

## ***O SMS da Câmara***

**Mudança do paradigma de comunicação com o  
Munícipe**

Filipe Montargil, Cláudia Carracha e João Fanha Vieira

II Congresso Nacional da Administração Pública

Lisboa, 4 de Novembro de 2004

# Agenda

- Introdução
- O *SMS da Câmara*
- Avaliação
- Perspectivas de evolução

## Introdução

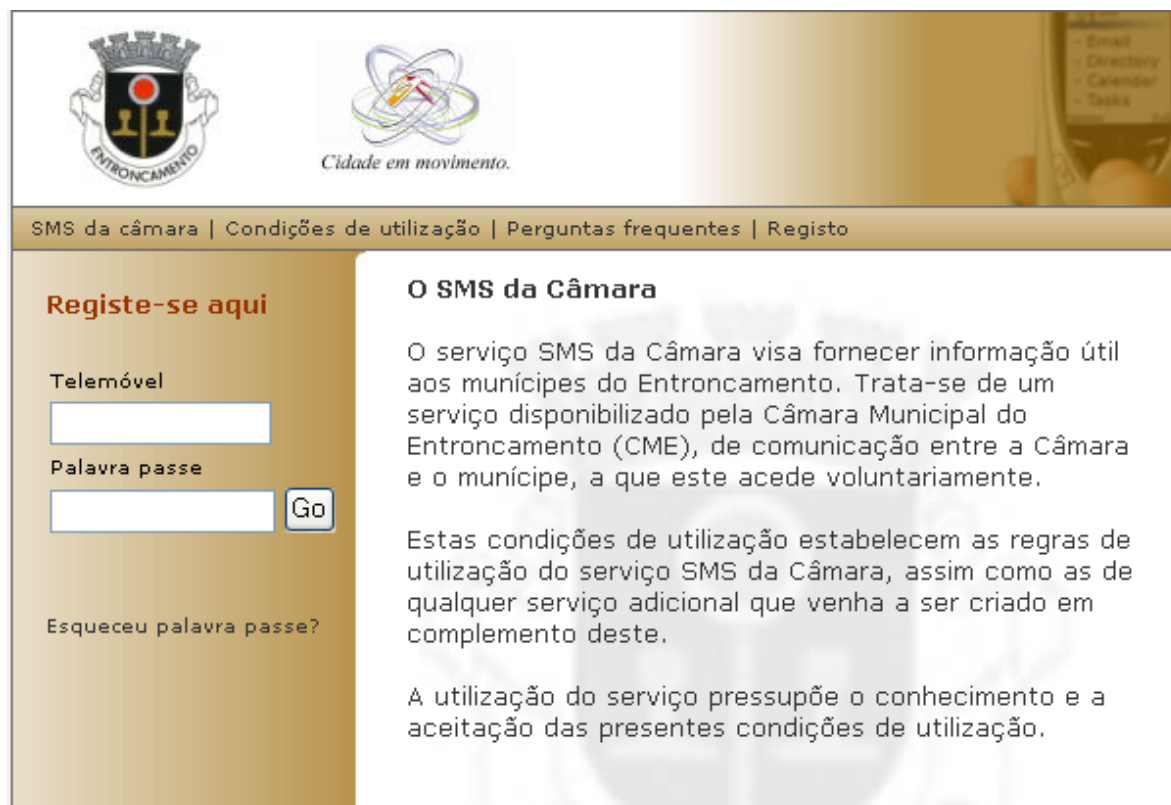
- Colaboração com a Câmara Municipal do Entroncamento (CME);
- Definição de modelo teórico das etapas do processo de decisão e intervenção sobre a realidade do Concelho;
- Identificação de prioridades de intervenção: dimensão de comunicação com os munícipes;
- Realização de estudos qualitativos, em Janeiro de 2003;
- Selecção do SMS como oportunidade privilegiada de comunicação com o munícipe;
- Desenvolvimento, teste e avaliação do *SMS da Câmara*, desde 2003, centrado na perspectiva do munícipe.



## O SMS da Câmara

- O SMS da Câmara tem por objectivo o envio de mensagens SMS aos munícipes que pretendam receber informação sobre a actividade da CME ou sobre notícias relacionadas com Concelho;
- Vantagens associadas:
  - Rapidez;
  - Flexibilidade de segmentação;
  - Racionalização da comunicação;
- Estrutura de funcionamento assente em duas aplicações:
  - Uma permite a inscrição do munícipe;
  - Outra a gestão e controlo de envio de mensagens.

