

O Serviço **SMS da Câmara**

Mudança do paradigma de comunicação com o Munícipe

Outubro de 2004

Índice de conteúdos

1.	Introdução	4
2.	O SMS da Câmara	4
3.	Avaliação	16
3.2.1.	Caracterização do processo de inscrição.....	17
3.2.2.	Avaliação do formulário de inscrição	18
3.2.3.	Avaliação global do Serviço SMS da Câmara	18
3.2.4.	Avaliação prospectiva	20
3.2.5.	Sugestões adicionais	20
3.2.6.	Conclusões	21
4.	Perspectivas de evolução	22

Índice de tabelas

Tabela 1. Participantes na entrevista telefónica.....	17
---	----

Índice de figuras

Figura 1. Página de entrada da aplicação para inscrição de Munícipes	6
Figura 2. Página de registo	7
Figura 3. Página de condições de utilização	8
Figura 4. Página de perguntas frequentes	9
Figura 5. Página de entrada na aplicação de gestão e controlo	10
Figura 6. Página com caixa de diálogo	11
Figura 7. Página de agenda.....	11
Figura 8. Página de relatórios de envio	12
Figura 9. Página de controlo de créditos	12
Figura 10. Página de FAQ	13
Figura 11. Página de contacto	14
Figura 12. Página de pesquisa	15

O Serviço SMS da Câmara - Mudança de paradigma de comunicação com o Múncipe

Filipe Montargil*
Cláudia Carracha**
João Fanha Vieira***

1. Introdução

Este texto surge no seguimento da comunicação apresentada no I Congresso Nacional da Administração Pública, em 2003. Foi apresentado, na altura, um modelo teórico de tomada de decisão e de intervenção política. Este modelo foi objecto de debate com a Câmara Municipal do Entroncamento, de forma a identificar as prioridades de intervenção. Foi definido, na sequência dessas reuniões, que a vertente comunicacional seria prioritária, no trabalho a desenvolver.

Pretendia-se, desta forma, recolher informação que permitisse planear, conduzir e avaliar a comunicação das intervenções realizadas na autarquia. Foram realizados, com este objectivo, um conjunto de estudos qualitativos, em Janeiro de 2003.

O resultado desses estudos indicava as mensagens SMS como uma das formas privilegiadas de comunicação autárquica, de acordo com uma perspectiva de planeamento racional de meios.

É apresentado, neste texto, o sistema desenvolvido a partir destes estudos.

2. O SMS da Câmara

O *SMS da Câmara* assenta na flexibilidade e fluidez de informação, a partir de um sistema *online* que possibilita uma gestão descentralizada e diferenciada das suas potencialidades.

* Docente da Escola Superior de Comunicação Social, Doutorando em Sociologia Política na Universidade Católica Portuguesa. O autor fundou a Data Crítica em 1998, concebeu a metodologia do projecto *O estado da Nação* com Maria José Stock, em 2000, e assumiu a coordenação executiva do projecto em 2001 e 2002.

** Gestora de Projectos da Data Crítica, Estudos de Opinião e Mercado. A autora assume a coordenação executiva do projecto desenvolvido em conjunto com a Câmara Municipal do Entroncamento.

*** Vereador da Câmara Municipal do Entroncamento (CME). O autor assume a coordenação do projecto, por parte da CME. Os pontos de vista constantes do texto são, contudo, apresentados a título pessoal e não representam nem correspondem necessariamente à posição da CME.

O *SMS da Câmara* possui duas componentes específicas: um formulário de inscrição disponível aos subscritores, no site da Câmara Municipal do Entroncamento e uma plataforma de controlo e manutenção que permite o acompanhamento e avaliação de todo o processo por parte da equipa de projeto.

2.1. Aplicação para inscrição de munícipes

O formulário de inscrição clarifica os munícipes sobre a essência do *SMS da Câmara* e sobre as suas condições de utilização. Possui também um *link* que engloba um conjunto de perguntas frequentes que visam esclarecer os subscritores actuais e potenciais.

O registo realiza-se de forma rápida e eficaz, através de um campo (*Registe-se aqui*) que solicita a inserção do número de telemóvel e de uma *password*, acedendo directamente ao formulário de inscrição (*Registo*) (Figura 1).

