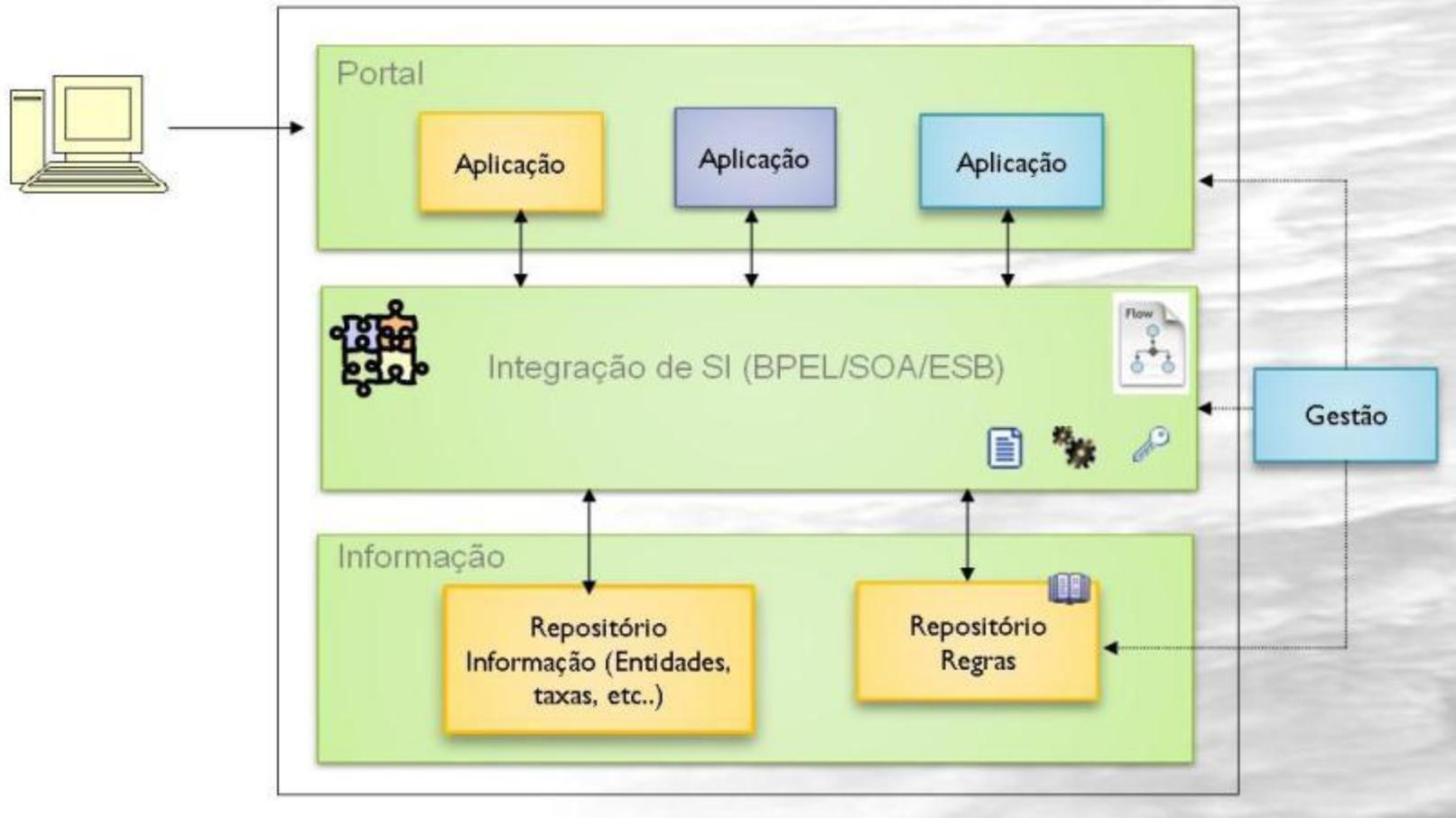


Estratégia de SI

- *Dotar a CMP dos SIs mais modernos, seguros, fiáveis, completos e integrados a fim de melhor servir os serviços internos e, conseqüentemente, melhor servir os munícipes.*
- *Em paralelo procura-se a optimização dos custos e do investimento em SI.*



Arquitetura de SI



SI como Direcção Municipal

- Assegurar o planeamento e gestão dos sistemas de informação e comunicação do município.
- Apoiar e operacionalizar a estratégia de Inovação do Executivo Municipal com base nas Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC.
- Gestão da unidade orgânica, com responsabilidade nos SI.
- Gestão dos sistemas de informação abrangendo o planeamento estratégico, o desenvolvimento e a exploração dos SI tendo em conta a gestão de processos, a gestão operacional, a aquisição e a manutenção dos sistemas.
- Acomodar as necessidades colocadas pelos serviços do município, de acordo com as prioridades do município e o orçamento disponível.
- Conceção e adaptação da arquitetura de SI mais adequada à organização.
- Criar condições de continuidade da operação organizacional com base em TIC.
- Conceber e implementar sistemas que potenciam a eficiência organizacional e a redução de custos de TIC.
- Desenvolver e assegurar abordagens de melhoria contínua com base nas métricas produzidas e nas necessidades dos clientes internos.
- Análises de mercado para procurar as soluções mais adequadas à organização.

Reorganização e Estruturação

2007-2010

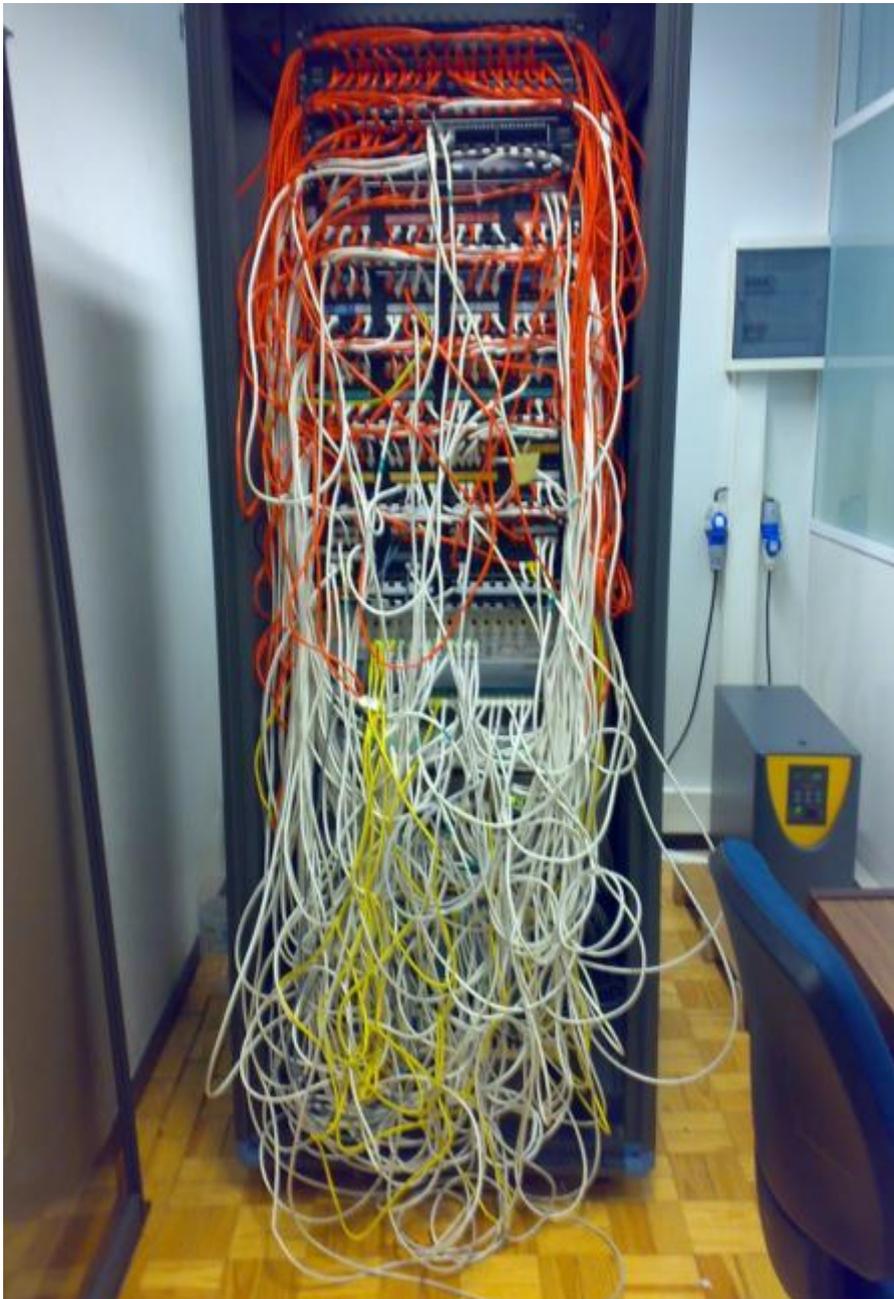
- Docinporto (NUD)
- SIURB
- GIC
- Extranet
- Escolas 2.0
- SEF – upgrades
- SIG_R - Receita
- BAV
- Portal Executivo
- TV Porto
- UCD
- GISA
- Facturação electrónica
- SOA – 1ª abordagem
- Simulador Taxas Municipais
- SIG – Geoporto
- SIG -Mipweb
- Portal da Juventude
- Gestão de Taxas – fase I
- Boletim Municipal Electrónico
- Vodafone
- Portal CRMP
- RIRDOC
- SIMPLEX AUTÁRQUICO
- MOSSRAP
- TSM
- Portal Gestão Projectos
- SCAP
- Formulários Online
- Revisão da Intranet
- Call Center
- Histórico de contactos - CzRM
- Crescer Interactivo
- Reformulação da rede de comunicações e Bastidores
- Virtualização
- Desactivação gradual de servidores antigos
- Datacenter(s)
- Disaster & Recovery – Fase I
- RISI
- Webmail
- CAPOR
- BPEL
- Tradeforum
- VPN
- Bilhética online
- ITIL/GESI (Fase I: Helpdesk/Ticket)
- 1º diagnóstico de SI com IBM
- E-Learning
- Gestão Bibliotecas
- Etc...

Consolidação, Rentabilização e Inovação

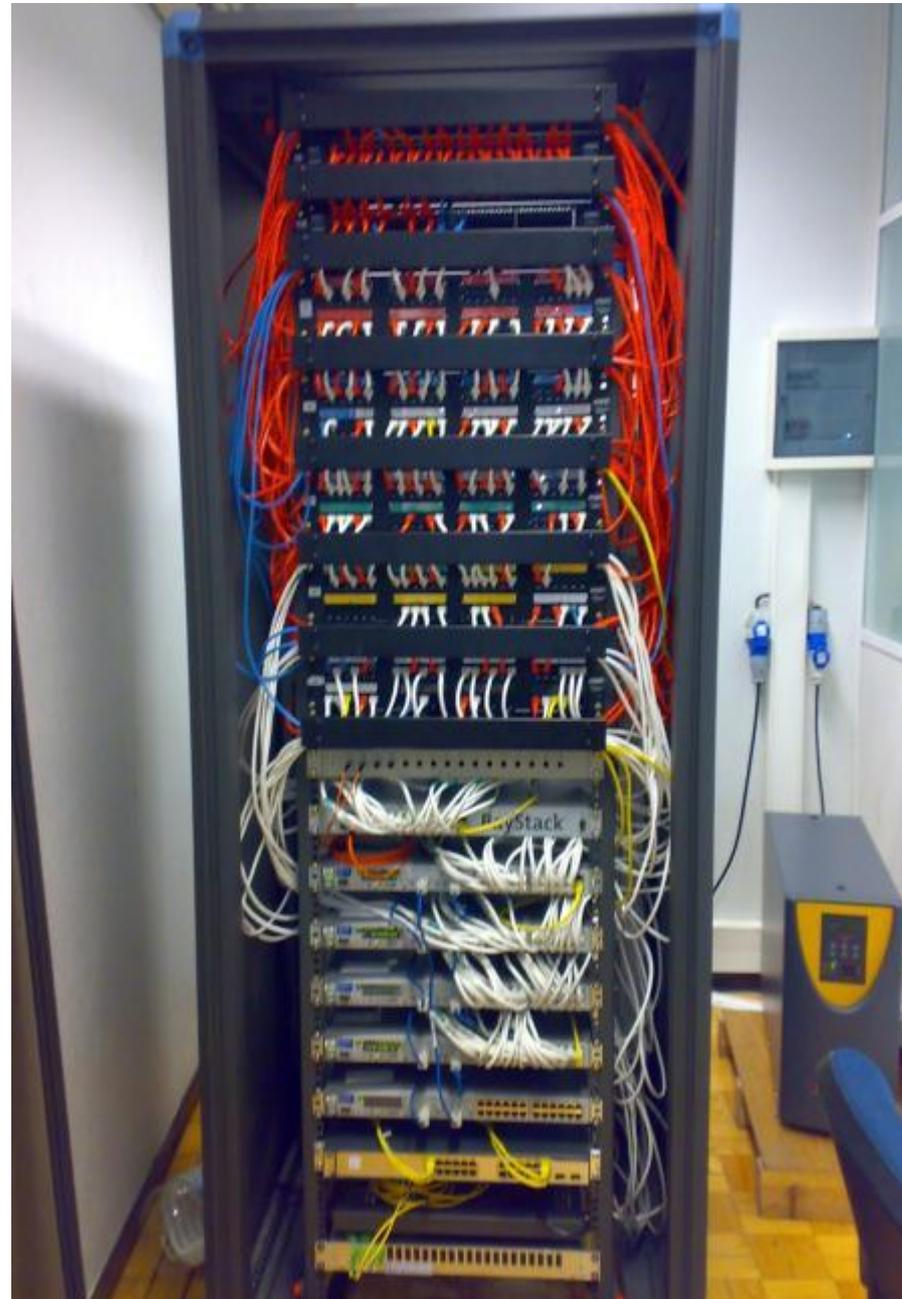
2011-2013

- Turismo
- Fiscalização
- BIW
- BAM (Cockpit de Gestão)
- Reporting transversal
- SIG_Receita – fase II
- GTM
- BAV 2.0 (Formulários Online)
- Virtualização PCs
- Segurança Software
- Segurança Infra-Estrutura
- Auditoria Segurança de SI
- Voip
- Cemitérios
- SSO + Identity Management
- SIG 100% integrado
- Arquivo Electrónico
- Open Source
- SGOPM
- Mini RIRDOC
- Disaster & Recovery – Fase II
- SIMPLEX AUTÁRQUICO 2011
- Exchange (versão 2010)
- Upgrade Centrais Telefónicas
- Cadastro Viário
- ERP DMRH (requisitos e planeamento)

Antes



Depois



Datacenter 1



Datacenter 2



Balcão de Atendimento Virtual

www.cm-porto.pt



The main screenshot shows the 'Balcão de Atendimento Virtual' website. The header is green with the logo 'bav' and the slogan 'Tanto, por tão pouco'. The navigation bar includes links for 'Início', 'Guia de pesquisa', 'Fale connosco', 'Mapa interativo', 'Publicações', 'Simplificação', and 'Outros serviços'. A search bar is located on the right. The main content area is divided into three columns: 'Cidadãos', 'Empresas', and 'Destinatários'. The 'Cidadãos' column lists various services such as 'Actividades económicas', 'Ambiente', 'Cidadania e associativismo', 'Cultura, turismo e desporto', 'Educação e emprego', 'Informação geográfica', 'Licenças e certidões', 'Segurança e protecção civil', 'Taxas e contra-ordenações', 'Transportes e circulação', 'Urbanização e edificação', and 'Utilizações do espaço público'. The 'Empresas' column features 'Eventos de vida' with a list of services: 'Estudar', 'Pagar taxas/impostos', 'Ser cidadão', 'Ter um animal', 'Ter um negócio', 'Ter uma casa', 'Ter uma família', 'Trabalhar', 'Usar um meio de transporte', 'Viver em saúde', 'Viver em segurança', and 'Viver o ambiente'. The 'Destinatários' column lists categories like 'Cidadãos com deficiência', 'Cidadãos não residentes', 'Condutores', 'Contribuintes', 'Crianças e jovens', 'Desempregados', 'Empresários', 'Estudantes', 'Famílias', 'Mulheres', 'Seniores', and 'Trabalhadores'. On the right side, there are several utility boxes: a search bar, a 'Cartão cidadão' section with a virtual support number '222 090 400', a 'Novidades' section with a 'Subscriver' button, and a 'Serviços mais procurados' section listing 'Cemitério - reclamação / sugestão', 'Licença especial de ruído - LER', and 'Licença especial de ruído - LER'. At the bottom right, there is a 'Serviços em destaque' section with 'Carta Geotécnica do Porto' and 'Porto Vivo - Sociedade de'.