# O SMS da Câmara

- Página de entrada da aplicação de registo



  *Cidade em movimento.*

SMS da câmara | [Condições de utilização](#) | [Perguntas frequentes](#) | [Registo](#)

**Registe-se aqui**

Telemóvel

Palavra passe

[Esqueceu palavra passe?](#)

**O SMS da Câmara**

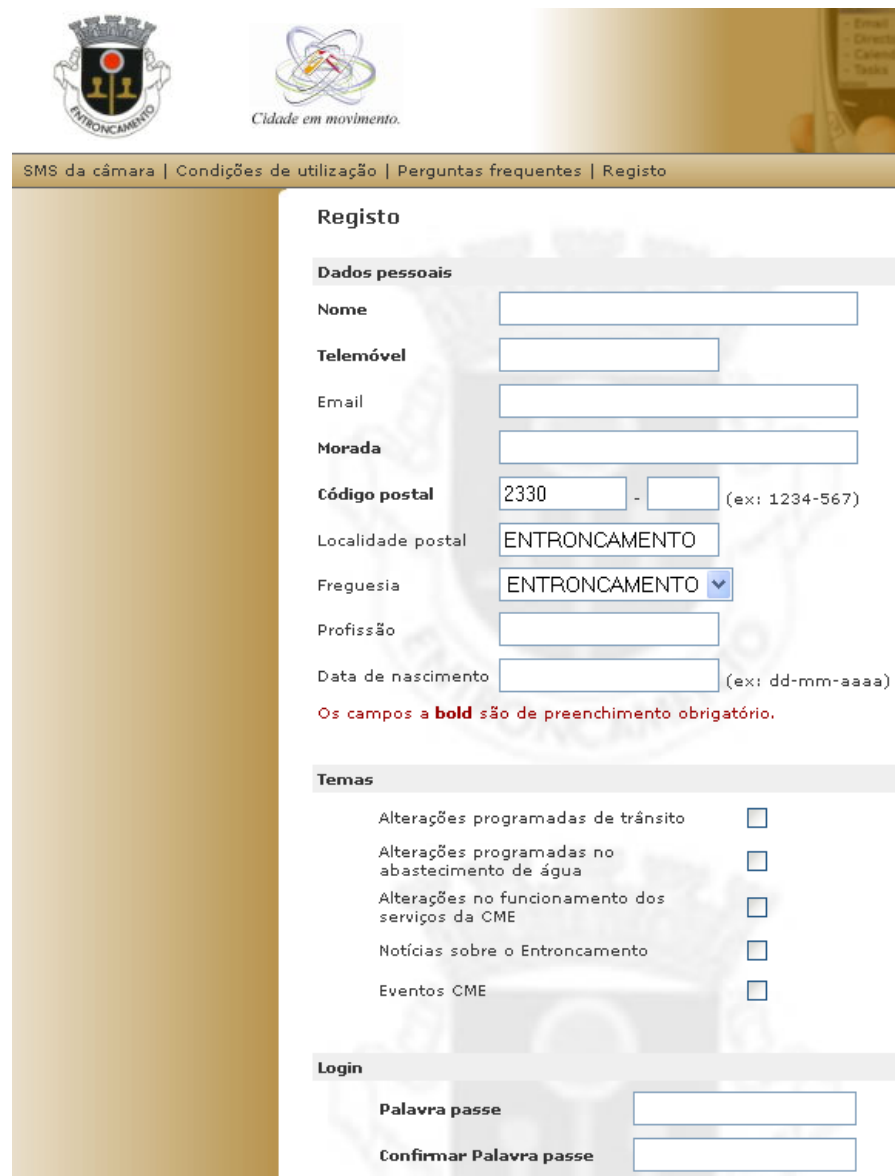
O serviço SMS da Câmara visa fornecer informação útil aos munícipes do Entroncamento. Trata-se de um serviço disponibilizado pela Câmara Municipal do Entroncamento (CME), de comunicação entre a Câmara e o munícipe, a que este acede voluntariamente.

Estas condições de utilização estabelecem as regras de utilização do serviço SMS da Câmara, assim como as de qualquer serviço adicional que venha a ser criado em complemento deste.

A utilização do serviço pressupõe o conhecimento e a aceitação das presentes condições de utilização.

# O SMS da Câmara

- Página de registo



SMS da câmara | Condições de utilização | Perguntas frequentes | Registo

## Registo

**Dados pessoais**

Nome

Telemóvel

Email

Morada

Código postal  -  (ex: 1234-567)

Localidade postal

Freguesia  ▼

Profissão

Data de nascimento  (ex: dd-mm-aaaa)

Os campos a **bold** são de preenchimento obrigatório.