Figura 1. Página de entrada da aplicação para inscrição de Múncipes

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 múnicipes do Entroncamento. Trata-se de um serviço disponibilizado pela Câmara Municipal do Entroncamento (CME), de comunicação entre a Câmara e o múnicipe, 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 preenchimento do registo procura a simplicidade e clareza, sendo composto por três partes distintas: o campo dos dados pessoais, o campo de selecção dos temas pretendidos e o campo de *login*, onde é colocada a *password* e a sua respectiva confirmação (Figura 2).

Figura 2. 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

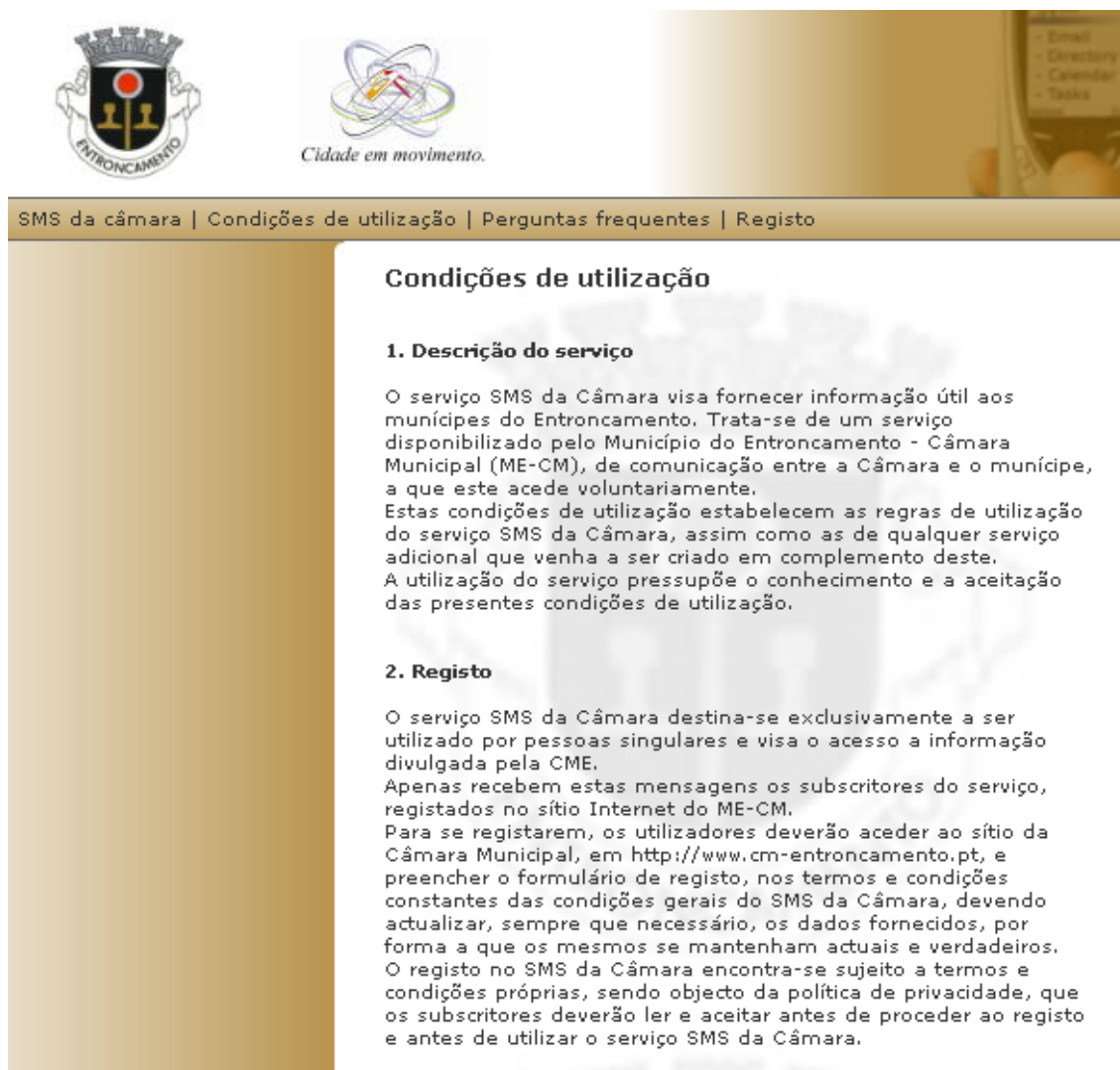
Login

Palavra passe

Confirmar Palavra passe

A finalidade do SMS da Câmara e as suas condições de utilização são apresentadas em página própria, independente (Figura 3).

