

Fala Natal: Uma iniciativa em Engajamento Cívico em Cidades Inteligentes

Ronaldo Júnior

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Av. Senador Salgado Filho, 3000 – Lagoa Nova
Natal, RN
ronaldo.gdmjunior@hotmail.com

Raissa Costa

Ouvidoria Geral do Município
Rua Seridó, 355 - Petrópolis
Natal, RN
raissa.liegge@natal.rn.gov.br

Tiago Hiller

Secretaria Municipal de Planejamento
Rua Doutor Everton Dantas Cortez, 1432 - Tirol
Natal, RN
tiago.hiller@natal.rn.gov.br

Resumo — O Fala Natal é uma aplicação composta por aplicativos para Android, IOS e um servidor web responsável por armazenar e distribuir todas as demandas cadastradas via aplicativos. O objetivo deste trabalho é mostrar qual foi a motivação para a criação do projeto, além de mencionar quais foram as principais inspirações do projeto e também descrever o seu funcionamento.

Palavras-chave: *aplicação, aplicativos, motivação, funcionamento*

I. INTRODUÇÃO

Hoje o mundo sofre com uma quantidade gigantesca de problemas. Seja um país desenvolvido ou um país em desenvolvimento, cada um tem seu conjunto de problemas que podem ser resolvidos pela coletividade com o planejamento e ação dos governos e cidadãos de cada país. Os cidadãos, portanto, são vitais para melhorar a qualidade de vida nas cidades.

As cidades estão passando por grandes mudanças na forma como são governadas, os recursos estão cada vez mais escassos e a população tende a crescer ainda mais, seja por imigração ou por maior taxa de natalidade, da mesma forma a tecnologia está crescendo cada vez mais rápido e com uma gama de aplicações mais poderosas e versáteis, então é necessário fazer uso dessa tecnologia para gerir melhor a cidade.

A falta de engajamento civil torna o processo de melhoria da qualidade de vida coletiva ainda mais difícil. É necessário a criação de ferramentas que facilitem o engajamento e tragam mais poder efetivo para a população da cidade. Quanto maior o engajamento civil, maior é a contribuição da população nas ações de mudança nas cidades.

Hoje em dia os smartphones estão mais acessíveis e grande parte da população tem condições de possuir um, portanto pareceu pertinente desenvolver os aplicativos para as plataformas *mobile*, tornando essa interação com a prefeitura mais natural e cotidiana.

Com o Fala Natal a prefeitura está tomando um passo para se tornar uma cidade inteligente, capaz de gerir seus recursos de forma otimizada e com um alto grau de engajamento civil,

afinal uma cidade depende totalmente se sua população para que o desenvolvimento aconteça.

A população da cidade de Natal, em sua grande maioria, não sabe quais são as atribuições que cada secretaria da cidade exerce, deixando assim de contribuir com a manutenção da cidade. O conhecimento sobre a quantidade de serviços é limitado e de difícil acesso, as pessoas tem que pesquisar bastante para achar quem pode resolver os problemas que elas levantam.

II. INSPIRAÇÃO

Algumas cidades pelo Brasil possuem linhas de comunicação da população com as prefeituras de cada cidade, mas os mesmos fazem uso de meios como linha telefônica e/ou sites na internet que os cidadãos podem acessar e fazer suas solicitações a qualquer momento.

Alguns projetos semelhantes ao Fala Natal são: o “156 Fala Porto Alegre”, um trabalho desenvolvido por Azambuja, L. et al. [1] onde temos um caso de estudo sobre a implantação do canal 156 na cidade de Porto Alegre – PN e o “Philly 311”, um trabalho desenvolvido por Nam, T.; Pardo, T, A [2] que mostra como o governo da cidade de Philadelphia passou por uma grande transformação após adotar o programa 311, que fornece um canal sólido para serviços não emergenciais e informações.