O balcão de atendimento virtual é o novo modelo de prestação de serviços da CMP

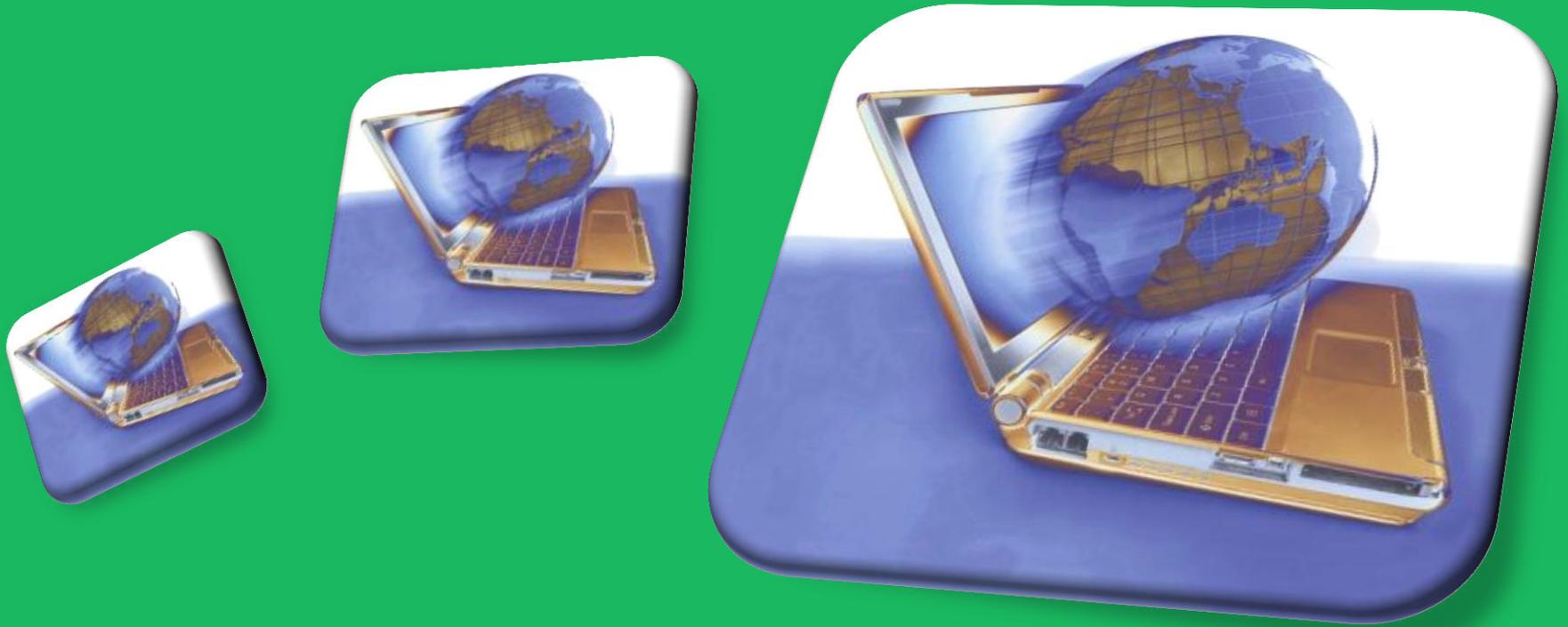
centrado no Cidadão

centrado nas necessidades e conveniências dos seus clientes

organizado por eventos de vida e destinatários

(e não em função da organização e das competências dos aparelhos administrativos)

É um canal online de auto-serviço, com resposta rápida, acessível 24 horas durante 365 dias, que não se limita à mera disponibilização online de informação.



Neste projecto, foram consideradas as recomendações de boas práticas de e-government disseminadas a nível europeu e a nível mundial, designadamente no ranking dos melhores países em práticas de governo electrónico efectuado pela Universidade de Brown (Global e-Government 2007), as orientações previstas na Resolução do Conselho de Ministros nº 155/2007, de 2 de Outubro e as directrizes sobre a acessibilidade do conteúdo da web desenvolvidas pelo World Wide Web Consortium (W3C).



Balcão de Atendimento Virtual

Plataforma suporte ao atendimento

Backoffice

Interface WEB
Acesso Seguro (CC)
Interacções (CRM)

Conhecimento
Formulários
Monitorização

Integração
Gestão de processos
Gestão documental





A construção do BAV, um trabalho de equipa com diferentes estádios



1.º nível

Acessibilidades e arquitectura da informação



O bav permite dois tipos de acesso:

1. Por TIPOLOGIA DE UTILIZADOR :

Cidadão / Empresa

“Eu Sou”

2. De acordo com os EVENTOS DE VIDA, enunciados do ponto de vista do Cidadão.

Eventos de vida



- > Estudar
- > Pagar taxas / impostos
- > Ser cidadão
- > Ter um animal
- > Ter um negócio
- > Ter uma casa
- > Ter uma família
- > Trabalhar
- > Usar um meio de transporte
- > Viver em saúde
- > Viver em segurança



A informação disponibilizada numa perspectiva “CITIZEN CENTRIC” e não nos serviços a oferecer, organizada por eventos de vida, de acordo com as necessidades dos utilizadores e falando a sua linguagem

funcionalidade



usabilidade

O bav valoriza a imagem da CMP

Imagens e cores agradáveis

Portal agregador

Simple navegação

Estrutura de conteúdos clara e simples



Perguntas frequentes

- + Tenho vantagens em aderir ao Balcão de Atendimento Virtual e Serviço de Atendimento Telefónico da Câmara Municipal do Porto?
- + Como posso aderir ao Balcão de Atendimento Virtual e ao Serviço de Atendimento Telefónico da Câmara Municipal do Porto?
- + Alterei os meus dados pessoais e quero comunicar à Câmara Municipal, posso fazê-lo?
- + Tenho alguma vantagem se pedir uma certidão através do Balcão de Atendimento Virtual da Câmara Municipal do Porto?
- Se eu fizer um pedido online de certidão/ fotocópia autenticada na Câmara Municipal do Porto tenho algum desconto?
Sim. Para usufruir de uma redução de 50% basta efectuar o seu pedido online.
Pode utilizar a função Guia de Pesquisa deste balcão virtual para aceder rapidamente aos respectivos processos de submissão deste pedido.
30-03-2010
- O que posso fazer para saber o andamento de um processo, sem ter que me dirigir à Câmara Municipal do Porto?
Pode saber o andamento dos seus processos através da consulta de processos online disponível no Balcão de Atendimento Virtual ou através do Serviço de Atendimento Telefónico da Câmara Municipal do Porto.
Pode utilizar a função Guia de Pesquisa deste balcão virtual para aceder rapidamente aos respectivos processos de submissão deste pedido.
20-05-2010
- Quem pode aceder à consulta de processos online da Câmara Municipal do Porto?
A consulta de processos online está disponível para:
 - > Os titulares de processos de licenciamento de obras particulares
 - > Directores Técnicos
 - > Técnicos responsáveis dos respectivos processos18-03-2010
- + Posso consultar os regulamentos da Câmara Municipal do Porto?

Linguagem simples e explícita

Evitamos os termos técnicos e o cunho administrativo

Limitamos o número de cliques necessários para que o utilizador tenha acesso à informação

Guia de pesquisa



(Pesquisar)

A opção «Guia de pesquisa» permite-lhe, a qualquer momento da sua navegação, efectuar uma pesquisa por palavra, designação do documento ou por área de interesse, mediante o que procura, ou seja:

- Se ainda não sabe em concreto que tipo de informação procura, poderá efectuar uma pesquisa por palavra-chave ou expressão, sendo-lhe devolvido, nesse caso todos os resultados.
- Se já sabe que tipo de informação gostaria de encontrar, poderá pesquisar por área de interesse, através da barra de imagens, como por exemplo "FAQ's", "Formulários online", "Legislação", etc.
- Se ainda assim, tiver dificuldades em encontrar o que procura, sugerimos que se dirija ao Balcão de Atendimento Virtual, onde obterá ajuda para navegar no Balcão de Atendimento Virtual.
- Todas as questões que não se enquadram no âmbito da navegação do portal, poderão ser resolvidas através do Atendimento Telefónico, através do n.º 222 090 400, de 2.ª a 6.ª-feira, entre as 9h e as 17h.

Incluídas diversas formas de ajuda à navegação, de modo a facilitar a pesquisa dos internautas :

- Motor de pesquisa
- Primeiro acesso
- Apoio virtual
- FAQs
- Mapa do portal



Expandir uma empresa



Extinguir uma empresa



Gerir uma empresa

Criar uma empresa

Criar uma empresa

- [-] Planear o negócio
- [+] Constituir a empresa
- [+] Licenciar a actividade
- [-] Registrar marcas e patentes
- [-] Recrutar e contratar recursos humanos

Criar uma empresa

Neste menu pode encontrar informações de apoio e guíões sobre as formas possíveis de criar uma empresa.

Para aceder à informação, deverá seleccionar o evento de vida pretendido através da árvore de navegação que se encontra do seu lado esquerdo ou utilizar o menu superior «[Guia de pesquisa](#)» efectuando uma busca por palavra, designação do documento, área temática, data ou outra.

Depois de seleccionada o tema/ evento pretendido, obterá a informação relativa a cada uma das licenças, autorizações ou outros condicionalismos administrativos obrigatórias, e não obrigatórias, para a autorização de realização dessa actividade, bem como, as perguntas frequentes associadas ao tema em questão.

As licenças, autorizações ou outros condicionalismos encontram-se agrupadas por "Deve requerer" e "Pode precisar", conforme as mesmas sejam obrigatórias, ou não obrigatórias, para realizar determinada actividade.

Ao aceder ao conteúdo de cada autorização ou outro condicionalismo administrativo vai encontrar informação detalhada sobre a forma de submissão do pedido, procedimento, custos, legislação aplicável, entidades intervenientes no procedimento e outras informações relevantes associadas à licença seleccionada.

Em situações cuja informação ou emissão da licença/ autorização não esteja sob a responsabilidade/ competência da autarquia, remeteremos para os principais portais nacionais: [Portal do Cidadão](#) e [Portal da Empresa](#).

interoperabilidade

Integração de serviços públicos para reduzir redundâncias de processos (Portal do Cidadão e Portal da Empresa).

DEVE REQUERER - Informação sobre **AUTORIZAÇÕES NECESSÁRIAS** (e remissão para os respectivos documentos)

The screenshot shows a website interface for citizens. At the top, there's a navigation bar with 'Cidadãos' and a search bar. Below it, there are several icons representing different services: 'Atividades económicas', 'Serviços', 'Atividades culturais, recreativas, de diversão e lazer', 'Agência de viagens e de turismo / animação turística', 'Outras, turismo e desporto', 'Educação e emprego', 'Informação geográfica', and 'Licenças e certidões'. The main content area is titled 'Atividades económicas' and lists various categories like 'Comércio e Serviços', 'Alimentação e bebidas', 'Animais', etc. A specific section for 'Agência de turismo / animação turística' is highlighted, providing a definition and a list of requirements and services. A blue arrow points from the top text to this section.

Cidadãos

Atividades económicas

Comércio e Serviços

> **Atividades culturais, recreativas, de diversão e lazer**

- * Agência de viagens e de turismo / animação turística
- * Espaço internet
- * Loja de caça e pesca
- * Organização e animação de eventos
- * Parque de diversão público
- * Salão de jogos
- * Sex-shop
- * Venda de artigos e equipamentos de desporto
- * Venda de brinquedos
- * Video-clube

> Alimentação e bebidas

> Animais

> Apoio social

> Bricolage, plantas e decoração

> Educação e formação

> Informação e comunicação

> Manutenção e limpeza

> Mediação (agências)

> Outras atividades comerciais e

Agência de turismo / animação turística

Estabelecimento local ou agente que compreende as actividades de organização e planificação de viagens turísticas, informação dos viajantes e turistas e na oferta de serviços de apoio aos passageiros (emissão de bilhetes de passagem, obtenção de passaporte, reserva de alojamento, recepção e acompanhamento de viajantes, etc.).

Deve requerer

- > Livro de reclamações
- > Autorização de utilização e emissão de alvará
- > Mapa de horário de funcionamento de estabelecimento comercial

Pode precisar

- > Edificação / arrendamento
- > Informação geográfica
- > Ocupação da via pública
- > Publicidade
- > Deposição de resíduos de materiais em ecocentros
- > Certidões e fotocópias
- > Taxas
- > Informação prévia de alteração de utilização
- > Alargamento de horário de funcionamento de estabelecimento comercial
- > Autorização de alteração de utilização para actividade e emissão de alvará

Perguntas frequentes

Tenho vantagens em aderir ao Balcão de Atendimento Virtual e Serviço de Atendimento Telefónico da Câmara

PODE PRECISAR...

PERGUNTAS FREQUENTES
elaboradas do ponto de vista do cidadão

Conteúdo informativo

Inumação/cremação

A **inumação** consiste na colocação de cadáver em sepultura, jazigo ou local de consumpção aeróbia (i.é. construção constituída por compartimentos especificamente concebidos de forma a permitir a oxigenação ambiental necessária à consumpção).

A **cremação** consiste na redução de cadáver ou ossadas a cinzas. Juntamente com o pedido, o requerente deve apresentar uma declaração de responsabilidade. É importante o cumprimento do horário agendado para a cremação, uma vez que, os atrasos implicam o pagamento de multa e poderão, ainda, implicar a desmarcação da cremação.

Formulação de pedido

-  **Online** 
-  **Presencial** 

Procedimento

Custos

Prazos

Informações

Entidades

Legislação

1. Submissão do pedido
2. Verificação dos documentos instrutórios pelo serviço camarário competente
3. Análise do pedido, pelo serviço camarário competente
4. Cálculo das taxas, comunicação do deferimento e notificação para pagamento ao requerente, pelo serviço camarário pagamento
5. Pagamento efectuado pelo requerente
6. Levantamento da licença, pelo requerente

Formulários
e
Legislação
Aplicável

Procedimento

Custos

Prazos

Informação
complementar

Conteúdo informativo

(Pesquisar)

Cidadãos

Empresas

Eventos de vida

Eu sou



- Actividades económicas
- Ambiente
- Cidadania e associativismo
- Cultura, turismo e desporto
- Educação e emprego
- Informação geográfica
- Licenças e certidões
- Segurança e protecção civil
- Taxas e contra-ordenações
- Transportes e circulação
- Urbanização e edificação
- Utilizações do domínio
- Urbanização e edificação
- Urbanização e edificação
- Taxas e contra-ordenações

- > Estudar
- > Pagar taxas / impostos
- > Ser cidadão
- > Ter um animal
- > Ter um negócio
- > Ter uma casa
- > Ter uma família
- > Trabalhar
- > Usar um meio de transporte
- > Viver em saúde
- > Viver em segurança

- > Cidadão com deficiência
- > Cidadão não residente
- > Condutor
- > Contribuinte
- > Criança / jovem
- > Desempregado
- > Empresário
- > Estudante
- > Família
- > Mulher
- > Sénior

Nº Contribuinte (NF)

Palavra-chave

Esqueceu-se de da sua palavra-chave?
[Novo utilizador](#)

Novidades

- > Para simplificar os processos de licenciamento, criamos dois guias práticos de apoio...

Serviços mais procurados

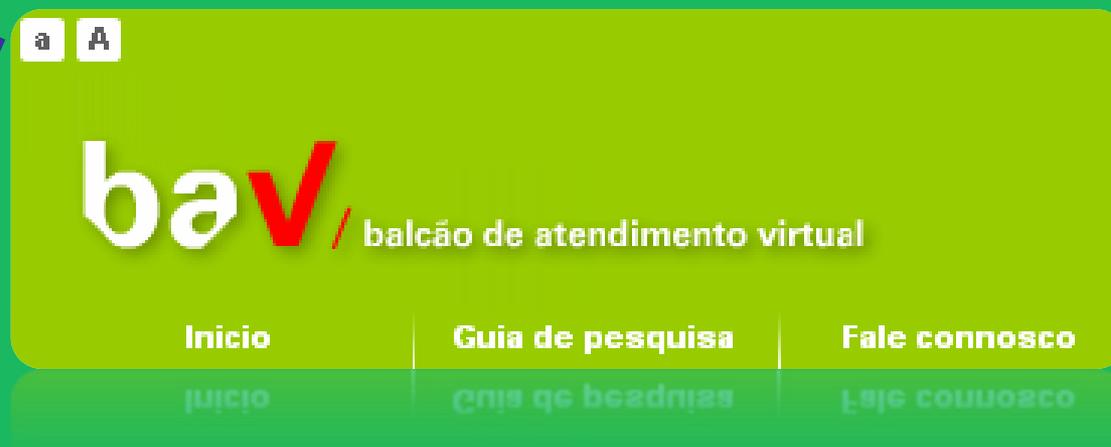
 - > Licença de exploração de máquina de diversão
 - > Licença de exploração de máquina de diversão
 - > Licença de exploração de máquina de diversão
 - > Licença de exploração de máquina de diversão
 - > Licença de exploração de máquina de diversão

DESTAQUES

Novidades

Serviços mais procurados

Facilidades para
Cidadãos com
necessidades
especiais





2.^o nível

Navegação livre



Fale connosco

- ☐ Comentário ao Balcão de Atendimento Virtual
- ☐ Mensagem de reconhecimento
- ☐ Reclamação / sugestão
- ☐ Participe na simplificação



Grande parte das funcionalidades e informação disponibilizadas pelo

bav podem ser acedidas livremente, sem necessitar de certificação digital nem autenticação, como por ex:

- Download e impressão de formulários
- Atendimento online, vulgo chat
- O menu “Fale connosco”, onde é permitida uma maior interacção entre o Cidadão e a Autarquia



Fale connosco

- ☐ Comentário ao Balcão de Atendimento Virtual
- ☐ Mensagem de reconhecimento
- ☐ Reclamação / sugestão
- ☐ Participe na simplificação

Um dos objectivos a potenciar no **bav** é garantir a melhoria contínua dos serviços da Organização, onde a **relação com o Cliente** assume um papel essencial, oferecendo um canal de comunicação que permite:

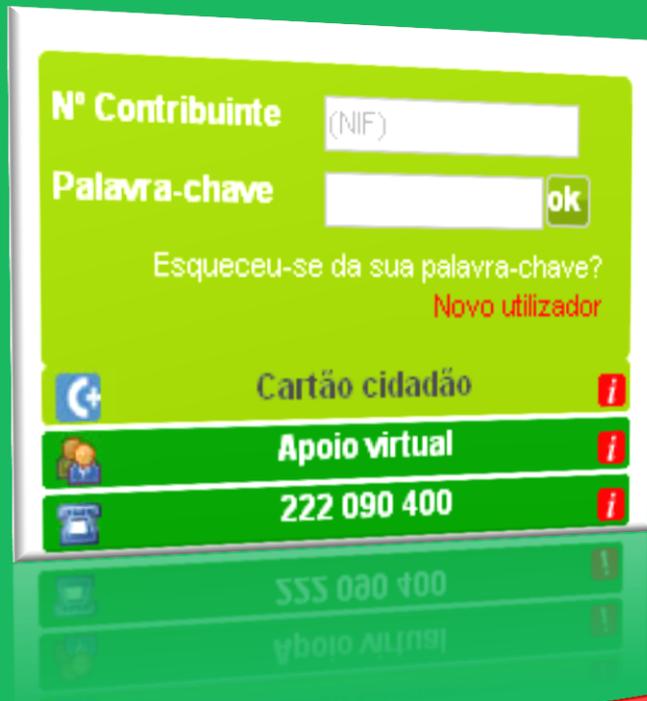
- Emitir uma sugestão
- Fazer uma reclamação
- Efectuar um pedido de informação
- Possibilitar a realização de pedidos de intervenção
- Deixar uma mensagem de reconhecimento
- Deixar um comentário sobre o bav

Conteúdo relacional



3.º nível

Utilizador registado



Nº Contribuinte (NIF)

Palavra-chave

Esqueceu-se da sua palavra-chave?
Novo utilizador

 **Cartão cidadão** 

 **Apoio virtual** 

 **222 090 400** 



Funcionalidades que necessitam de certificação digital e que obrigam a um registo por parte do Cidadão, como:

1. CONSULTA DE PROCESSOS ONLINE

Permite acompanhar a tramitação do processo pelas várias fases com identificação de cada interveniente no circuito;

2. TRANSACÇÕES / PAGAMENTOS ONLINE (certificação)

permite o pagamento de impostos locais e taxas administrativas associadas à submissão dos pedidos

Conteúdo transaccional



Nº Contribuinte (NIF)

Palavra-chave

Esqueceu-se da sua palavra-chave?
[Novo utilizador](#)

Cartão cidadão

Apoio virtual

222 090 400

3. FORMULÁRIOS PARA PREENCHIMENTO ONLINE (Administração electrónica)

E PARA TRANSFERÊNCIA/SUBMISSÃO ONLINE

- Linguagem simplificada
- Redução dos campos de preenchimento
- Coerência a nível gráfico/conteúdos

Conteúdo transaccional

bav a minha página

Início | Guia de pesquisas | Fale connosco | Mapa Interactivo | Simplificação | Publicações | Contactos

PORTO Câmara Municipal

Bem-Vindo Susana Raquel da Fonseca Moutinho Gonçalves Mota

Alterar a palavra-chave

Apoio virtual 222 090 400

Minha conta

- Mensagens
- Formulários validados
- Formulários por validar
- Formulários pendentes

Consulta de processos online



4. ACESSO À “MINHA PÁGINA”

Área reservada, com possibilidade de personalização, onde o cidadão acede a informação personalizada, com novidades adequadas à sua área de residência e ocupação profissional.