Figura 3. Página de 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.

Como forma de conceder esclarecimentos adicionais, o formulário disponibiliza, ainda, um campo destinado à resposta a perguntas frequentes (FAQ), passíveis de colocação pelos subscritores (Figura 4).

Figura 4. Página de perguntas frequentes



 
Cidade em movimento.

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.

2.2. Aplicação para gestão e controlo de envio e recepção mensagens

A plataforma de controlo e manutenção do serviço de mensagens, após inserção de *username* e respectiva *password* (Figura 5) permite aos seus utilizadores a construção de mensagens, de listas telefónicas, bem como a sua gestão (envio, inserção e anulação).

Figura 5. Página de entrada na aplicação de gestão e controlo



The image shows a web application interface for 'Serviço de mensagens' (Message Service) by 'Advance Com'. The page has a blue header with the service name and logo. Below the header, there are five service icons: Internet, Software, Intranet, Mobile, and IVR. On the right side, there is a login form with fields for 'Username' and 'Password', and a 'Login' button.

Partindo de uma selecção inicial dos subscritores registados, poderão enviar-se mensagens para determinados destinatários ou listas telefónicas criadas previamente. (Figura 6).

Figura 6. Página com caixa de diálogo

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 campo da agenda permite a pesquisa e visualização de todos os registos relativos aos subscritores existentes, bem como a possibilidade de inserção de novos registos ou novas listas, de renomeação ou eliminação (Figura 7).

Figura 7. Página de agenda

Agenda

Inserir Lista telefónica >> Gestão Listas Inserir registo

Selecionar	Nome	Telefone	Nome da lista	Auxiliar1	Auxiliar2
------------	------	----------	---------------	-----------	-----------

Apagar registos seleccionados Pesquisar Registos Próximo Último

De forma a avaliar as condições de entrega de mensagens o sistema de gestão e controlo de envio e recepção elabora relatórios de envio que possuem informações específicas (destino, data, hora, lista telefónica ou registo, condições de entrega e detalhes suplementares) sobre essa acção (Figura 8).

Figura 8. Página de relatórios de envio



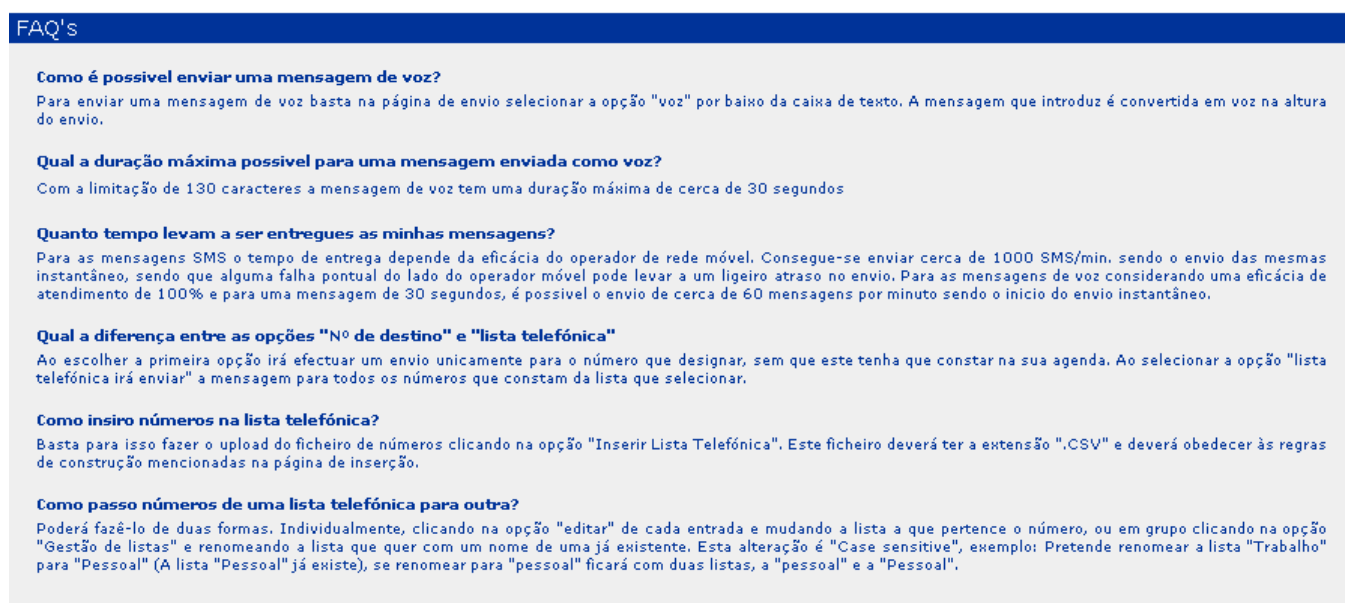
A aplicação disponibiliza ainda um campo de manutenção dos créditos utilizados e disponíveis (Figura 9).