**Temas**

Alterações programadas de trânsito

Alterações programadas no abastecimento de água

Alterações no funcionamento dos serviços da CME

Notícias sobre o Entroncamento

Eventos CME

**Login**

Palavra passe

Confirmar Palavra passe

# O SMS da Câmara

- Condições de utilização



SMS da câmara | Condições de utilização | Perguntas frequentes | Registo

## Condições de utilização

### 1. Descrição do serviço

O serviço SMS da Câmara visa fornecer informação útil aos munícipes do Entroncamento. Trata-se de um serviço disponibilizado pelo Município do Entroncamento - Câmara Municipal (ME-CM), de comunicação entre a Câmara e o munícipe, a que este acede voluntariamente.

Estas condições de utilização estabelecem as regras de utilização do serviço SMS da Câmara, assim como as de qualquer serviço adicional que venha a ser criado em complemento deste.

A utilização do serviço pressupõe o conhecimento e a aceitação das presentes condições de utilização.

### 2. Registo

O serviço SMS da Câmara destina-se exclusivamente a ser utilizado por pessoas singulares e visa o acesso a informação divulgada pela CME.

Apenas recebem estas mensagens os subscritores do serviço, registados no sítio Internet do ME-CM.

Para se registarem, os utilizadores deverão aceder ao sítio da Câmara Municipal, em <http://www.cm-entroncamento.pt>, e preencher o formulário de registo, nos termos e condições constantes das condições gerais do SMS da Câmara, devendo actualizar, sempre que necessário, os dados fornecidos, por forma a que os mesmos se mantenham actuais e verdadeiros.

O registo no SMS da Câmara encontra-se sujeito a termos e condições próprias, sendo objecto da política de privacidade, que os subscritores deverão ler e aceitar antes de proceder ao registo e antes de utilizar o serviço SMS da Câmara.

# O SMS da Câmara

- Perguntas frequentes



SMS da câmara | [Condições de utilização](#) | Perguntas frequentes | [Registo](#)

## Perguntas frequentes

- 1. O que é o Serviço SMS da Câmara?**

O serviço SMS da Câmara é um serviço de informação municipal baseado no envio de *Instant Messaging* do Município do Entroncamento - Câmara Municipal, desenvolvido em parceria com a Data Crítica.

Permite-lhe, sempre que haja um aviso ou informação sobre um dos temas que escolheu, receber um SMS da Município do Entroncamento - Câmara Municipal.
- 2. Como funciona o Serviço SMS da Câmara?**

O serviço SMS da Câmara funciona como qualquer serviço informativo camarário, só que através do envio de SMS. Para aceder ao serviço basta subscrever o formulário existente e aceitar a política de privacidade.
- 3. Quem pode ter acesso ao Serviço SMS da Câmara?**

Qualquer pessoa pode subscrever o serviço. Basta que concorde com os Termos de Utilização e faça o envio do formulário. É simples e grátis.
- 4. O Serviço SMS da Câmara tem regras de utilização?**

Sim, tal como qualquer outro Serviço tem algumas regras de utilização. Para consultar as regras de utilização clique aqui.
- 5. Quanto custa o Serviço SMS da Câmara?**

O Serviço não tem quaisquer custos para o subscritor. É gratuito.

# O SMS da Câmara

- Página de entrada na aplicação de gestão e envio



# O SMS da Câmara

- Envio de mensagens

Envio de mensagens

Lista telefónica

Nº de destino

Texto

CME

130 (max 130 no sms. o excesso será cortado)

Enviar como:

SMS TEXTO

Voz

Publicidade

CME

Enviar

Apagar

# O SMS da Câmara

- Gestão de agenda

Agenda

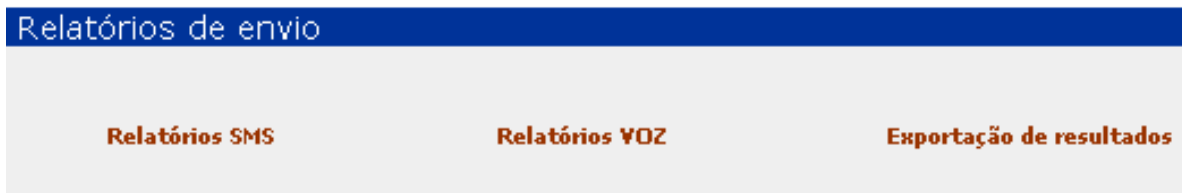
[Inserir Lista telefónica >>](#)      [Gestão Listas](#)      [Inserir registo](#)

<a href="#">Selecionar</a>	<a href="#">Nome</a>	<a href="#">Telefone</a>	<a href="#">Nome da lista</a>	<a href="#">Auxiliar1</a>	<a href="#">Auxiliar2</a>
----------------------------	----------------------	--------------------------	-------------------------------	---------------------------	---------------------------

[Apagar registos seleccionados](#)      [Pesquisar Registos](#)      [Próximo](#)      [Último](#)

# O SMS da Câmara

- Relatórios de envio



# O SMS da Câmara

- Controlo de créditos

Crédito Disponível		
SMS Usado	<b>620</b>	1 mensagem SMS = 1 crédito
Voz Usado	<b>0</b>	1 mensagem VOZ = 1 crédito (Rede Fixa)
Crédito total disponível	<b>89</b>	1 mensagem VOZ = 4 créditos (Rede Móvel)

# O SMS da Câmara

- *Faq*

## FAQ's

### **Como é possível enviar uma mensagem de voz?**

Para enviar uma mensagem de voz basta na página de envio seleccionar a opção "voz" por baixo da caixa de texto. A mensagem que introduz é convertida em voz na altura do envio.

