

## Internet Cidadão

Ao envolver as comunidades e os governos municipais, a Visionnaire contribui com a conscientização dos benefícios da tecnologia como instrumento de integração, interação e cidadania.

### ÁREA

E-government.

### PROBLEMA

Conscientizar a comunidade e os governos municipais com relação aos benefícios da utilização da Internet como meio de comunicação, interação e prestação de serviços.

### SOLUÇÃO

A Visionnaire desenvolveu um Portal Web para prefeituras, contendo o sistema de gerenciamento de conteúdo WebPublication (CMS – *Content Management System*) e um sistema TTM (Gerenciador de Chamadas) para o módulo de *helpdesk*.

### TECNOLOGIA

Websphere, HTML, ORBacus, Web Publication e o gerenciador de chamados TTM (*Trouble Ticket Manager*). Estes dois últimos módulos são produzidos pela Visionnaire.

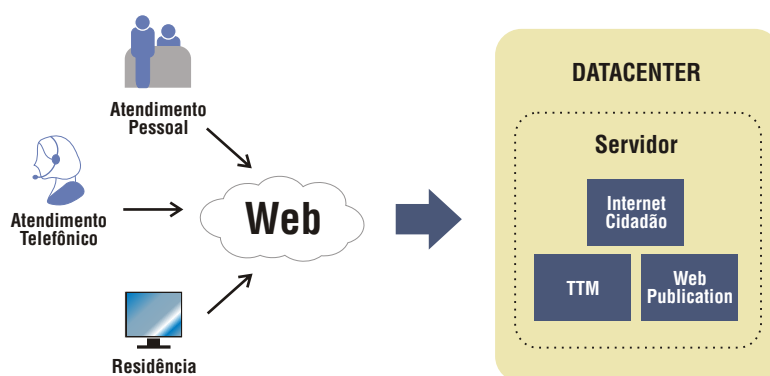
### BENEFÍCIOS

O Internet Cidadão pode ser acessado via telefone (0800), Internet ou balcão de atendimento. Além disso, as prefeituras obtêm mais agilidade e controle dos chamados de serviços dos cidadãos. O software é multi-plataforma e é compatível com os principais bancos de dados do mercado.

**Problema:** Desenvolver um programa de conscientização para a comunidade, e em especial para os governos municipais, dos benefícios da utilização da Internet. Além disso, difundir o conhecimento e incentivar o uso da tecnologia e do Portal.

**Solução:** A Visionnaire desenvolveu um Portal Web para prefeituras que serve como ponto de referência para a comunidade e contém um módulo de *Helpdesk* via Internet. Através de qualquer computador com acesso à Internet, o cidadão pode enviar seus comentários, pedidos, avisos e perguntas direcionadas às secretarias da Prefeitura e, assim, obter um retorno da solução encontrada. O uso do Internet Cidadão agiliza o processo dentro da Prefeitura, criando um novo serviço (através da Web) e acelerando os processos já existentes, como atendimento no balcão, abertura de chamados, entre outros. A arquitetura do Internet Cidadão envolve três módulos:

- O site, com páginas Web que oferecem suporte ao portal do Internet Cidadão, Prefeitura, secretarias, entre outros;
- O Web Publication (Publicação Web), para criação e gerenciamento das páginas Web e seu conteúdo;
- O TTM (Trouble Ticket Manager – Gerenciador de Chamadas), que controla o fluxo dos chamados enviados à Prefeitura (HelpDesk).



A aplicação é executada a partir de um servidor situado na Prefeitura, ou através de um Data Center, que pode disponibilizar o Internet Cidadão de um servidor central a todas prefeituras que necessitarem. Realiza uma experiência real, envolvendo a comunidade através das prefeituras com o apoio do World-CLASS, visando a transformação do Paraná em Classe Mundial de Software. Foi financiado pelo Tecpar, apoiado pela Secretaria de Ciência e Tecnologia do Paraná, e faz parte dos projetos aprovados pelo Paraná Classe Mundial.