Histórico dos contactos estabelecidos com a autarquia, independentemente do canal utilizado.



balcão de atendimento virtual

Tanto, por tão pouco

PORTAL DA CULTURA

Informações e serviços dos equipamentos culturais do município: Arquivos, Bibliotecas, Museus, entre outros



The screenshot displays the 'Porto Cultura' website. At the top left is the logo with the tagline 'tanto, tão perto...'. A horizontal navigation bar contains icons for 'Arquivos', 'Bibliotecas', 'Museus', 'Património cultural', 'Outros equipamentos', and 'Serviços'. Below this is a 'Cultura' section with a sub-header 'Apresentação'. The main content area contains a paragraph of introductory text and a list of objectives. A left sidebar lists various categories with expandable icons.

Porto Cultura
tanto, tão perto...

Arquivos Bibliotecas Museus Património cultural Outros equipamentos Serviços

Cultura

Apresentação

Aqui pode encontrar informações e serviços dos equipamentos culturais do Município - Arquivos, Bibliotecas, Museus e outros - e do património da cidade.

Faculta-se também o acesso a outros equipamentos e serviços culturais da cidade, através de hiperligações para os sites respectivos.

Estes são os nossos objectivos:

- ▶ Dar-lhe a conhecer os equipamentos e serviços culturais da CMP;
- ▶ Disponibilizar-lhe acesso on-line a diferentes serviços culturais;
- ▶ Permitir-lhe aceder aos diversos equipamentos e serviços culturais da cidade;
- ▶ Dar resposta aos seus interesses e às suas pesquisas respeitantes a informações e serviços culturais.

Arquivos
Bibliotecas
Museus
Património cultural
Outros equipamentos
Serviços
Publicações
Newsletter

PUBLICAÇÕES DA CMP



Publicações

Publicações

- Boletim Municipal
- Código Regulamentar
- Edições da Autarquia
- Revista Porto Sempre

Publicações

Nesta página poderá encontrar, reunidas, as publicações mais importantes da Câmara Municipal do Porto. Poderá assim saber e seguir, de perto, o que se publica na edilidade.

- Sempre que uma publicação possua um site próprio, vamos redireccioná-lo para o mesmo, de forma a poder pesquisar e consultar todo o conteúdo disponível.
- As restantes publicações, poderá conhecê-las, informar-se sobre o seu conteúdo, o respectivo custo e a forma de, caso lhe interesse, adquirir um exemplar.

EUROPE DIRECT



Quem somos e o que fazemos?



O que lhe podemos oferecer?



O que se passa na Europa? As notícias da actualidade Europeia.



Eventos e sugestões

Europe Direct

Europe Direct

- Quem somos e o que fazemos?
- O que lhe podemos oferecer?
- O que se passa na Europa? As notícias da actualidade Europeia..
- Eventos e sugestões

Europe Direct

O Centro de Informação Europe Direct Porto (EDPorto) é um organismo oficial de informação europeia que a Câmara Municipal do Porto acolhe e dinamiza desde 2005, garantindo a todos os cidadãos um atendimento personalizado e totalmente gratuito.

No Europe Direct pode:

- > obter todo o tipo de informações relativas à União Europeia (UE);
- > colocar dúvidas sobre os seus problemas, direitos e deveres de cidadania;
- > descobrir as possibilidades e oportunidades que lhe oferece o Espaço Europeu.

Local

Gabinete do Município
Praça do General Humberto Delgado, 266, 4000-286 Porto
Tel.: (+351) 222 090 412
Fax: (+351) 222 090 409
E-mail: europedirect@cm-porto.pt

Horário

> Atendimento presencial: 2.ª a 6.ª feira, das 09h30 às 13h00 e das 14h30 às 17h00

Notas

> Atendimento presencial: 2.ª a 6.ª feira, das 09h30 às 13h00 e das 14h30 às 17h00

Horário

> Atendimento presencial: 2.ª a 6.ª feira, das 09h30 às 13h00 e das 14h30 às 17h00

MAPA INTERACTIVO DO PORTO

Mip Web / Portal de Informação Geográfica



- ▶ Roteiro Temático
- ▶ Trânsito ON-Line
- ▼ PMOT's
 - ▶ PDM
 - ▶ PPA - Plano Pormenor das Antas
 - ▶ UOPG
- ▶ Cartografia de Base (Planta de Localização Simples)
- ▼ Cartografia Temática
 - ▶ Carta dos Bens Patrimoniais
 - ▶ Atlas Desportivo
 - ▶ Carta dos Imóveis Classificados ou em Vias de Classificação

Nota:

Portal desenvolvido para o Internet Explorer 7.0.

Possuindo o Internet Explorer 8.0, para uma correcta visualização, deverá activar as Definições de Vista de Compatibilidade (Compatibility View Settings) de acordo com o procedimento indicado na [imagem](#).

Projecto Co-Financiado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

Projecto Co-Financiado por:



UNION EUROPEAN
Regional Development Fund

PORTO 2007-2013

SIMULADOR DE TAXAS MUNICIPAIS

STM * simulador de taxas municipais



Grupos

Área

== Seleccione uma Opção ==

Para conhecer as funcionalidades actuais e futuras do Simulador de Taxas [clique aqui](#)

Nº de Visitas: 7332

Projecto Co-Financiado por:



O NOROCCO NOROCCO



GOVERNO REGIONAL DO AÇORES



UNIÓN EUROPEIA

Fundo Europeu de Desenvolvemento Regional



O NOROCCO NOROCCO



GOVERNO REGIONAL DO AÇORES



UNIÓN EUROPEIA

Fundo Europeu de Desenvolvemento Regional

Projecto Co-Financiado por:



- ▶ Procedimentos simplificados
- ▶ Maior conectividade e facilidades no acesso à informação
- ▶ Maior eficácia nas transacções efectuadas
- ▶ Diminuição dos tempos de espera
- ▶ Diminuição dos tempos de resposta
- ▶ Possibilidade de contacto fora do horário de atendimento
- ▶ Informação de cidadania (interesse para qualquer cidadão, independentemente da sua localização geográfica)
- ▶ Simplificação do contacto (forte componente relacional)
- ▶ Personalização da informação (Minha página, Histórico de Contactos com a autarquia, subscrição de Novidades)



Portal do Executivo

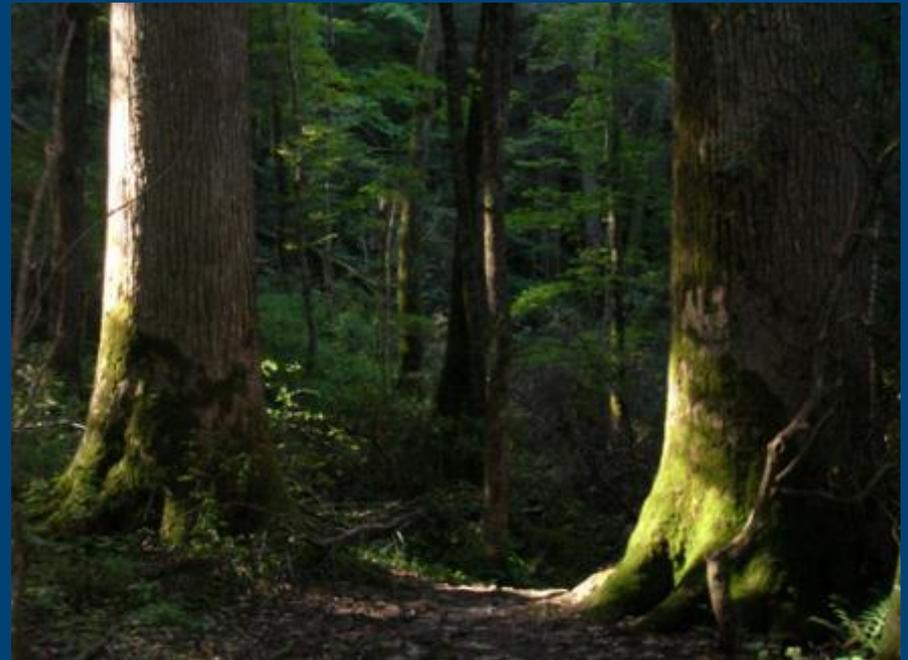
The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the 'Portal do Executivo' website. The browser's address bar shows the URL 'http://portalexecutivo2.cm-porto.net/default.aspx'. The website header features the 'PORTO Câmara Municipal' logo and the title 'Portal do Executivo'. A navigation menu includes 'Portal do Executivo', 'Reuniões de Câmara', 'Propostas', and 'Arquivo'. On the left, there are sections for 'Ver Todo o Site', 'Sites' (with a link to 'Reuniões de Câmara'), and 'Pessoas e Grupos'. The main content area is titled 'Bem-vindo ao Portal do Executivo da Câmara Municipal do Porto' and includes a photograph of the city hall at night. Below the photo, there is a welcome message and two bullet points: 'Para submeter propostas, clique [Aqui](#)' and 'Para consultar o calendário das Reuniões de Câmara, clique [Aqui](#)'. To the right, a section titled 'Os meus Pendentes' states 'Não existem itens para mostrar nesta vista.'. At the bottom, there are logos for 'Co-Financiada por Portugal', 'FDS - Comunidades', and 'Autarquias Locais'. A 'Reuniões Agendadas' section shows a calendar for May 28, 2013, with the entry '82ª Reunião (terça-feira, 28 de Maio de 2013)' and a link to 'Ver reunião ...'. The browser's status bar at the bottom indicates 'Intranet Local | Modo Protegido | Desactivado' and a zoom level of 100%.

Traditional Process

- Initial estimation:

11 trees

?



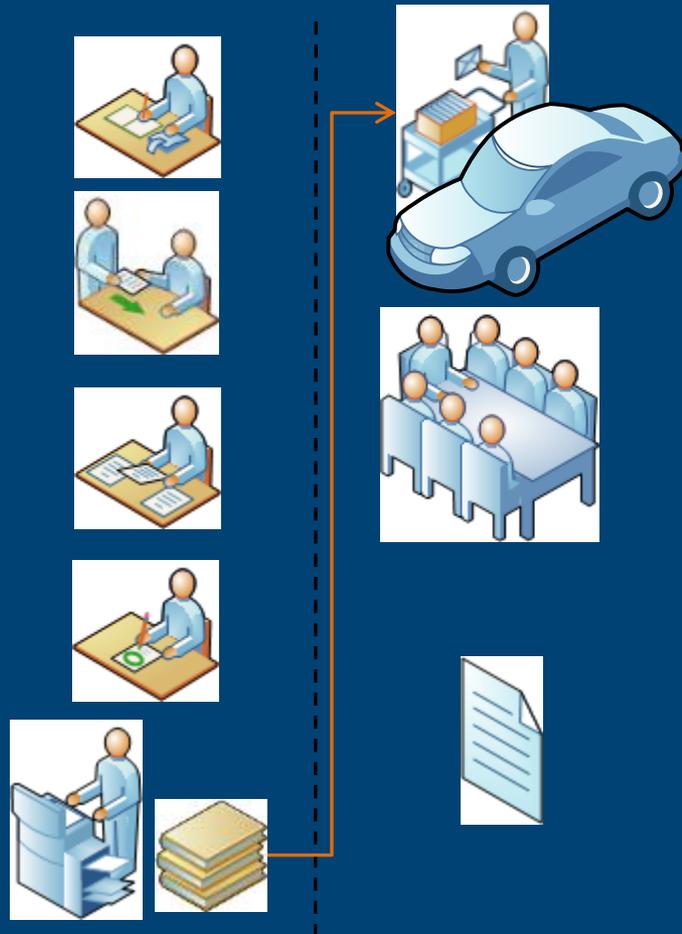
Traditional Process

Based on live data collected:

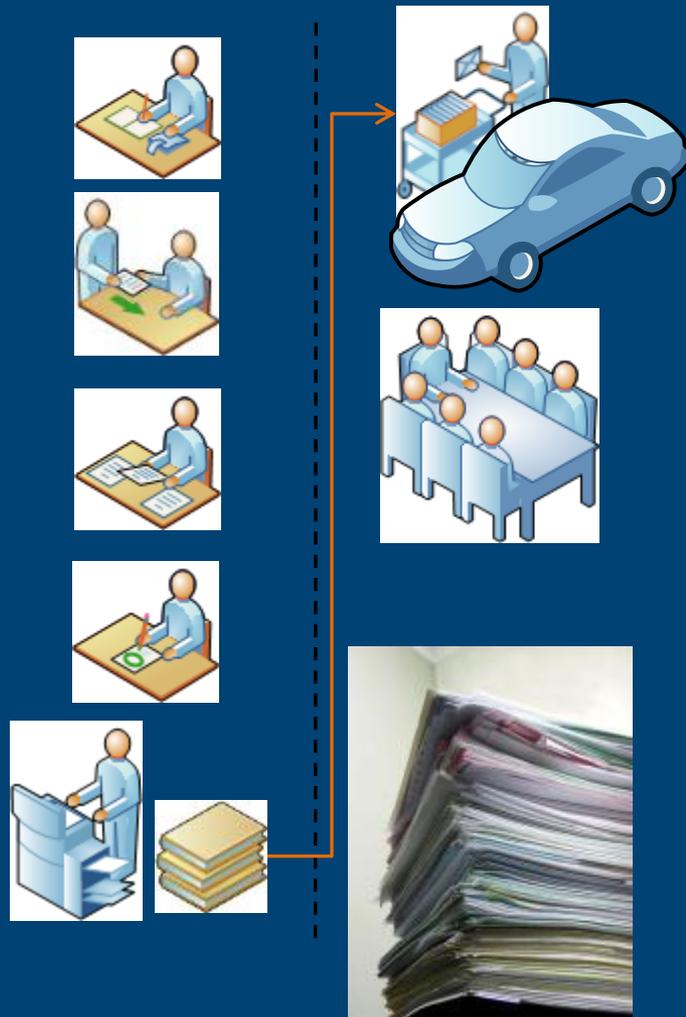
Print ink/toner \approx €2250.00/year

Work hours \approx 7680 h/year

4 people staff



Traditional Process



Based on live data collected:

● Average 653 pages/participant/meeting

● Average proposal and collateral docs:
≈ 50 pages

≈ 10 498 pages/meeting

≈ 21 paper reams/meeting

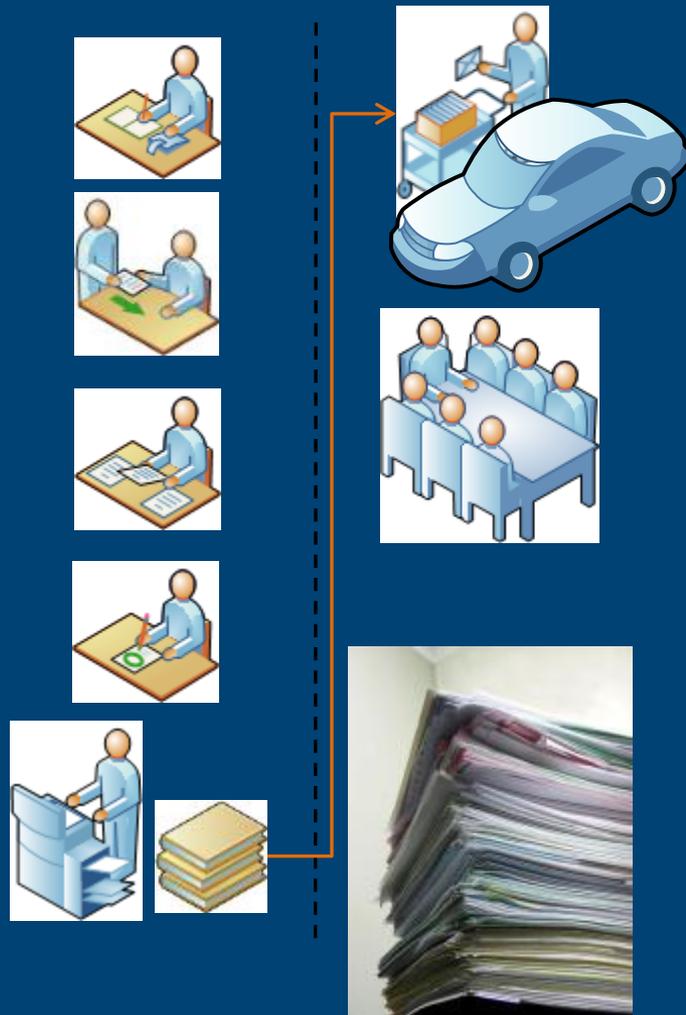
2 meetings/month

≈ 252 000 pages/year

≈ 504 paper reams/year

Traditional Process

30 trees/year



4 tons of wood/year

51 million KW/year

3 tons of CO₂/year

1.3 tons of solid waste/year

91000 litres of water/year

Environmental impact estimates were made using the Environmental Defense Fund Paper Calculator.