Figura 9. Página de controlo de créditos

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

O campo das FAQ apresenta um conjunto de possíveis questões, por parte dos utilizadores da plataforma, bem como informação sobre a sua resolução (Figura 10).

Figura 10. Página de 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. Conseguem-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.

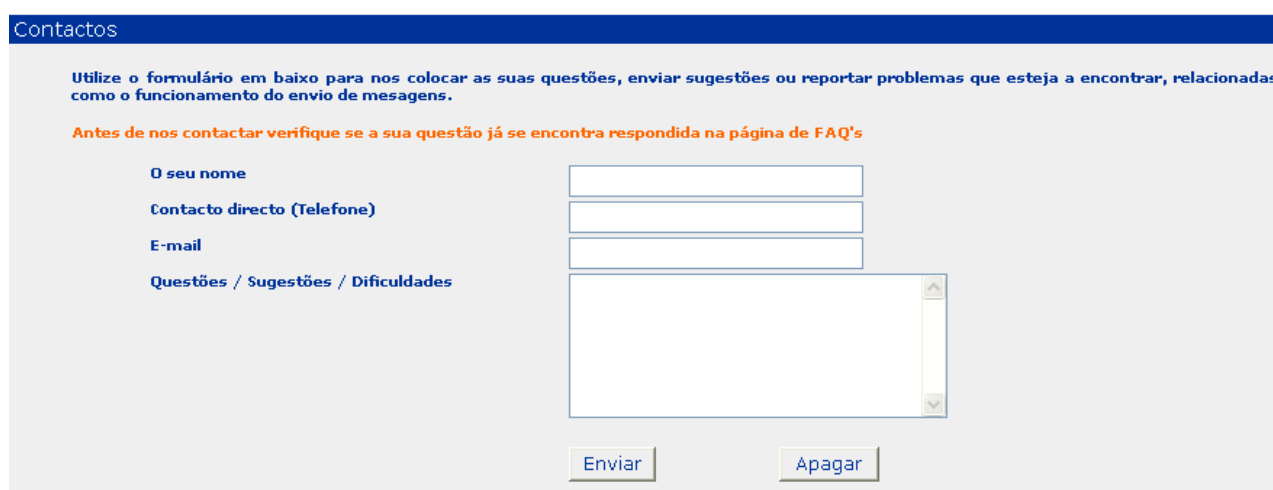
Qual a diferença entre as opções "Nº de destino" e "lista telefónica"
Ao escolher a primeira opção irá efectuar um envio unicamente para o número que designar, sem que este tenha que constar na sua agenda. Ao seleccionar a opção "lista telefónica irá enviar" a mensagem para todos os números que constam 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".

Com o intuito de facilitar a comunicação entre os utilizadores da aplicação e o seu suporte técnico, existe um campo destinado à transmissão de questões, sugestões ou dificuldades verificadas (Figura 11).