### **Qual a duração máxima possível para uma mensagem enviada como voz?**

Com a limitação de 130 caracteres a mensagem de voz tem uma duração máxima de cerca de 30 segundos

### **Quanto tempo levam a ser entregues as minhas mensagens?**

Para as mensagens SMS o tempo de entrega depende da eficácia do operador de rede móvel. Consegue-se enviar cerca de 1000 SMS/min. sendo o envio das mesmas instantâneo, sendo que alguma falha pontual do lado do operador móvel pode levar a um ligeiro atraso no envio. Para as mensagens de voz considerando uma eficácia de atendimento de 100% e para uma mensagem de 30 segundos, é possível o envio de cerca de 60 mensagens por minuto sendo o início do envio instantâneo.

### **Qual a diferença entre as opções "Nº de destino" e "lista telefónica"**

Ao escolher a primeira opção irá efectuar um envio unicamente para o número que designar, sem que este tenha que constar na sua agenda. Ao seleccionar a opção "lista telefónica irá enviar" a mensagem para todos os números que constam da lista que seleccionar.

### **Como insiro números na lista telefónica?**

Basta para isso fazer o upload do ficheiro de números clicando na opção "Inserir Lista Telefónica". Este ficheiro deverá ter a extensão ".CSV" e deverá obedecer às regras de construção mencionadas na página de inserção.

### **Como passo números de uma lista telefónica para outra?**

Poderá fazê-lo de duas formas. Individualmente, clicando na opção "editar" de cada entrada e mudando a lista a que pertence o número, ou em grupo clicando na opção "Gestão de listas" e renomeando a lista que quer com um nome de uma já existente. Esta alteração é "Case sensitive", exemplo: Pretende renomear a lista "Trabalho" para "Pessoal" (A lista "Pessoal" já existe), se renomear para "pessoal" ficará com duas listas, a "pessoal" e a "Pessoal".

# O SMS da Câmara

- Contactos

**Contactos**

Utilize o formulário em baixo para nos colocar as suas questões, enviar sugestões ou reportar problemas que esteja a encontrar, relacionadas como o funcionamento do envio de mensagens.

Antes de nos contactar verifique se a sua questão já se encontra respondida na página de FAQ's

O seu nome

Contacto directo (Telefone)

E-mail

Questões / Sugestões / Dificuldades

# O SMS da Câmara

- Pesquisa

## 1. Pesquisa

Código postal  -  (ex: 1234-567)

Freguesia

### Temas

- Alteração programadas de trânsito
- Alteração programadas no estabelecimento de água
- Alterações no funcionamento dos serviços da CME
- Notícias sobre o Entroncamento
- Eventos CME

Pesquisar

Limpar

## Avaliação

- Estudo de avaliação do SMS da Câmara
- Subscritores do SMS da Câmara desde o início até 20 de Fevereiro
- Entrevista telefónica com recurso a guião de entrevista semi-estruturado: 26 a 18 de Agosto de 2004
- Amostragem seguiu critérios de segmentação por sexo, ocupação, escalão etário e interesses temáticos
- Amostra constituída por um total de 8 participantes

## Avaliação

- Caracterização do processo de inscrição
- Conhecimento do SMS da Câmara
  - *Internet*
  - Outros utilizadores
- Processo de inscrição
  - Preenchimento do formulário *online*
  - Através de terceiros
- Desenvolvimento do processo de inscrição, de acordo com critérios qualitativos
  - Organização
  - Clareza
  - Acessibilidade
  - Percepção

## Avaliação

- Avaliação da notoriedade das mensagens
  - Bom nível de conhecimento sobre os assuntos do concelho
  - Recordação das mensagens recebidas
- Temas de valor acrescentado não aceites pela maioria dos munícipes
  - Processo de escolha e adesão dependente: conteúdo e preço
- Melhores meios de difusão da informação autárquica:
  - *Internet*
  - Locais públicos relevantes
  - Boletim Municipal
  - Caixas de correio
  - *Media* regionais

## Perspectivas de evolução

- Normalização e estabilização do sistema
- Conclusão da fase experimental
- Ligeiros melhoramentos e alterações
- Crescimento constante da base de subscritores
- Incremento do nível de utilidade percebida