For more information visit <http://www.papercalculator.org>.

ENVIRONMENTAL DEFENSE FUND

Finding the ways that work

Solution



Proposal gets created online



Approval is initiated by email



All this, paperless!

- Proposals quality improvement
- Freeing 7296 work hours/year
- Lowering ink/toner consumption
- Stopping fuel consumption

When meeting occurs, it's continuously supported online:

- Proposals
- Voting processes
- Participants entrances & exits, etc...

When meeting ends, secretary can use an automatically generated meeting minute, add changes & comments, and submit for approval by participants



Bem-vindo ao Portal do Executivo da Câmara Municipal do Porto

O Portal do Executivo da Câmara Municipal do Porto e permite a desmaterialização dos processo inerentes às Reuniões do Executivo da Câmara Municipal do Porto, potenciando a redução da necessidade de grandes volumes de informação sobre o suporte físico de papel e contribuindo para o dia-a-dia daqueles que com estes têm de trabalhar.

- Para submeter propostas, clique [Aqui](#)
- Para consultar o calendário das Reuniões de Câmara, clique [Aqui](#)



Co-Financiado por



Reuniões Agendadas

28
mai
2013

82ª Reunião (terça-feira, 28 de Maio de 2013)

Ver reunião ...



Reuniões de Câmara

- Portal do Executivo
- Reuniões de Câmara
- Propostas
- Arquivo

- Ver Todo o Site
- Documentos**
 - Editais
 - Minutas de Reuniões
 - Propostas
- Listas**
 - Tarefas
 - Calendário de Reuniões
- Sites**
- Pessoas e Grupos**

Portal do Executivo > Reuniões de Câmara

Calendário de Reuniões

[←](#)
[→](#)
Maio de 2013
Expandir Tudo
Fechar Tudo
1 Dia
7 Semana
31 Mês

segunda-feira	terça-feira	quarta-feira	quinta-feira	sexta-feira	sábado	domingo
29	30 10:00 80ª Reunião (terça-feira, 30 de Abril de 2013)	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14 10:00 81ª Reunião (terça-feira, 14 de Maio de 2013)	15	16	17	18	19



Reuniões de Câmara

- Portal do Executivo
- Reuniões de Câmara
- Propostas
- Arquivo

Portal do Executivo > Reuniões de Câmara > Minutas de Reuniões

Minutas de Reuniões

- Ver Todo o Site
- Documentos**
 - Editais
 - Minutas de Reuniões
 - Propostas
- Listas**
 - Tarefas
 - Calendário de Reuniões
- Sites**
- Pessoas e Grupos**

Acções ▾

Tipo	Nome	Reunião	UM
	26ª Reunião (terça-feira, 7 de Dezembro de 2010)	26ª Reunião (terça-feira, 7 de Dezembro de 2010)	30
	27ª Reunião (terça-feira, 21 de Dezembro de 2010)	27ª Reunião (terça-feira, 21 de Dezembro de 2010)	3d
	28ª Reunião (terça-feira, 11 de Janeiro de 2011)	28ª Reunião (terça-feira, 11 de Janeiro de 2011)	08
	29ª Reunião (terça-feira, 25 de Janeiro de 2011)	29ª Reunião (terça-feira, 25 de Janeiro de 2011)	60
	31ª Reunião (terça-feira, 8 de Fevereiro de 2011)	31ª Reunião (terça-feira, 8 de Fevereiro de 2011)	f9
	32ª Reunião (terça-feira, 22 de Fevereiro de 2011)	32ª Reunião (terça-feira, 22 de Fevereiro de 2011)	32
	33ª Reunião (terça-feira, 15 de Março de 2011)	33ª Reunião (terça-feira, 15 de Março de 2011)	a4
	34ª Reunião (terça-feira, 29 de Março de 2011)	34ª Reunião (terça-feira, 29 de Março de 2011)	b5
	35ª Reunião (terça-feira, 12 de Abril de 2011)	35ª Reunião (terça-feira, 12 de Abril de 2011)	18
	36ª Reunião (terça-feira, 26 de Abril de 2011)	36ª Reunião (terça-feira, 26 de Abril de 2011)	2b
	37ª Reunião (terça-feira, 10 de Maio de 2011)	37ª Reunião (terça-feira, 10 de Maio de 2011)	2a
	38ª Reunião (terça-feira, 24 de Maio de 2011)	38ª Reunião (terça-feira, 24 de Maio de 2011)	13
	39ª Reunião (terça-feira, 7 de Junho de 2011)	39ª Reunião (terça-feira, 7 de Junho de 2011)	c1
	40ª Reunião (terça-feira, 21 de Junho de 2011)	40ª Reunião (terça-feira, 21 de Junho de 2011)	c19
	41ª Reunião (terça-feira, 5 de Julho de 2011)	41ª Reunião (terça-feira, 5 de Julho de 2011)	b7
	42ª Reunião (terça-feira, 19 de Julho de 2011)	42ª Reunião (terça-feira, 19 de Julho de 2011)	8

Calendário de Reuniões: 26ª Reunião (terça-feira, 7 de Dezembro de 2010)

Fluxos de Trabalho em execução

 Não existem fluxos de trabalho em curso para esta proposta!

Fechar

[Alertar-me](#) | [Exportar Evento](#)

Hora de Início	07-12-2010 10:00
Hora de Fim	07-12-2010 10:00

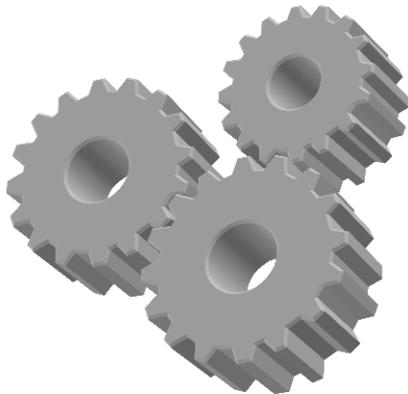
Participantes	Nome	Cargo	Partido
	Rui Fernando da Silva Rio	Presidente	PSD/CDS
	Álvaro António Magalhães Ferrão Castello-Branco	Vice- Presidente	PSD/CDS
	Manuel Correia Fernandes	Vereador	PS
	Matilde Augusta Monteiro Rocha Alves	Vereador	PSD/CDS
	Vladimiro Mota Cardoso Feliz	Vereador	PSD/CDS
	Maria do Sameiro Carvalho Coutinho Ferreira	Substituto	PS
	Rui Pedro de Araújo de Sá	Vereador	CDU
	Manuel Moreira de Sampaio Pimentel Leitão	Vereador	PSD/CDS

Gestão Integrada de Contra-ordenações



O Desafio

Implementar um sistema automatizado de gestão de processos de contra-ordenação, desde a elaboração do auto até ao acompanhamento do processo na fase judicial.



GIC – Conceção



- Projecto desenvolvido em parceria com a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto-FEUP, a DMSI e o DMJC.
- Uso de ferramentas de Gestão documental e *Workflow*.
- Base de Dados consolidada com legislação.
- Integração e uso de sistemas existentes no município (STC – Autos de trânsito, SIG, MS-AD)

GIC - Antes

Cenário anterior (1):

Elaboração da contra-ordenação:

- Os fiscais não dispunham de ferramentas informáticas para elaboração dos autos, o que originava inúmeros erros na objectividade e tipificação da contra-ordenação, e na identificação do infractor.

Notificações (Infracção, decisão administrativa, e decisão judicial):

- Os processos de notificação eram demorados, e por vezes não havia coincidência entre o infractor presente no auto e o da notificação.

Pagamento da infracção:

- Tinha de ser efectuado aos balcões dos serviços municipais. Não havia controlo entre o pagamento e a respectiva informação ao processo.

GIC - Antes

Cenário anterior (2):

O processo de contra-ordenação

- O Processo era feito manualmente não integrando as diversas fontes de informação, e os documentos produzidos não eram normalizados e tinham origens diversas.
- A legislação de suporte ao processo era vasta e dispersa.
- Não havia harmonização e parametrização dos processos.
- Estes pontos originavam:
 - Decisões diferentes para situações iguais e vice-versa.
 - Alta taxa de prescrição de processos.

Processo judicial

- Grande atraso entre o momento da infracção e o envio do processo para tribunal.

GIC - Agora

Cenário posterior (1):

Compilação toda a legislação e codificação de todas as infracções referentes às áreas previstas, permitindo garantir:

- Uniformidade de critérios
- Melhores automatismos (maior rapidez e maior segurança)

Fase de participação totalmente informatizada para todas as infracções.

Fase de instrução dos processos de contra-ordenação totalmente informatizada e automatizada sempre que possível.

Segurança total na fase de validação da decisão final.

Registo dos resultados e decisões da fase judicial dos processos.

GIC - Agora

Cenário posterior (2):

Normalização de processos e documentação:

- Maior segurança nos procedimentos
- Maior eficácia e menor taxa de erros, permitindo concluir mais processos com sucesso.
- Diminuição da taxa de prescrição de processos.

Desmaterialização total do processo de contra-ordenação:

- Redução de custos
- Consulta permanente ao processo desde a fase de implementação até ao arquivo
- Automatização do processo de expedição de correspondência.

GIC - Agora

Cenário posterior (3):

Existência de um centro de *finishing*, ou recurso a um centro externo:

- A expedição de documentos em massa
- Controlo das notificações

Automatização do processo de pagamento:

- Pagamento disponível também na rede Multibanco.
- Emissão e registo dos dados de pagamento, com respectiva associação ao processo.

Módulo de análise estatística:

- Disponibilização de diversos indicadores, relativos às infracções, aos infractores e à gestão do processo.



GESTÃO INTEGRADA DE CONTRA-ORDENAÇÕES

Fernando Pinto

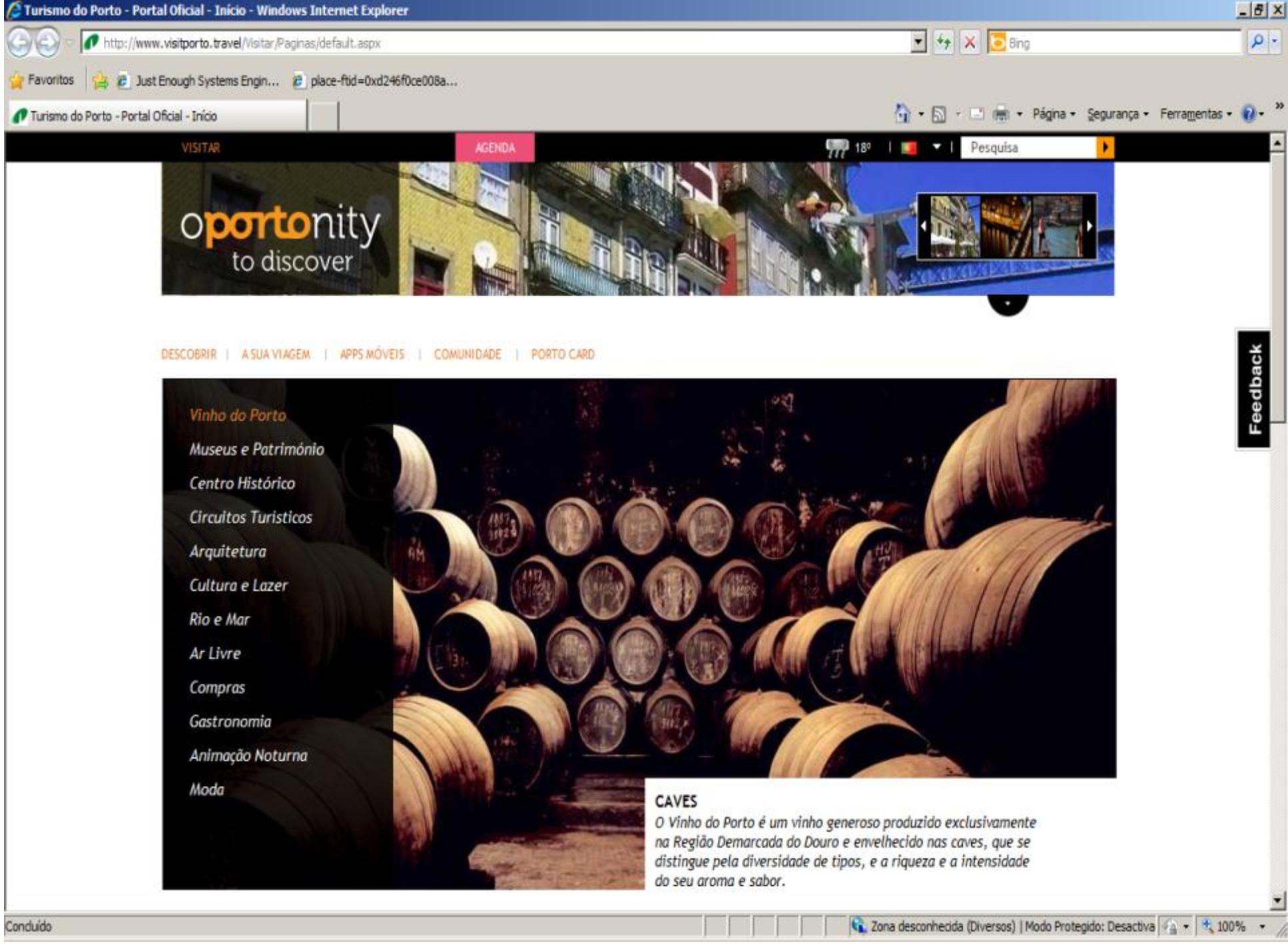
Você está em: Início > Home

- Autos
- Processos
- Veículos
- Entidades
- Documentos
- Pagamentos SIBS
- Tesouraria
- Centro de Finishing
- Atendimento
- Pesquisa
- Estatísticas
- Administração

Autenticação
Utilizador:
Fernando Pinto
Desligar

 Autos	 Processos	 Veículos	 Entidades
 Documentos	 Pagamentos SIBS	 Tesouraria	 Centro de Finishing
 Pesquisa	 Estatísticas	 Administração	

- Estatísticas**
 - Os meus Processos
- Autos**
 - Pesquisa
- Processos**
 - Pesquisa
- Veículos**
 - Pesquisa
 - Inserir Veículo
- Entidades**
 - Pesquisa
 - Inserir Entidade
- Documentos**
 - Pesquisa
 - Pendentes de Resposta
- Pagamentos SIBS**
 - Tranches Pendentes de Submissão



VISITAR

AGENDA

18° Pesquisa



DESCOBRIR | A SUA VIAGEM | APPS MÓVEIS | COMUNIDADE | PORTO CARD

- Vinho do Porto
- Museus e Património
- Centro Histórico
- Circuitos Turísticos
- Arquitetura
- Cultura e Lazer
- Rio e Mar
- Ar Livre
- Compras
- Gastronomia
- Animação Noturna
- Moda

CAVES

O Vinho do Porto é um vinho generoso produzido exclusivamente na Região Demarcada do Douro e envelhecido nas caves, que se distingue pela diversidade de tipos, e a riqueza e a intensidade do seu aroma e sabor.

Feedback

The destinations
Porto and Northern
Portugal

DESTINATIONS PORTO AND THE NORTH of PORTUGAL

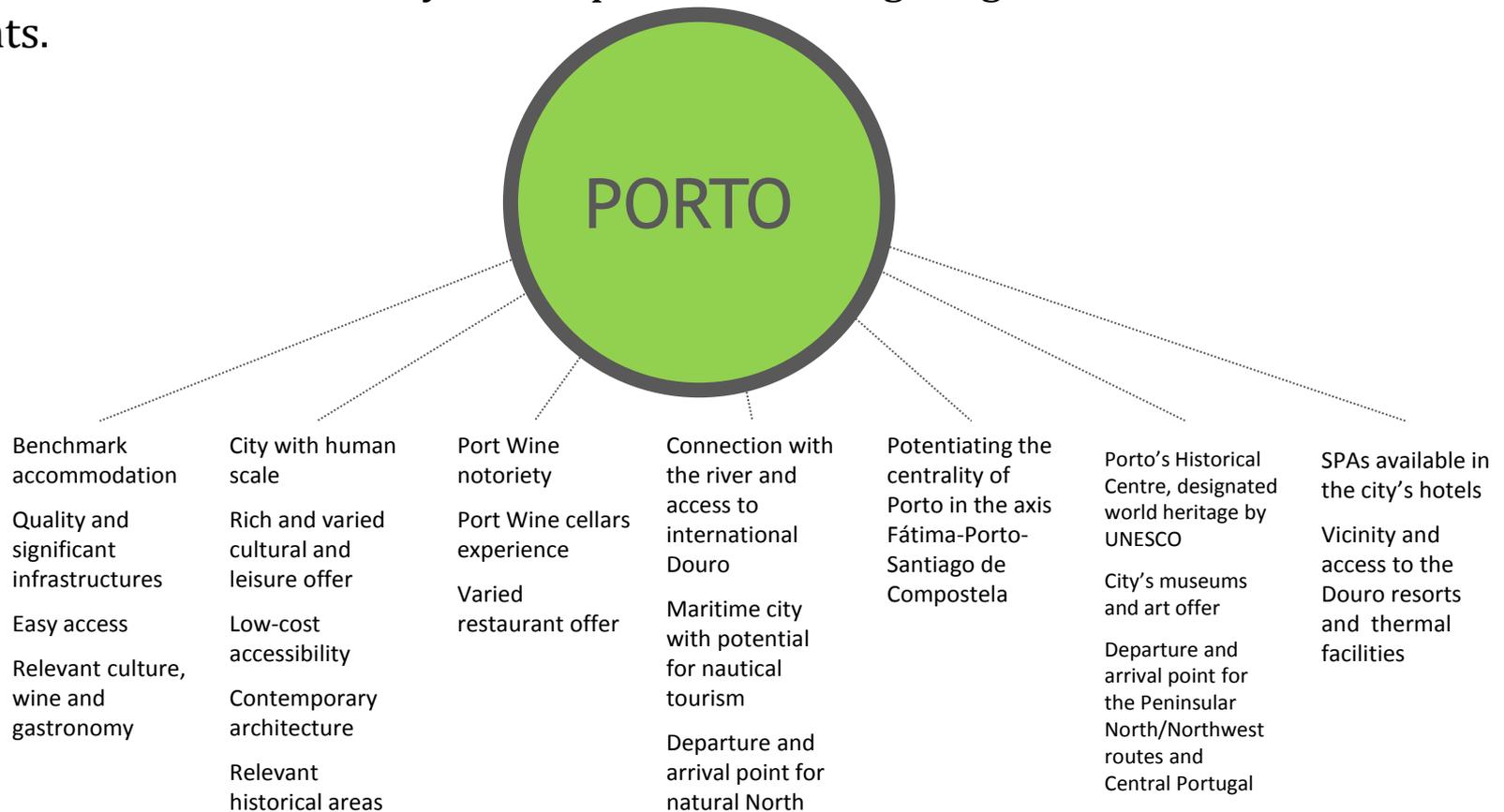
Regards the strategic guidelines relating to tourism products and differentiating attributes of the region Porto and Northern Portugal, it was decided to develop the following segments:



- **Primary:** *urban tourism - city break, business tourism*
- **Strategic:** *cultural tourism, events, scientific tourism, nautical tourism*
- **Complementary:** *Food & Wine, touring and cultural landscape, health and wellness, nature tourism, religious tourism.*

DESTINATIONS PORTO AND THE NORTH of PORTUGAL

The destinations Porto and the North of Portugal possess diverse environments and atmospheres, characterized by a multiproduct offering, targeted at different market segments.