Figura 11. Página de contacto



The image shows a web form titled "Contactos" with a blue header. Below the header, there is a blue bar with the text "Contactos". The main content area is light gray and contains the following text:

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

The form fields are:

- O seu nome:
- Contacto directo (Telefone):
- E-mail:
- Questões / Sugestões / Dificuldades:

At the bottom of the form, there are two buttons: "Enviar" and "Apagar".

Como forma de gestão dos dados inerentes aos subscritores inscritos no SMS da Câmara, é possível pesquisá-los através do código postal, da freguesia a que pertencem e dos temas seleccionados (Figura 12).

Figura 12. Página de pesquisa

1. Pesquisa

Código postal - (ex: 1234-567)

Freguesia

Temas

Alteração programadas de trânsito	<input type="checkbox"/>
Alteração programadas no estabelecimento de água	<input type="checkbox"/>
Alterações no funcionamento dos serviços da CME	<input type="checkbox"/>
Notícias sobre o Entroncamento	<input type="checkbox"/>
Eventos CME	<input type="checkbox"/>

3. Avaliação

Desde a entrada em funcionamento do sistema de SMS da Câmara foi fundamental a actividade de acompanhamento da sua evolução e a sua conseqüente avaliação.

A manifestação da utilidade e eficácia do SMS da Câmara depende essencialmente da divulgação das suas componentes e funcionalidades.

Desta forma, tornou-se fundamental a realização de um estudo qualitativo de avaliação do SMS da Câmara, partindo da análise e perspectiva dos seus subscritores.

Foi realizado, em Julho e Agosto, um estudo de avaliação do sistema desenvolvido que agora se apresenta.

3.1. Metodologia

3.1.1. Universo

O universo é constituído pelos subscritores do *SMS da Câmara* da Câmara Municipal do Entroncamento (CME), desde o início de funcionamento do sistema até 20 de Fevereiro de 2004.

Técnica de recolha de informação

A recolha de informação foi realizada através de entrevista telefónica, com recurso a guião de entrevista semi-estruturado.

As entrevistas foram realizadas entre 26 de Julho e 18 de Agosto de 2004.

3.1.2. Instrumentos de recolha de informação

Os critérios delineadores e condutores das entrevistas foram da responsabilidade dos autores, de acordo com vectores essenciais de observação e análise estabelecidos pela equipa de projecto.

3.1.3. Técnicas de análise de informação

A análise da informação proveniente das entrevistas telefónicas assentou na análise directa e na transcrição parcial de excertos das entrevistas, de acordo com grelha e padrões de análise estabelecidos, em conformidade com os objectivos do estudo.

3.1.4. Amostragem

A selecção dos participantes no estudo foi realizada através da lista de munícipes inscritos no SMS da Câmara. A amostragem obedeceu a critérios de segmentação de acordo com distribuição por sexo, ocupação, escalão etário e interesses temáticos expressos no momento de inscrição.

3.1.5. Amostra

A amostra é constituída por um total de 8 participantes. É apresentada, na Tabela 1, a síntese de caracterização dos inquiridos.

Tabela 1. Participantes na entrevista telefónica

N.º	Idade	Sexo	Ocupação
1	18	Feminino	Estudante
2	66	Masculino	Reformado
3	26	Masculino	Assistente administrativo
4	45	Masculino	Técnico de informática
5	63	Masculino	Artista de Circo
6	26	Masculino	Estudante
7	20	Masculino	Desempregado
8	41	Feminino	Educadora de Infância

3.2. Análise das entrevistas

3.2.1. Caracterização do processo de inscrição

Os munícipes tiveram conhecimento do SMS da Câmara através do sítio na *Internet* ou por intermédio de outros utilizadores do serviço. Registam-se quatro casos na primeira situação e quatro na segunda. Nenhum destes utilizadores foi informado pela equipa de projeto da existência do serviço.

Dos oito inquiridos, cinco inscreveram-se directamente no formulário disponibilizado através do sítio na *Internet* da Câmara Municipal do Entroncamento, enquanto os restantes três realizaram a inscrição através de terceiros.