Assim como o Philly 311, o Fala Natal usa o Open 311 como base para sua implementação seguindo os padrões definidos pelo framework, mas com algumas modificações uma vez que a Prefeitura do Natal já possui um sistema para suas secretarias e seria inviável mudar totalmente o sistema para adotar um novo totalmente feito encima do Open 311.

Atualmente a prefeitura conta com uma página web para que a população faça suas solicitações de serviço, mas a página não é amigável aos usuários. O site não conta com categorização dos serviços e o usuário deve ter conhecimento prévio de que secretaria é responsável por aquele serviço requisitado. A prefeitura conta com mais de 100 secretarias,

portanto é totalmente inviável para o usuário comum ter ciência do que cada uma delas é responsável.

III. O APLICATIVO FALA NATAL

A. Funcionalidades

O aplicativo oferece as seguintes funcionalidades aos usuários:

- Cadastro e login de usuário:
 - O usuário pode entrar com seus dados de acesso ao sistema e dados como endereço para que a prefeitura tenha conhecimento de que aquele cidadão está contribuindo com o desenvolvimento da cidade. Na Fig. 1 temos a tela de login do aplicativo.
- Cadastro de solicitações de serviços:
 - De acordo com cada categoria de serviço, o usuário preencherá um formulário respectivo à categoria do serviço, uma vez que as requisições de serviço contam com tipos de informações diferentes, na Fig. 3 temos a tela de cadastro de solicitação
- Cadastro de elogios, denúncias e sugestões:
 - O usuário poderá colaborar com sua sugestão, elogiar as ações tomadas pela prefeitura e fazer denúncias em geral.
- Listagem das demandas cadastradas:
 - Será possível listar todas as demandas que o usuário cadastrou, dessa forma ele pode rastrear suas demandas de forma mais prática.
- Listagem dos serviços por categorias:
 - A identificação dos tipos de serviços fica mais intuitiva com a categorização dos mesmos, dessa forma o usuário não precisa saber qual secretaria desempenha o serviço desejado.
- Busca de serviços na barra de pesquisa:
 - O usuário pode contar com ainda mais praticidade buscando por palavras chave, dessa forma os serviços se apresentam ao usuário em uma lista de acordo com a(s) palavra(s) chave fornecidas(s).

B. Andamento

Atualmente a versão do aplicativo para Android está em estágio de integração com o servidor desenvolvido pela SEMPLA (Secretaria Municipal de Planejamento). A versão para IOS está em fase de implementação das telas e modelagem do banco de dados.

Toda a comunicação entre o app android e o servidor é via Api REST, usando requisições POST e GET para transmitir e receber, respectivamente, informações na forma de objetos json.

Algumas dificuldades surgiram durante a implementação do servidor web e atualmente no processo de integração do app Android com o servidor. Devido problemas de comunicação e tempo, o processo de desenvolvimento do servidor se deu de forma lenta e a integração do app começou bem mais tarde do que o planejado

REFERÊNCIAS

- [1] AZAMBUJA et al. A SMART CITY INITIATIVE: A Case study of Porto Alegre 156. In: Proceedings of the 15th Annual International Conference on Digital Government Research, pp 245-252. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2612768&dl=ACM&coll=DL&CFID=796261384&CFTOKEN=19406877>> Acesso: Junho 2016.
- [2] NAM, T.; PARDO, T, A. Transforming City Government: A Case Study of Philly311. In: 6th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV2012) , Mon, 22 Oct 2012. Disponível em: <https://www.ctg.albany.edu/publications/journals/icegov_2012_philly311> Acesso: Junho 2016.



Figura 1. Tela de login



Figura 2. Tela principal

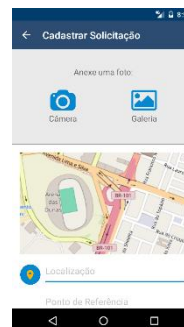


Figura 3. Cadastro de solicitação



Figura 4. Tela de sobre