Tourism products

Business Tourism

City Short Breaks

Gastronomy and Wine

Nature Tourism

Religious Touring

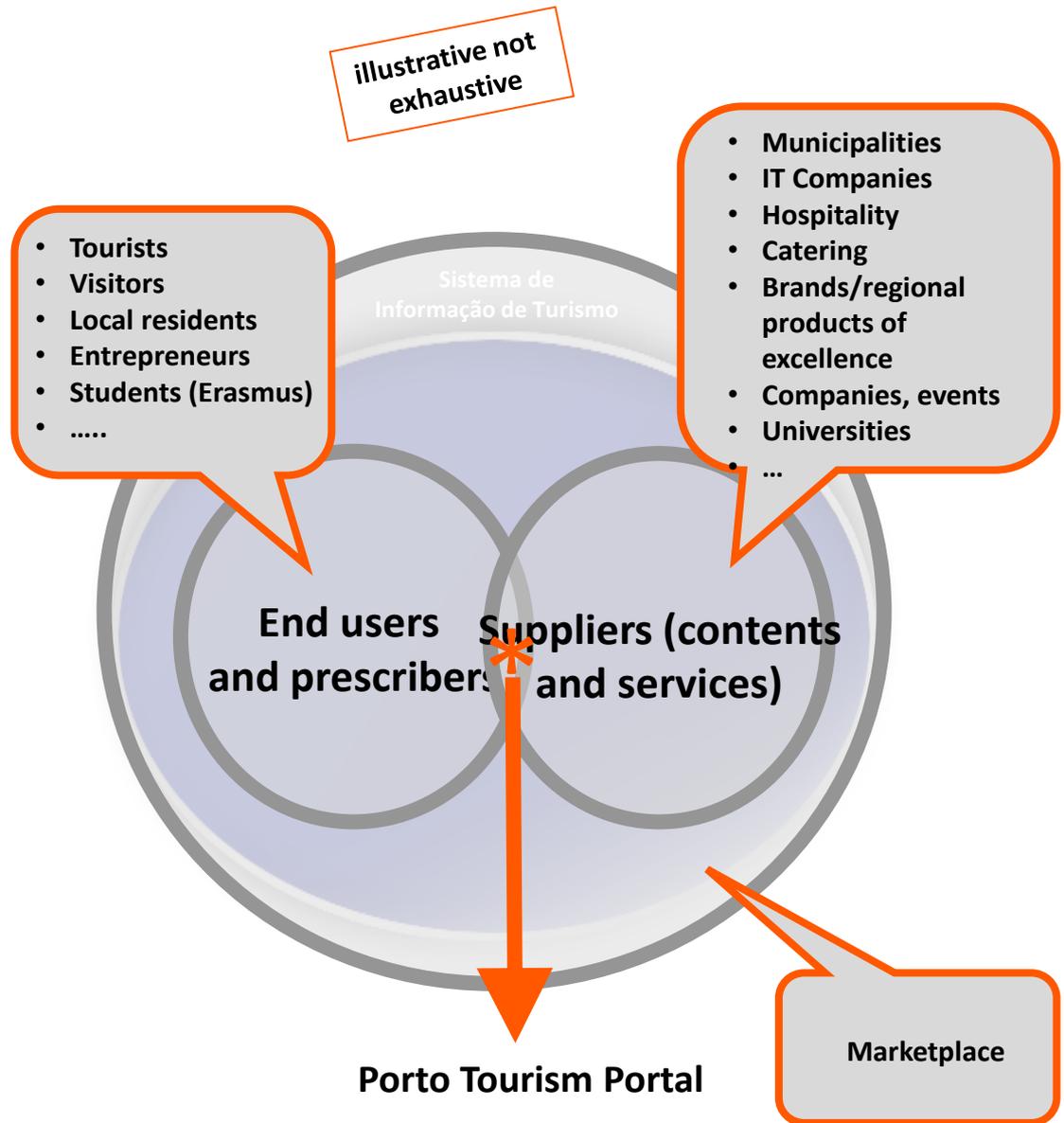
Cultural and Landscape Touring

Health and Wellness

*The tourism portal as
a marketplace*

PORTAL AS MARKETPLACE

The portal is based on the concept of a tourism marketplace integrated in to a system information and promotion that combines a series of tools and technologies for the implementation a set of solutions



PORTAL AS MARKETPLACE

The system supports the monitoring, along the value chain, aggregate data (individualized data if so consented) of all requests and end user interactions, both while providing information and advice or while purchasing goods and services :

- Starting from the early stage of trip planning and remote access**
- Proceeding to the arrival into the city and face to face interactions combined possibly with other means of self-information and purchase of goods and services eventually at leaving the city to visit other destinations and coming back to Porto for the return journey, allowing a 360º vision of the interactions between the suppliers and the recipients.**

OBJECTIVES OF THE PROJECT

Organize, promote and publicize the differentiating aspects of the tourist destinations Porto and Northern Portugal to the national and international market.

To achieve the following specific objectives:

- Strengthen the trademarks and tourism products Porto and Northern Portugal in the national and international markets;
- Create a continuity in terms of image and communication of the different products;
- Combat seasonality, contributing to the growth in the number of Portuguese and foreign tourists in Porto and Northern Portugal, both in terms of generated revenue and increased length of stay;

OBJECTIVES OF THE PROJECT

The project objectives encompass two main areas: helping to organize the supply oriented to the demand, and to promote the destination. In particular:

- Cataloguing, integrating and systematizing the provision of information, products and services related to the tourism industry of the city and the region in a multi-channel communication platform;
- Implementing interactive and transactional services, in a phased manner, with special focus on the GIS component with the integration of multimedia technology in intelligent agents for information, communication and fulfilment of services, online reservations and other e-commerce services;
- Leveraging synergies with other partners, initiatives and programs of the municipality and the region, to create business opportunities, particularly for SMEs providing services in the industries of tourism and information technology.

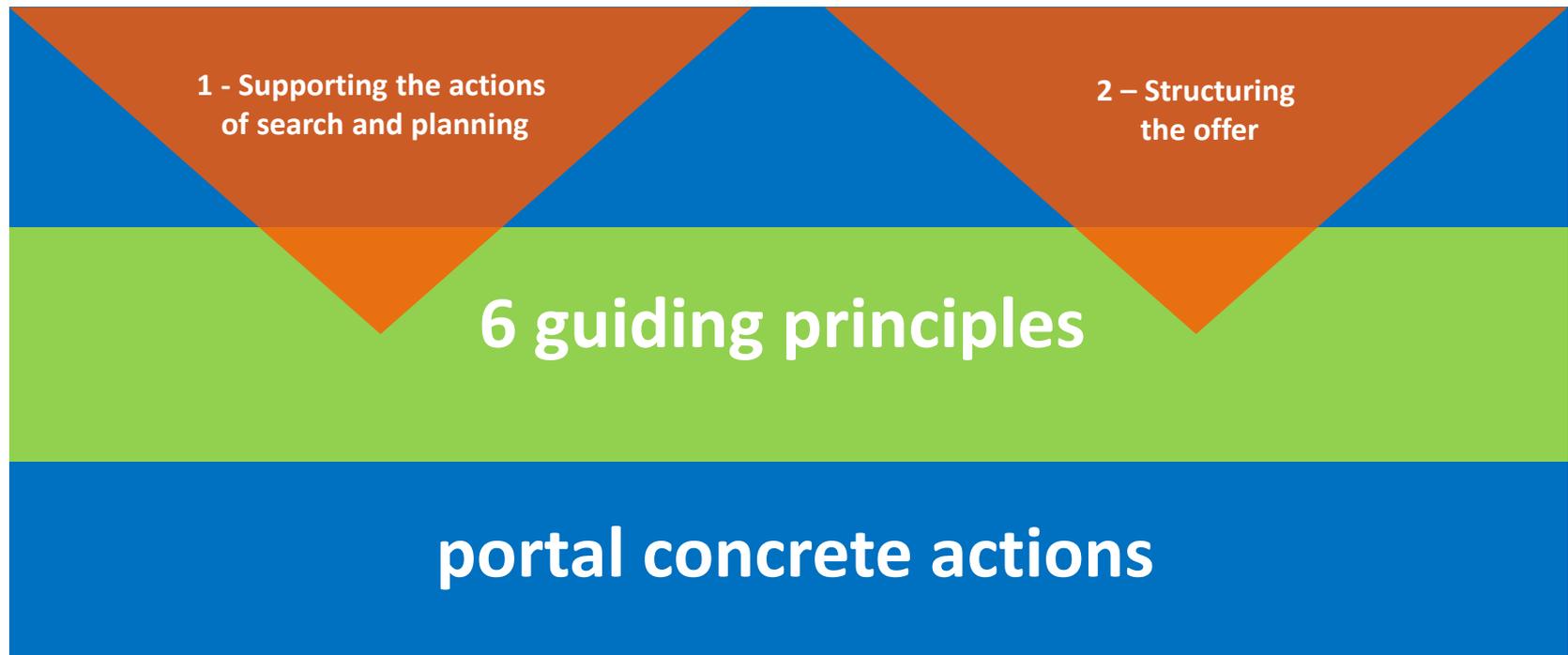
Design of the portal

DESIGN OF THE PORTAL: THE CHALLENGES

How can the Tourism Portal of the Municipality of Porto become a relevant source of information and promotion of the destination from the customer / traveller point of view? How can the portal become a tool for decision support of all segments that it targets? How can the portal convert potentially interested visitors into consumers? How can the portal become a reference for the various agents involved in the transaction between supply and demand for tourism? How can this online presence help achieve the objective of structuring the promotion of tourism for the destinations Porto and Northern Portugal? What concrete initiatives of the Municipality of Porto are most suitable to achieve these objectives?

DESIGN OF THE PORTAL: MAIN VECTORS

Two main vectors were defined:



DESIGN OF THE PORTAL: GUIDING PRINCIPLES

The guiding principles were:

1. Agents and partners should have an indication of the quality of service provided to other consumers using ratings and comments by consumers, e.g. TripAdvisor;
2. Facilitate comments and recommendations from the Portal and intersect it with social networks;
3. Inform succinctly, offering at a glance all that is essential, avoid using forms too complex and time consuming (e.g. complex travel configurators);
4. Cross product information with the remaining supply and existing infrastructure, present geo-location, access, and complementary equipment's;
5. Recommendation engines strengthening the value of the offer depending on the consumer profile ;
6. Flexibility in structuring the offer in terms of deadlines and budgets using search filters. The tools provided by the website support these guiding principles from the consumer point of view and from the producer point of view.

DESIGN OF THE PORTAL: ASSUMPTIONS

The development of the Portal is based on eight assumptions:

1. SEO (search engine optimization);
2. Design, usability and navigation;
3. Structuring the offer: information architecture and taxonomy ;
4. Structuring the offer: segmentation according to the priority targets;
5. Transactional services;
6. Social referral;
7. Promoting the main cultural agents;
8. Capture and classification of contacts through user registration;

DESIGN OF THE PORTAL: CONCRETE ACTIONS

Using these two vectors **concrete actions** were defined:

- Facilitate the process of decision making (recommendation) and support for planning (the trip) as a function of pre-defined motivations,
- Identifying and promoting information classified and segmented according to the consumers interests and motivations.
- From the point of view of structuring the offer the Portal must be seen as a shop window, showcasing the different products in an orderly fashion.

Portal structure

OBJECTIVES OF THE PORTAL

Recommendation and planning (demand) and organization (offer) of the destination Porto.

VISITING

The city of Porto and the North of Portugal as a visit destination of up to 7 days

The city of Porto to live-in up to 1 year

LIVING

BUSINESS AND R&D

The city of Porto to host events and business initiatives, promote companies and knowledge centres in the region and to potentiate business opportunities

PORTAL STRUCTURE

VISITING

(by experience,
by profile, by area)

oportunity
to discover

LIVING

- I'm planning to live
- I'm living

oportunity
to enjoy

BUSINESS R&D

(MICE,
Investments, R&D)

oportunity
to invest

PORTAL

SEARCH
TOOLS
CROSS-CONTENTS
RECOMMENDATION

RESOURCES

geo-referenced

- Tourism Resources Service (Database)
- ToursPlan Service

INFORMATION

useful, historical,
etc.

- Articles
- Opportunities
- Routes and tours
- Sightseeing Tours

EVENTS

Time specific

- nEventos Service (Database)

SOCIAL NETWORK

- Facebook
- Youtube
- Google Maps
- Flickr
- Twitter
- Issuu
- Evernote

*The tourism portal of
the city of Porto*

<http://visitporto.travel>

The tourism portal of the city of Porto

Visiting

Discover (12 themes):

- > Historical centre
- > Porto Wine
- > Museums and Heritage
- > Architecture
- > Culture and Leisure
- > Sightseeing tours
- > River and Sea
- > Outdoors
- > Shopping
- > Gastronomy
- > Nightlife
- > Fashion

Discover:

- > By area
- > By experience
- > By profile

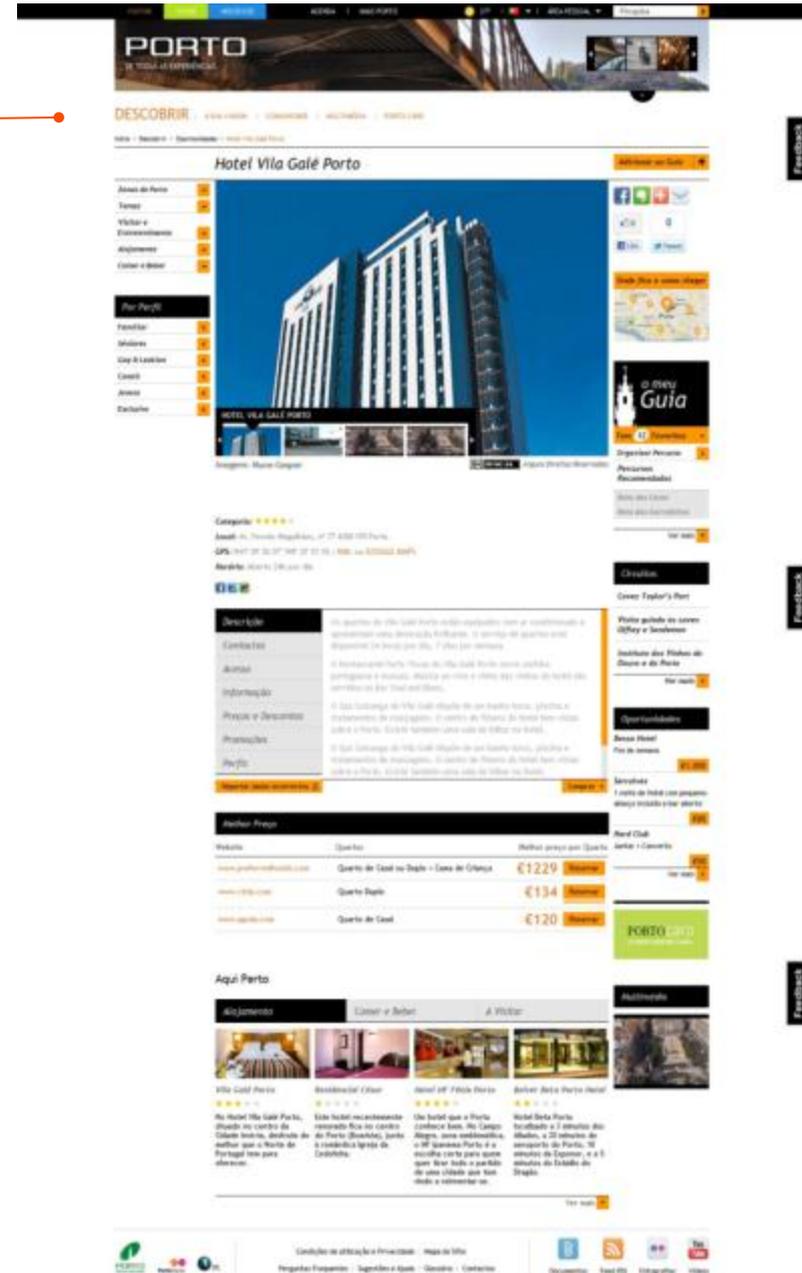
- > Accomodation
- > Eat & Drink
- > Visiting & Entertainment

The screenshot displays the official tourism portal for Porto, Portugal. At the top, there's a navigation bar with the city name 'PORTO' and the tagline 'DE TODAS AS EXPERIÊNCIAS'. Below this, a large featured image shows a waterfront cafe scene with the text 'PORTO CAFÉ' and a brief description. The main content area is divided into several sections: 'Eventos' (Events) with a list of upcoming activities like 'Teatro: "Cem Lanester"', 'Circuito de Realidade Virtual', 'Rugby Sevens 2016', and 'Casa de Música Convite'; 'A seguir' (Next) featuring 'O Tango: The Ultimate Show'; 'Notícias' (News) with articles about 'Mercado Ferreira Borges' and 'Companhia "Amanção, como todos pedem"'; 'Comunidade' (Community) with a link to 'oportocool'; and 'Um Guia às suas ordens' (A Guide to your orders) with a call to action to explore and configure a guide. At the bottom, there are sections for 'Porto Card' (offering discounts on hotels and services) and 'Oportunidades' (Opportunities). The footer contains logos for partners like Turismo de Portugal and various social media links.