Nenhum dos munícipes refere a existência de dificuldades ou problemas na realização da inscrição no SMS da Câmara. Todavia, dois inquiridos mencionam a inexistência da segunda componente dos códigos postais referentes à localidade (três últimos dígitos), embora essa questão tenha sido solucionada, posteriormente. De uma forma geral, tudo foi efectuado correctamente e decorreu de acordo com critérios qualitativos especificados, nomeadamente organização, clareza, acessibilidade e percepção.

3.2.2. Avaliação do formulário de inscrição

Os inquiridos consideram os temas apresentados no formulário claros e concisos, dispostos numa estrutura organizada, tendo optado pela selecção de todos ou quase todos os temas disponíveis. Alguns recordam-se mesmo de algumas das opções seleccionadas.

Festas, exposições, alterações no trânsito, cortes de água... quase tudo, excepto o desporto (nº 1, sexo feminino, estudante, 18 anos).

Quase todos, o hóquei não (nº 2, sexo masculino, reformado, 66 anos).

3.2.3. Avaliação global do Serviço SMS da Câmara

O serviço de SMS é avaliado de forma globalmente muito positiva, sendo considerado de utilidade ou de grande utilidade por quase todos os munícipes entrevistados. Apenas um utilizador avaliou o serviço como pouco útil, neste momento (nº 4, sexo masculino, técnico de informática, 45 anos).

A recepção de mensagens tem sido realizada de forma considerada atempada e efectiva. No entanto dois dos participantes destacam a repetição de algumas mensagens que receberam, sendo que um deles avalia este procedimento como algo de positivo.

Receber a mensagem duas vezes é ótimo para lembrar (nº 7, sexo masculino, desempregado, 20 anos).

Avaliando a notoriedade das mensagens enviadas, foi solicitado aos inquiridos a enumeração das mensagens recebidas e do seu conteúdo específico. Dois dos munícipes recordam a recepção de quatro mensagens distintas, um munícipe lembra-se de ter recebido duas mensagens diferenciadas e os restantes não procedem à sua contabilização. As mensagens mais referidas pelos munícipes e mais facilmente recordadas referem-se às festas da cidade (7 entrevistados), ao encerramento das piscinas (3 entrevistados) à mensagem de boas-vindas ao SMS da Câmara e à realização do "torneio de futebol" (1 entrevistado, respectivamente).

No que diz respeito aos conteúdos, de modo global, eles correspondem às expectativas e aos interesses dos munícipes. Todavia, um dos entrevistados apela a uma difusão de mensagens mais frequente, que vai no mesmo sentido da afirmação de um outro entrevistado que faz alusão à carência de dinamismo e de agressividade da estratégia de divulgação do SMS da Câmara.

Todos os meios de informação são bons. Através do telemóvel é uma boa maneira. Não são agressivos, há falta de divulgação. Tudo o que fazem é sempre bom. Devem gastar dinheiro em sumo, em conteúdo, em algo útil. O site de Torres Novas está melhor que o vosso (nº 2, sexo masculino, reformado, 66 anos).

3.2.4. Avaliação prospectiva

Os meios de comunicação considerados mais adequados pelos munícipes para a divulgação do SMS da Câmara são os jornais locais, locais públicos frequentados pelos indivíduos residentes no Concelho (p.ex: piscinas, centros de juventude do Concelho), rádio local, *Internet*, comunicação directa aos cidadãos (p.ex: informação colocada nas caixas do correio), Boletim Municipal, telefone e publicidade afixada.

Questionados sobre a hipótese de criação de temas de valor acrescentado, sujeitos a pagamento, quatro dos entrevistados afirmam, de forma peremptória, que não adeririam a este sistema. Três munícipes alegam que esta questão dependeria do tipo de temas de valor acrescentado que fossem objecto de pagamento. Destes três inquiridos, um refere a eventual disponibilidade para pagamento de mensagens relacionadas com temas específicos, um de mensagens relacionadas com cortes de abastecimento de água e alterações de trânsito e um outro de mensagens sobre temas musicais (embora este último refira também o valor de pagamento como factor decisivo). Um entrevistado afirma não ter conhecimento para responder a esta questão.