The tourism portal of the city of Porto

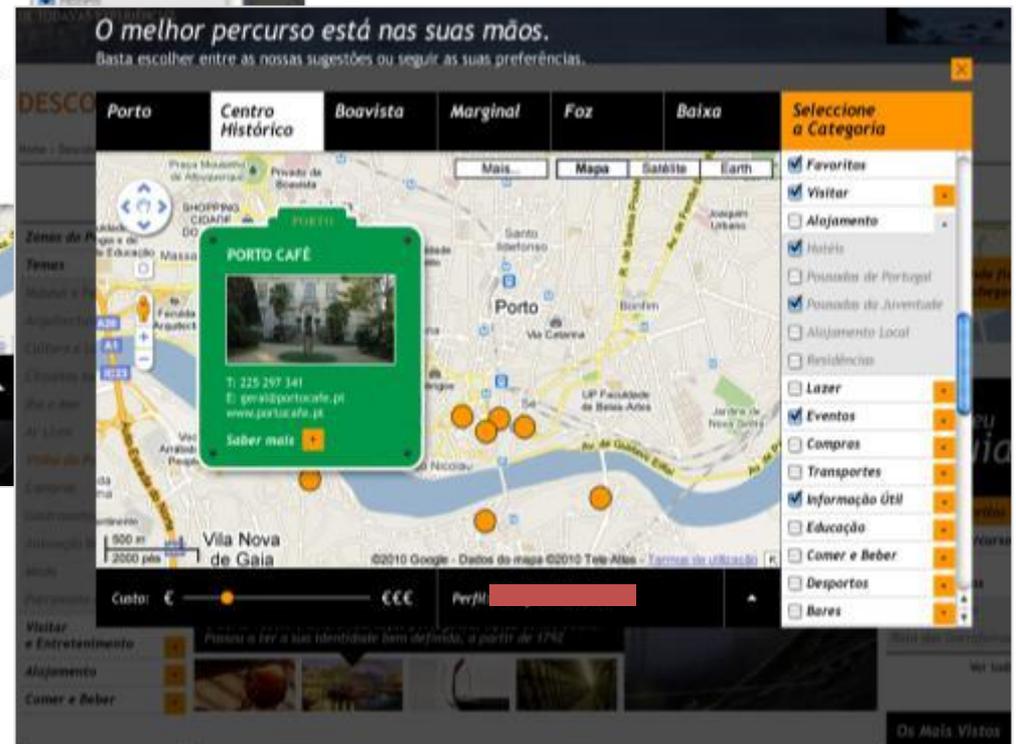
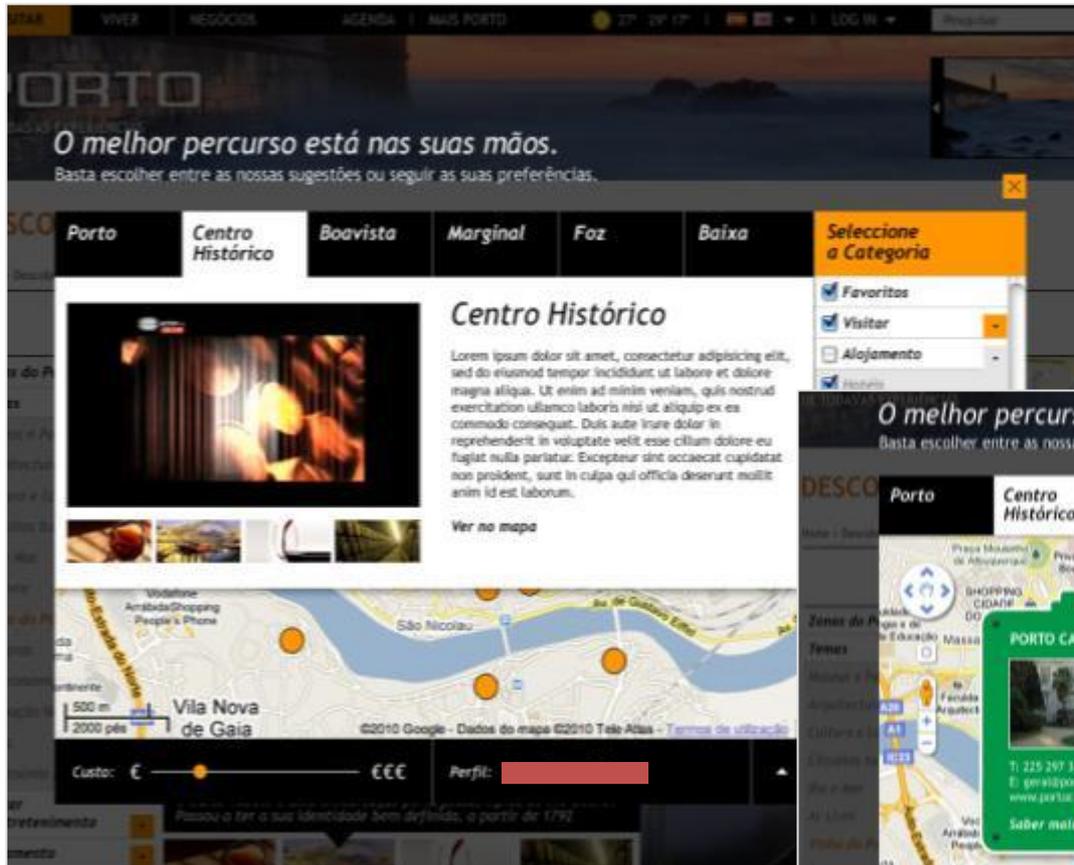
Visiting:

- > Tourism resources (Points of Interesse – POI's)
- > What's On
- > Oportunities
- > Sightseeing tours
- > Articles
- > Porto Card
- > myGuide
- > Maps (See location)
- > Routes ans Tours
- > Community
 - > Photos (Flickr)
 - > Video (Youtube)
- > Apps (Porto Official City Guides)



The tourism portal of the city of Porto

Map: See location



The tourism portal of the city of Porto

Business and R&D

VISITA
EVENT
RESERVAÇÃO
AGENDA
MÁS PORTO
27°
ÁREA PESSOAL
Pesquisa

PORTO

DE TODAS AS EXPERIÊNCIAS

PORQUÊ O PORTO?
PLANEAR UM EVENTO
INVESTIR NO PORTO
ÍBÉ NO PORTO
VENHO A UM EVENTO
AGENDA DE NEGÓCIOS
PORTO FILME COMMISSION

Portuguese - Portugal Tourism Prom.

Conheça o Porto em 5 minutos

Testemunhos

Planear um evento

Porquê o Porto?

Investir no Porto

Casos de Sucesso

Formação

Hóteis
Workshops
Formação

21.10.2010

Casa da Música Convida

A Casa da Música, no Porto, programou mais de 50 concertos para os últimos quatro meses do ano.

21.10.2010

Casa da Música Convida

A Casa da Música, no Porto, programou mais de 50 concertos para os últimos quatro meses do ano.

21.10.2010

Casa da Música Convida

A Casa da Música, no Porto, programou mais de 50 concertos para os últimos quatro meses do ano.

21.10.2010

Casa da Música Convida

A Casa da Música, no Porto, programou mais de 50 concertos para os últimos quatro meses do ano.

Um Guia para o seu evento

Este é o seu Porto e este é o seu Guia. Siga as nossas sugestões ou, se preferir, crie o seu próprio Guia, de acordo com as suas preferências e o seu tempo.

EXPLORAR E CONFIGURAR O SEU GUIA

PORTO CARD

a Porto sempre à mão

Notícias
Perguntas Frequentes

20.09.2010

Mercado Ferreira Borges renasceu com a inauguração do novo Hard Club

O Porto conta, a partir de agora, com mais um espaço multifuncional de divertimento e também de cultura, em pleno Centro Histórico.

20.09.2010

Exposição sobre Rocha Peixoto inaugurada na Biblioteca Pública Municipal

20.09.2010

CMIN: Câmara acredita numa "solução justa e equilibrada para todos"

20.09.2010

Campanha "Atenção, somos todos peças" arranca em Porto

Ver mais

Condições de utilização e Privacidade
Mapa do Site

Perguntas Frequentes
Sugestões e Ajuda
Glossário
Contactos

Documentos

Feed RSS

Fotografias

Vídeos

The tourism portal of the city of Porto Living

VIVER
NEGÓCIOS
AGENDA
MAIS PORTO
27°
ÁREA PESSOAL
Pesquisa



PORQUÊ O PORTO | ALMOJENTO | SERVIÇOS | COMO PROCEDER | WHAT'S ON | COMUNIDADE | CONTACTE-NOS



Região



Comunidade



Investir no Porto



Testemunhos



Serviços



Estilo de Vida



Porto Blogs



Mudar para o Porto

Exposições
Concertos
Bares



21.10.2010

Casa da Música Convída

A Casa da Música, no Porto, programou mais de 50 concertos para os últimos quatro meses do ano.



21.10.2010

Casa da Música Convída

A Casa da Música, no Porto, programou mais de 50 concertos para os últimos quatro meses do ano.



21.10.2010

Casa da Música Convída

A Casa da Música, no Porto, programou mais de 50 concertos para os últimos quatro meses do ano.



21.10.2010

Casa da Música Convída

A Casa da Música, no Porto, programou mais de 50 concertos para os últimos quatro meses do ano.

Um Guia para o seu evento

Este é o seu Porto e este é o seu Guia. Siga as nossas sugestões ou, se preferir, crie o seu próprio Guia, de acordo com as suas preferências e o seu tempo.

EXPLORE E CONFIGURE O SEU GUIA

Notícias



20.09.2010

Mercado Ferreira Borges renasceu com a inauguração do novo Hard Club

O Porto conta, a partir de ontem, com mais um espaço multifuncional de divertimento e também de cultura, em pleno Centro Histórico.



20.09.2010

Exposição sobre Rocha Peleata inaugurada na Biblioteca Pública Municipal

CANIM: Câmara acredita numa "solução justa e equilibrada para todas"



20.09.2010

Campanha "Atenção, somos todos peões" arrancou hoje no Porto



20.09.2010

CANIM: Câmara acredita numa "solução justa e equilibrada para todas"

Perguntas Frequentes

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor...

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor...

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor...

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor...





Condições de utilização e Privacidade | Mapa do Sítio

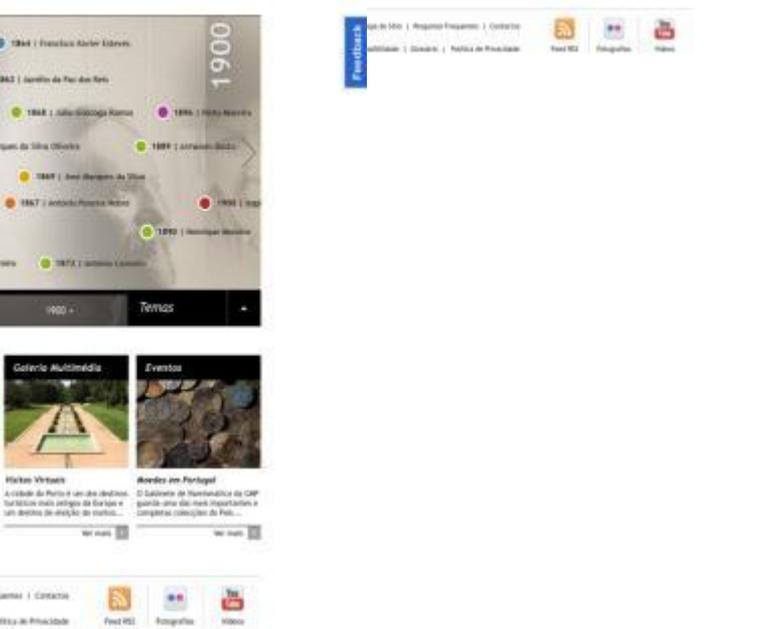





Perguntas Frequentes | Sugestões e Ajuda | Glossário | Contactos
Documentos | Feed RSS | Fotografias | Vídeos

The tourism portal of the city of Porto

More About Porto



The tourism portal of the city of Porto ToursPlan

O melhor percurso

Receba uma
recomendação

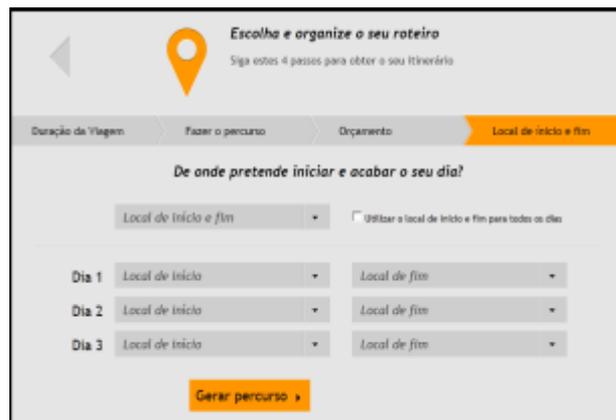
Com base num conjunto de
questões que irá
responder o sistema
automaticamente irá
sugerir-lhe pontos de
interesse e o percursos
para cada dia tendo em
conta:

 Horários de
funcionamento

 Localização

 Duração média da
actividade

Experimentar 



Escolha e organize o seu roteiro
Siga estes 4 passos para obter o seu Itinerário

Duração da Viagem Fazer o percurso Orçamento **Local de início e fim**

De onde pretende iniciar e acabar o seu dia?

Local de início e fim Utilizar o local de início e fim para todos os dias

Dia 1 Local de início Local de fim

Dia 2 Local de início Local de fim

Dia 3 Local de início Local de fim

Gerar percurso >



Escolha e organize o seu roteiro
Siga estes 4 passos para obter o seu Itinerário

Duração da Viagem Fazer o percurso **Orçamento** Local de início e fim

Qual o orçamento disponível?

€



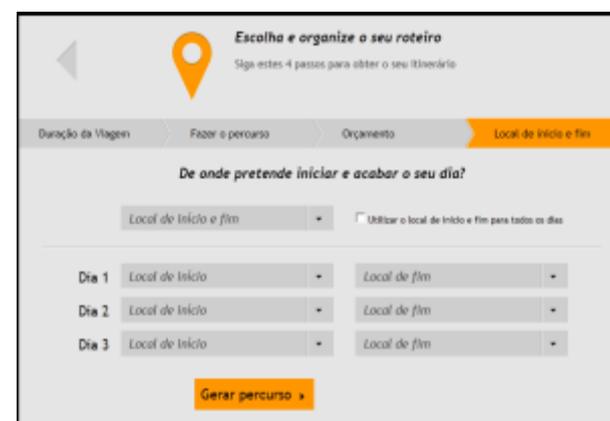
Escolha e organize o seu roteiro
Siga estes 4 passos para obter o seu Itinerário

Duração da Viagem **Fazer o percurso** Orçamento Local de início e fim

Pretende fazer o percurso...

Todo a pé A pé e de transportes Apenas de Transportes



Escolha e organize o seu roteiro
Siga estes 4 passos para obter o seu Itinerário

Duração da Viagem Fazer o percurso Orçamento **Local de início e fim**

De onde pretende iniciar e acabar o seu dia?

Local de início e fim Utilizar o local de início e fim para todos os dias

Dia 1 Local de início Local de fim

Dia 2 Local de início Local de fim

Dia 3 Local de início Local de fim

Gerar percurso >

The tourism portal of the city of Porto

Personal channel - Profile

Perfil

Área Pessoal

- Conta
- Perfil**
- Viagens
- Aplicações
- Zonas do Porto
- Temas
- Visitar e Entretenimento
- Alojamento
- Comer e Beber

Dados demográficos

Masculino União de facto

Portugal

Limitações físicas

Tem limitações de mobilidade?

Tem limitações de visão?

Tem limitações de audição?

Estereótipos

Escolha uma foto que melhor retrate o seu modo de vida.



Perfil

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus.

Dados demográficos

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus.

Limitações físicas

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus.

The tourism portal of the city of Porto

Personal channel - Trip

A sua viagem

Link para partilhar a viagem

<http://www.visitporto.travel/Visitar/Paginas/Viagem/Viagem.aspx>

oportunidade to discover

AGENDA | MAIS PORTO

PLANEAR | NOVIDADES | COMUNIDADE | MULTIMÉDIA | PORTO CARD | ÁREA PESSOAL

Viagens

A sua viagem

Aristote es Remo do seu Sula à direita para o dia que deseja planejar.

Viagem do Francisco Sousa 3 dias 13/07/2011

Zonas do Porto

- Temas
- Visitar e Entretenimento
- Alojamento
- Comer e Beber

DIA 1

- 1 Concerto na Casa da Música**
Vivamus consequt pretium sem, ut mattis sapien porta non. Pellentesque hendrerit nulla et orci sodales eu pretium lorem molestie.
Mapa | Mover | Remover
- 2 Caves de Vinho do Porto**
Vivamus consequt pretium sem, ut mattis sapien porta non. Pellentesque hendrerit nulla et orci sodales eu pretium lorem molestie.
Mapa | Mover | Remover

DIA 2

- 1 Caves de Vinho do Porto**
Vivamus consequt pretium sem, ut mattis sapien porta non. Pellentesque hendrerit nulla et orci sodales eu pretium lorem molestie.
Mapa | Mover | Remover

DIA 3

- 1 Caves de Vinho do Porto**
Vivamus consequt pretium sem, ut mattis sapien porta non. Pellentesque hendrerit nulla et orci sodales eu pretium lorem molestie.
Mapa | Mover | Remover

Comentários

Add a comment...