Não vão ter tanta aderência. Não se vê aí grande utilidade. A pessoa que se interessa pelas coisas vai à Câmara ver nos placards. Não é uma informação primordial. Da minha parte não. Se entrarem por aí também não vão ter grande sucesso (nº2, sexo masculino, reformado, 66 anos).

Deveriam ser todos gratuitos. Os temas de natureza mais específica é que deveriam ser pagos (nº 3, sexo masculino, assistente administrativo, 26 anos).

Talvez desporto e música. Depende do valor monetário (nº 7, sexo masculino, desempregado, 20 anos).

Alterações de trânsito, cortes de água... mais do que as coisas culturais (nº 1, sexo feminino, estudante, 18 anos).

3.2.5. Sugestões adicionais

Alguns munícipes presentes no estudo deixaram algumas sugestões, com o objectivo de melhorar o SMS da Câmara, permitindo o seu melhoramento.

Divulgação. Há pouca gente que tem conhecimento (nº 1, sexo feminino, estudante, 18 anos).

Primeiro, considero que é muito cedo para pensar em pôr uma taxa qualquer por esse serviço. Isto ainda está em embrião. Segundo, creio que deveria existir maior divulgação em jornais, boletim e painéis. Terceiro, nada é enviado em termos de água, luz, esgotos, águas fluviais, incêndios, mau cheiro, acidentes e deveria ser (nº 2, sexo masculino, reformado, 66 anos).

Aposta no cinema: divulgação por SMS dos filmes em cartaz (nº 3, sexo masculino, assistente administrativo, 26 anos).

Existe um grande espaço de tempo entre as mensagens que se recebem. Recebo poucas mensagens. As coisas deveriam ser mais equilibradas. Há pouca informação. A informação devia ser de coisas do dia-a-dia (cortes de água, por exemplo), serviços úteis ao munícipe (nº 4, sexo masculino, técnico de informática, 45 anos).

Colocação de um maior número de eventos musicais, porque a música faz aliviar. Até ao momento julgo que tudo tem sido positivo (nº 7, sexo masculino, desempregado, 20 anos).

3.2.6. Conclusões

É possível, pela análise realizada, apresentar as seguintes conclusões:

- ➔ Os munícipes do Entroncamento tiveram conhecimento deste novo serviço disponível através do sítio da Câmara na *Internet* ou de outros utilizadores do sistema;
 - ➔ O formulário de inscrição no SMS da Câmara demonstra uma estrutura organizada, clara, acessível, de fácil percepção e preenchimento;
 - ➔ Os munícipes abordados revelam um bom nível de conhecimento sobre os assuntos do seu Concelho, recordando-se de muitas das mensagens recebidas (festas, piscinas...) e inclusivamente da repetição de algumas delas;
 - ➔ Os temas de valor acrescentado não são aceites pela maioria dos munícipes, embora alguns tenham focado o factor conteúdo temático e o factor preço como elementos fundamentais no processo de escolha e aderência a um sistema deste tipo. São as pessoas da faixa etária mais baixa que colocam, eventualmente, a hipótese de adesão a temas de valor acrescentado;
 - ➔ Para além da *Internet*, dos locais públicos de interesse, do Boletim Municipal e da distribuição de informação pelas caixas de correio da população, os *media* continuam
-

a assumir elevada notoriedade na possibilidade de comunicação e difusão de informação autárquica (rádio e imprensa local);

- Dois dos munícipes consideram existir falta de visibilidade da estratégia de comunicação e divulgação da Câmara Municipal, incentivando a uma maior intensidade e agressividade na difusão do serviço. O aumento do número de mensagens enviadas poderá representar um caminho, de acordo com um dos dois entrevistados em questão.

4. Perspectivas de evolução

Futuramente, pretende-se proceder à estabilização e normalização do sistema e seu processo de desenvolvimento, concluindo a fase experimental e perspectivando uma continuidade dos mesmos vectores que até aqui prevaleceram. No entanto, anunciam-se pequenos melhoramentos e alterações, tendo como principal finalidade o crescimento constante da base de subscritores e a evolução do seu nível de satisfação.