Post to Facebook

Posting as João Oliveira Simões (Change) Comment

João Oliveira Simões - Art Director at Innovagency
Grande seleção de locais a visitar no Porto! Parabéns.
Like · Reply · Unsubscribe · Há cerca de um minuto

Facebook social plugin

o meu Guia

Tem 12 favoritos

- O Porto e o Mar
- Casa da Música
- Porto D. Luís
- Caves de Vinho do Porto
- Ribeira

Pessoas e Rotas

- Medieval
- Sarmoa
- Neoromântico
- Alameda
- Campanhã
- Peregrina e Jardim

ICPT 2011

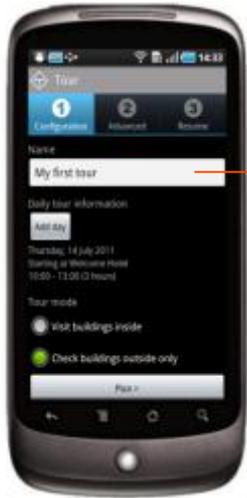
Condições de Utilização e Privacidade | Mapa do Site

Perguntas Frequentes | Sugestões e Ajuda | Génioário | Contacto

Documentos | Feed RSS | Fotografias | YouTube

The tourism portal of the city of Porto

Personal channel – Apps / Official City Guides



Farol City Guide
by LatitudeN



B-around
by b-around



DESCOBRIR | A SUA VIAGEM | APPS MÓVEIS | COMUNIDADE | PORTO CARD

- Vinho do Porto
- Museus e Património
- Centro Histórico
- Circuitos Turísticos**
- Arquitetura
- Cultura e Lazer
- Rio e Mar
- Ar Livre
- Compras
- Gastronomia
- Animação Noturna
- Moda



BAIXA
A pé, de autocarro, elétrico ou barco, há sempre uma forma de conhecer a cidade à sua medida. Percorra o Porto e sinta de perto o pulsar da vida deste centro urbano.

Feedback

Portal de Gestão



Portal de gestão

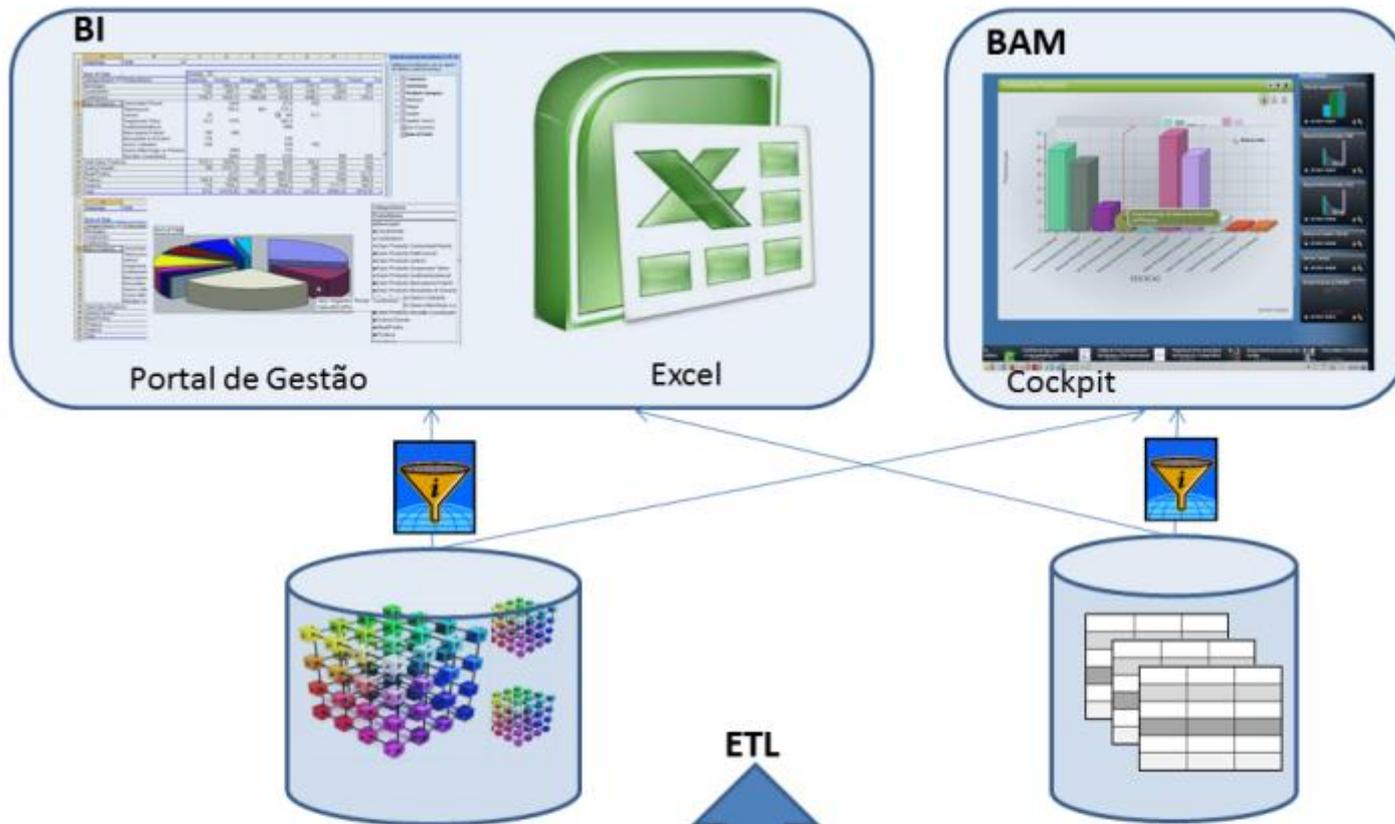
Pressupostos:

- As equipas devem ser multidisciplinares (TI, área funcional, comunicação e marketing, psicologia, ...)
- Os dados a apresentar dependem dos objetivos pretendidos e dos dados existentes nos sistemas.
- É necessário criar know-how e conhecimento para explorar os sistemas.
- É necessário saber o que se pretende e o que está a ser disponibilizado (ex: Dados totais de UO's em 2012).

Portal de gestão

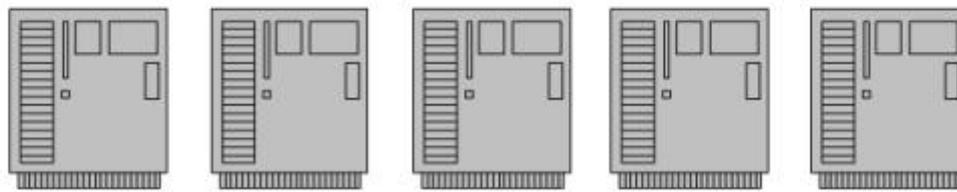
O trabalho realizado até agora:

- Formar uma equipe, dotando-a de know-how para gerir processos de BI por parte da DMSI, sendo capaz de interagir com a restante estrutura para preparar indicadores.
- Pretende-se demonstrar as possibilidades e funcionalidades destas ferramentas.
- Os dados apresentados derivam dos seguintes princípios:
 - Mapas e análises em prática na CMP
 - Boas práticas sectoriais
 - Disponibilidade de dados



Aplicações e Sistemas

- AIRC RH e FP
- Millenium
- GM - Atendimento
- Nagios; Gesi
- Docinporto
- UCD
- Comunicações
- Outros ... (CAPOR?; SIG?)





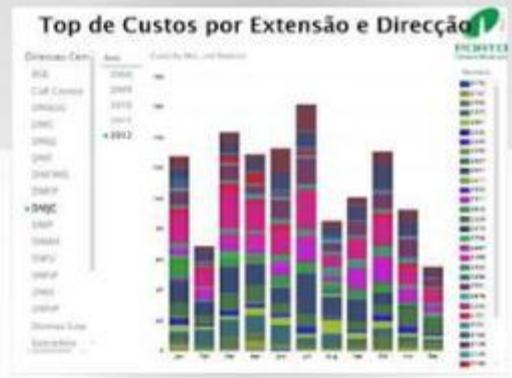
- Comunicacoes Historico
- Indicadores de Gestão
- Painel de Indicadores
- Site Contents

Indicadores de Gestão



Acumulados Anuais

Last Modified By: Eurico Filipe Albuquerque de Carvalho Guimarães Ferreira. Date: 26/04/2013
Created By: Eurico Filipe Albuquerque de Carvalho Guimarães Ferreira



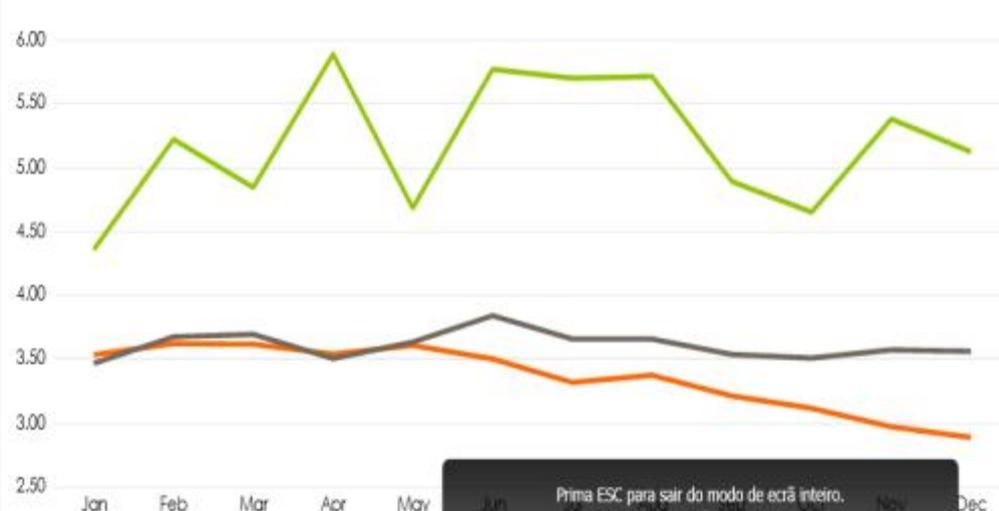
Custos das Extensões

Last Modified By: Eurico Filipe Albuquerque de Carvalho Guimarães Ferreira. Date: 02/05/2013
Created By: Eurico Filipe Albuquerque de Carvalho Guimarães Ferreira



Encaminhamentos vs Documentos

Nº Medio Enc. by Meses. and Ano



Ano

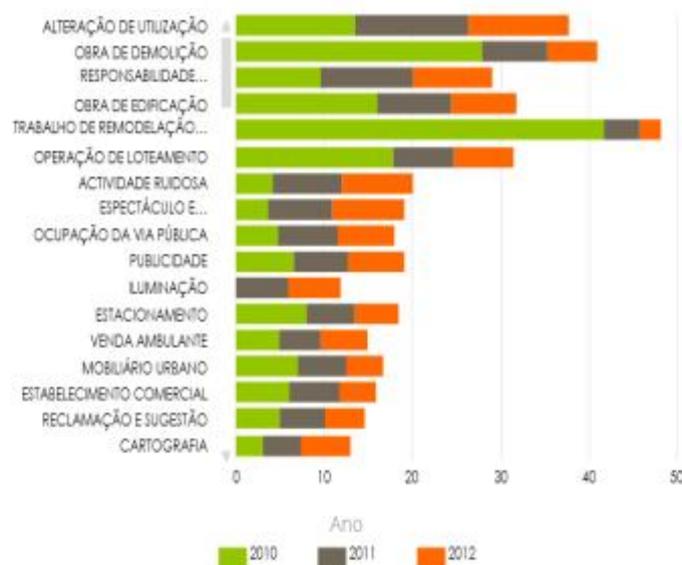
- 2010
- 2011
- 2012

Meses

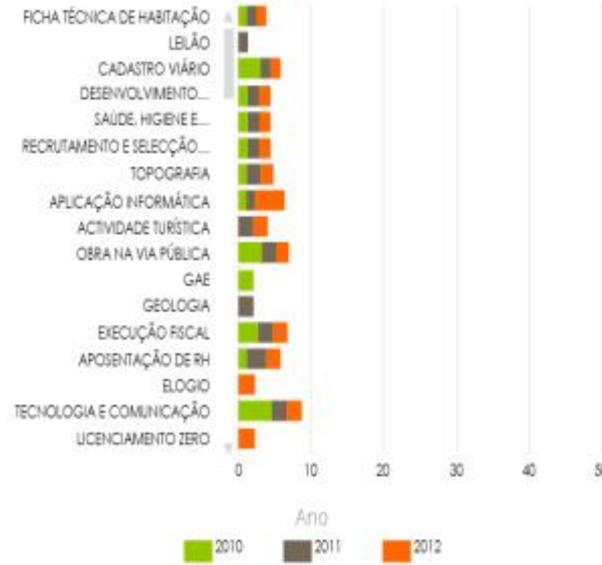
- Jan
- Feb
- Mar
- Apr
- May
- Jun
- Jul
- Aug
- Sep

Prima ESC para sair do modo de ecrã inteiro.
<http://progrestart13.cm-porto.net>

Nº Medio Enc. by Processo, and Ano

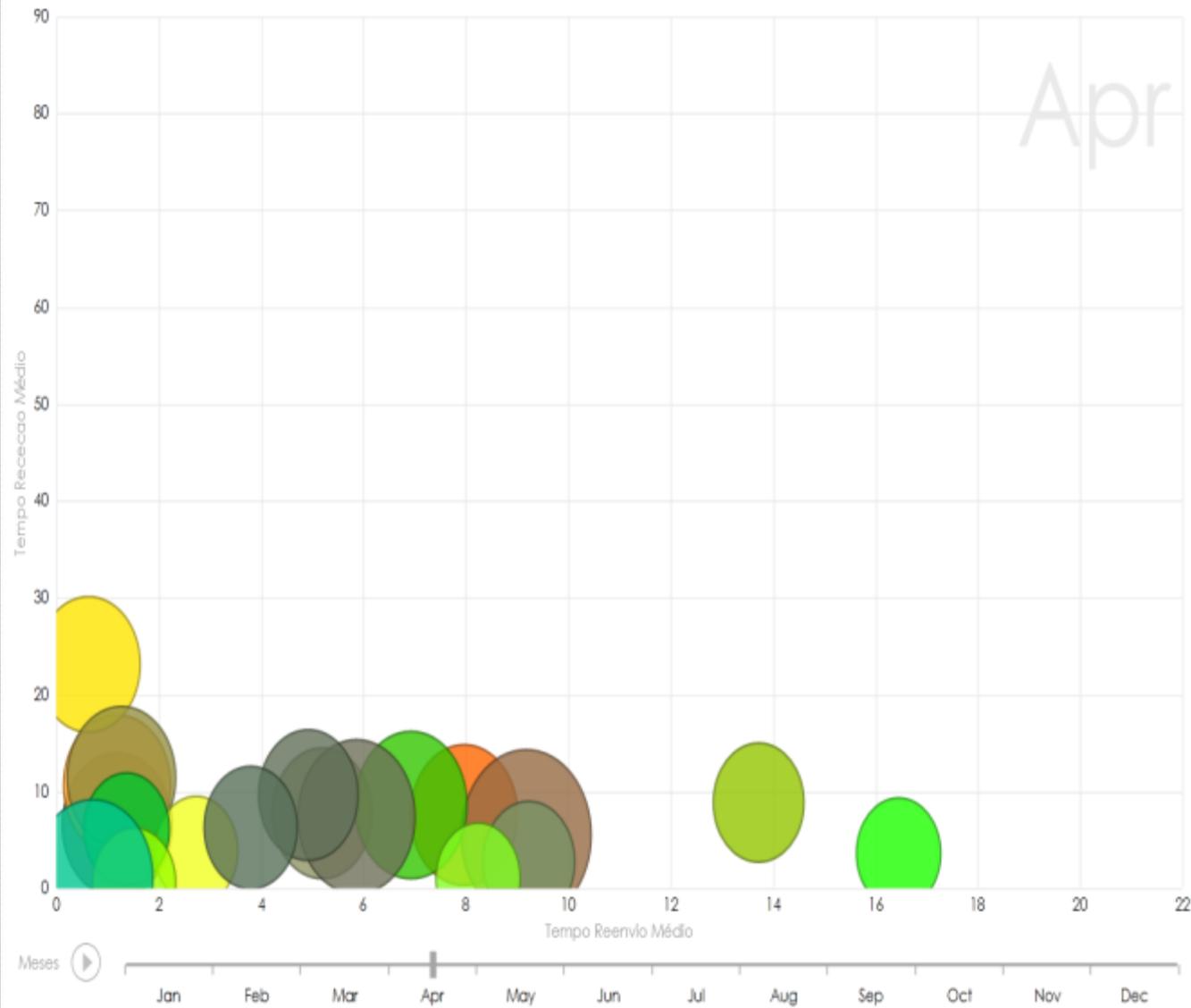


Nº Medio Enc. by Processo, and Ano



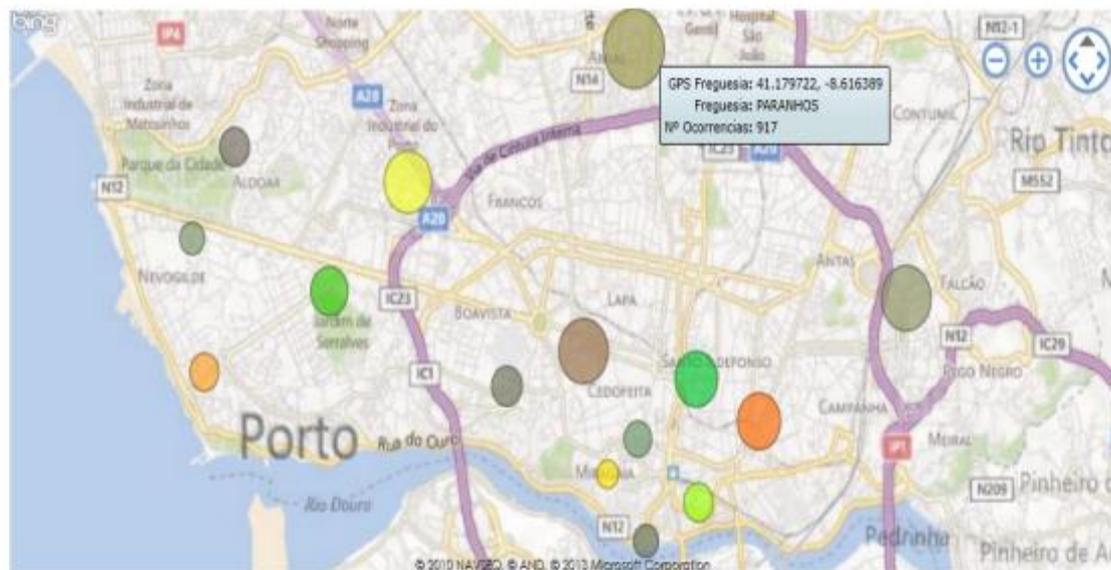
Tempos Médios Encaminhamentos

Tempo Reenvio Médio, Tempo Recacao Médio, and N° Medio Enc. by Direcao



(Protótipo) Bombeiros Ocorrências

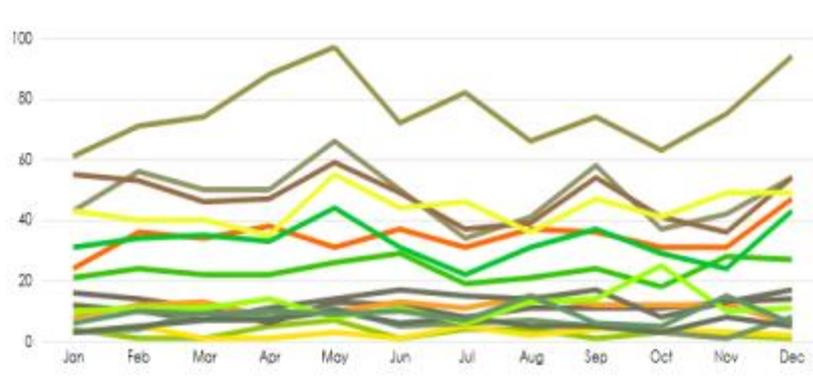
2006 2007 2008 2009 2010 2011 **2012** 2013



Freguesia

- NA
- ALDOAR
- BONFIM
- CAMPANHÃ
- CEDOFETA
- FOZ DO DOURO
- LORDELO DO OURO
- MASSARELOS
- MIRAGAIA
- NEVOGILDE
- PARANHOS
- RAMALDE
- SANTO ILDEFONSO
- S. NICOLAU
- SÉ
- VITÓRIA

Nº Ocorrências by Meses, and Freguesia



- Freguesia
- NA
 - ALDOAR
 - BONFIM
 - CAMPANHÃ
 - CEDOFETA
 - FOZ DO DOURO
 - LORDELO DO OURO
 - MASSARELOS
 - MIRAGAIA
 - NEVOGILDE
 - PARANHOS

Período

- Madrugada
- Manhã
- Noite
- Tarde

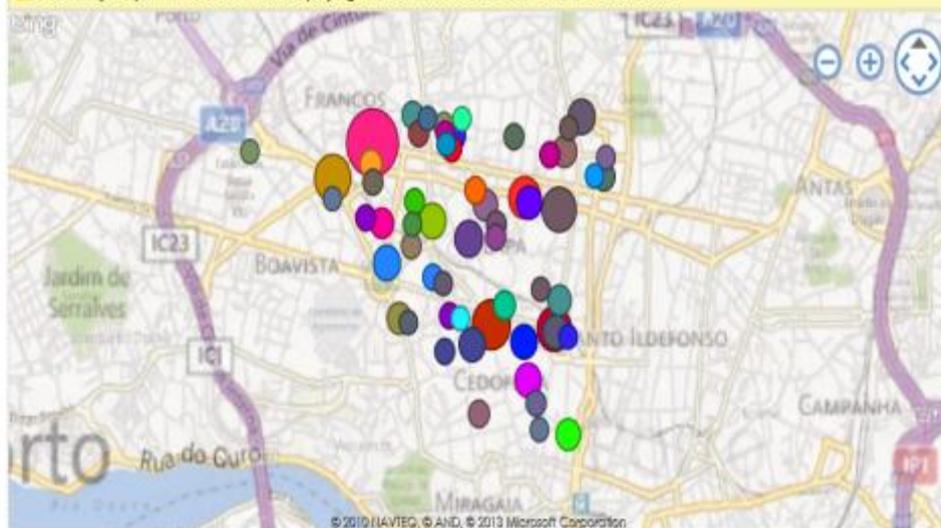
Horário

- [00:00-00:59]
- [01:00-01:59]
- [02:00-02:59]
- [03:00-03:59]
- [04:00-04:59]
- [05:00-05:59]

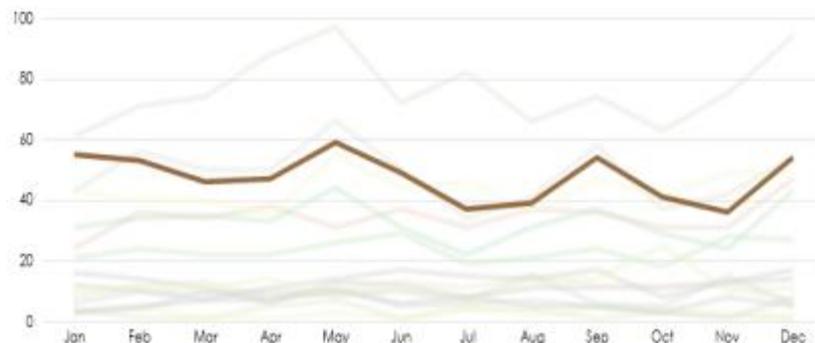
Protótipo 2 - Ocorrências

2006 2007 2008 2009 2010 2011 **2012** 2013

⚠ Too many "Toponímia" values. Not displaying all data. Filter the data or choose another field.



Nº Ocorrências by Meses, and Freguesia



Período

- Madrugada
- Manhã
- Noite
- Tarde

Horário

- [00:00-00:59]
- [01:00-01:59]
- [02:00-02:59]
- [03:00-03:59]
- [04:00-04:59]
- [05:00-05:59]

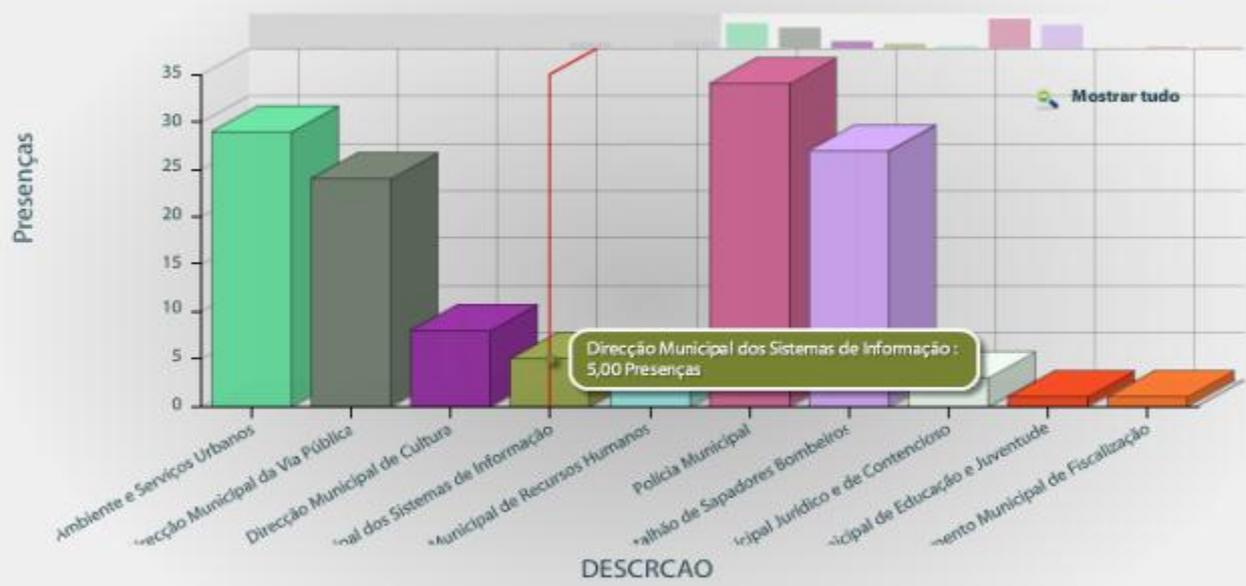


vitormartins

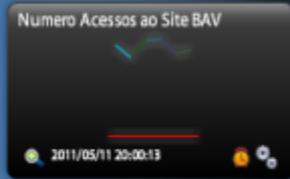
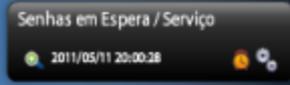
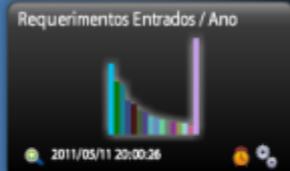
Totais de requerimentos

Totais de requerimentos 2011

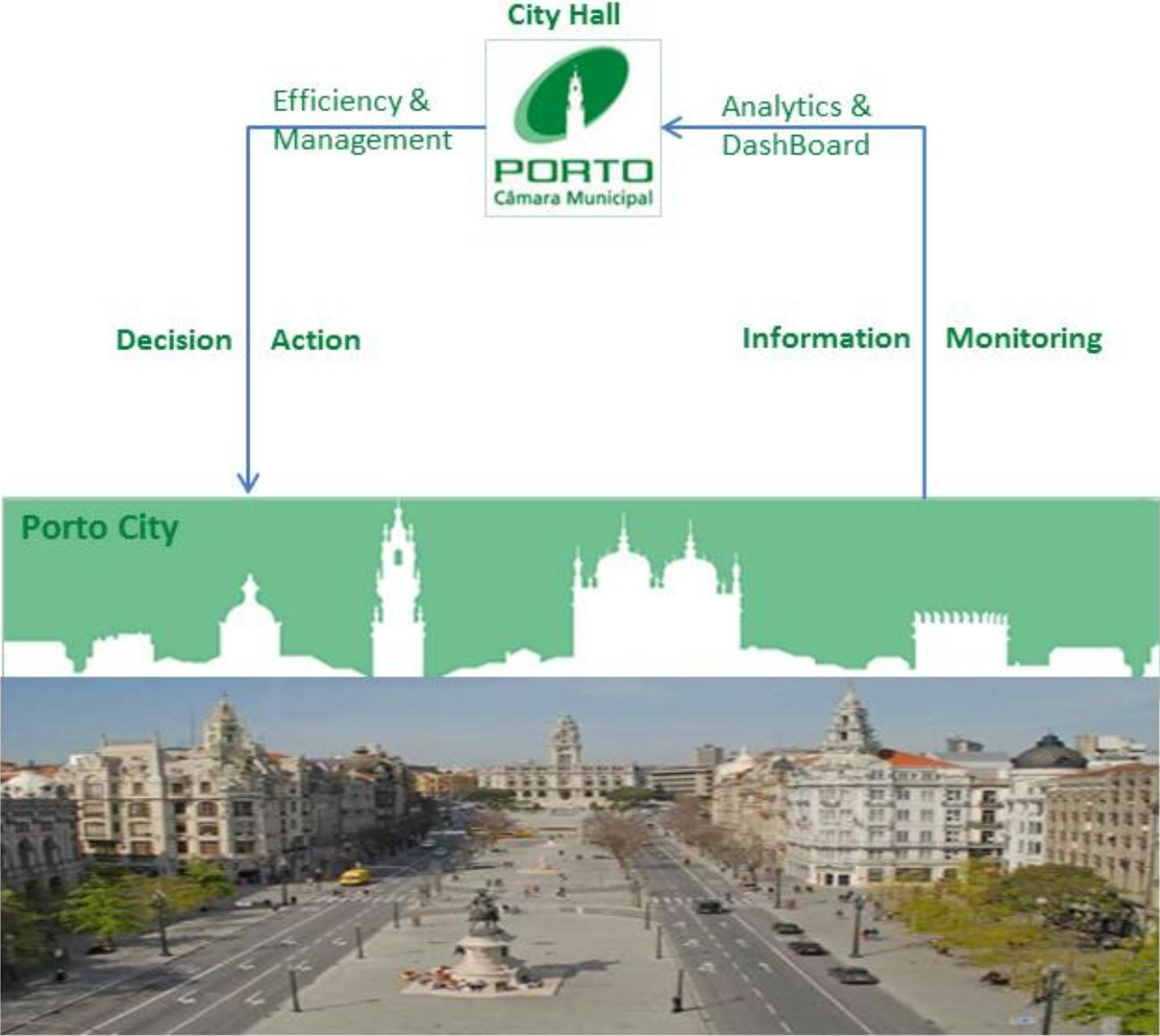
Funcionários Presentes

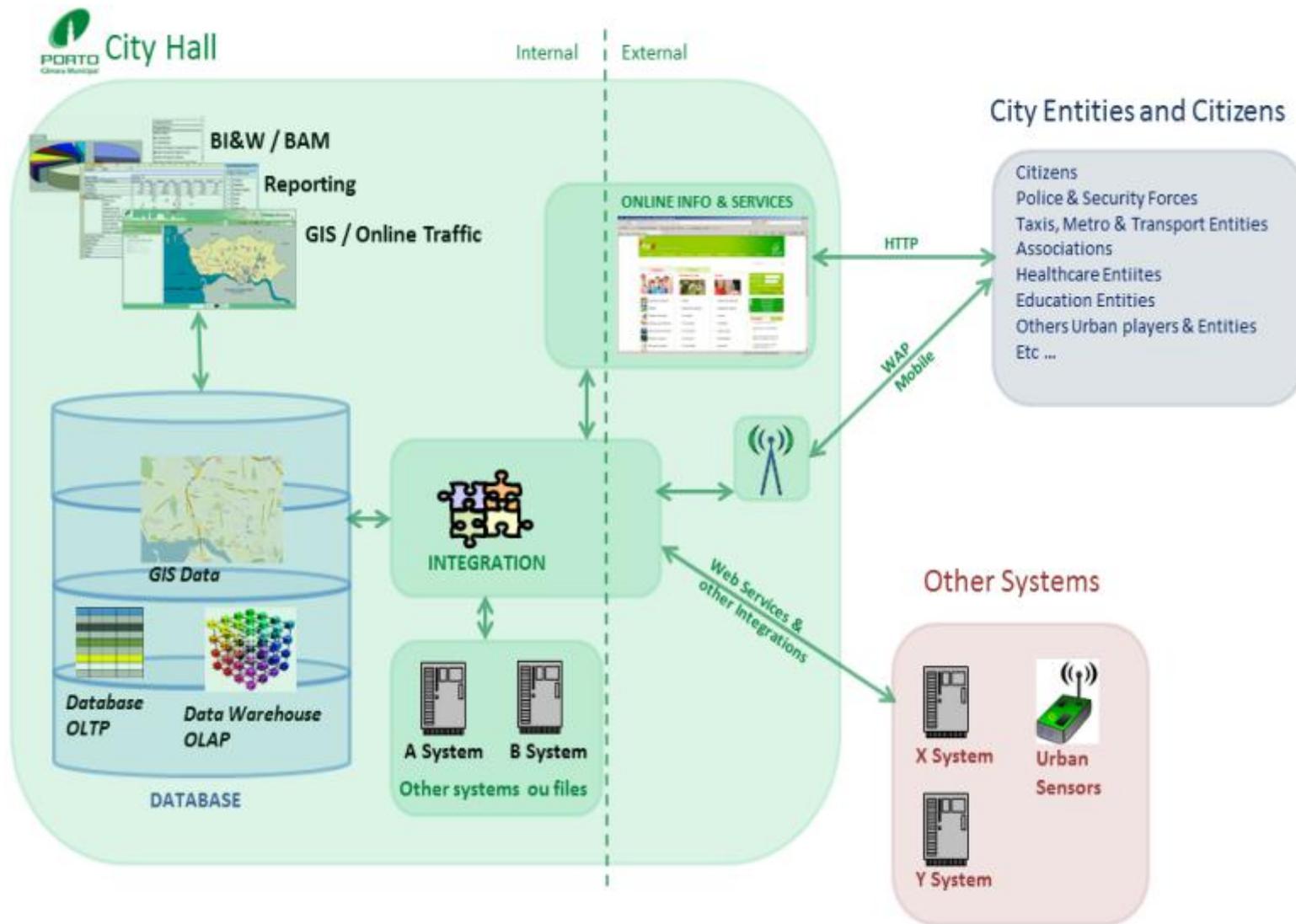


Atendimento



Cidade Inteligente / Smart City







PRESIDENTE



AUTARQUIA



CIDADE



SERVIÇOS



TURISMO



ACESSO AO SITE

Utilizador

Palavra-Chave

Entrar

Registar

Recuperar

OUTROS

Protocolo com IBM para a criação de um Centro de Operações Integrado

A Câmara Municipal do Porto assinou hoje um protocolo de cooperação com a IBM para a criação de um Centro de Operações Integrado (COI). O projeto-piloto, no âmbito da aposta no desenvolvimento de cidades inteligentes, tem como objetivo a implementação de um centro, que permitirá antecipar e responder a ocorrências de modo mais rápido e eficaz.



NOTÍCIAS

Coesão Social

Ambiente

Cultura

Animação e Desporto

Economia e Negócios

Conhecimento

Habituação

Internacional

Junta Metropolitana do Porto

Património

Saúde

Segurança e Protecção Civil

Serviços directos do município e da cidade

Transportes, acessibilidades e trânsito

Urbanismo

Outros

Arquivo 2002/2005

Arquivo 2005/2009

Pesquisa de Notícias



SISTEMA
DE MONITORIZAÇÃO
DA QUALIDADE
DE VIDA URBANA
DO PORTO



PORTO
Câmara Municipal

RELATÓRIO **2011**



PRESIDENTE



AUTARQUIA



CIDADE

Mapas da Cidade

Apresentação da Cidade

Estudos sobre a Cidade

O Porto em factos e números

Sistema de Monitorização de Qualidade de Vida Urbana

A Base Económica do Porto e o Emprego

Pré-Diagnóstico Social do Porto

Atlas Desportivo da Cidade do Porto

Estudo Hidráulico e Hidrológico para a Ribeira de Cardes

» Início » Menu » Cidade » Estudos sobre a Cidade » Sistema de Monitorização de Qualidade de Vida Urbana

SISTEMA DE MONITORIZAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA URBANA

Sistema de Monitorização da Qualidade de Vida Urbana

SISTEMA DE MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA URBANA DO PORTO

Através deste projecto a CMP tem vindo a desenvolver um sistema de informação contendo dados de natureza estatística e resultados de inquéritos à população residente, o qual permite acompanhar, de uma forma sistemática, todo um conjunto vasto de dinâmicas que influenciam as condições de vida no centro urbano.

O objectivo central é passar a dispôr de um instrumento adicional de suporte ao desenvolvimento de políticas e de medidas de intervenção municipais, mas também, de uma nova plataforma para o diálogo com os agentes urbanos e com a própria população.

  [Relatório sobre a Qualidade de Vida Urbana - 2011](#)

"Things should be made as simple as possible, but no simpler."

- Albert Einstein

Agenda

- Contextualização ✓
- Alinhamento: TI vs Organização ✓
- SI numa câmara municipal ✓

Obrigado.