

Citizen Relationship Management

Autor: **José Santos**

No âmbito da modernização da Administração Pública o recurso a sistemas de informação que facilitem a utilização de dados, informação e conhecimento é essencial. Assim, uma iniciativa local de e-government leva à transformação das actividades da autarquia de forma a rentabilizar os sistemas de informação na melhoria significativa da sua relação com o cidadão.

Um dos elementos nucleares de uma iniciativa local de e-government é um sistema de CzRM-Citizen Relationship Management (Gestão de Relacionamento com o Cidadão) que permita gerir, de uma forma centralizada, todos os canais e formas de interacção com o cidadão, permitindo à organização possuir uma visão integrada (360°).

Com a aplicação de uma estratégia de CzRM existe um sistema de atendimento ao munícipe, através de uma plataforma centralizada de informação que funciona em multicanal. Ou seja, o cidadão tem vários canais para interagir com a autarquia (presencial, telemóvel/telefone, web, email, fax, correio,...) e toda a informação fica centralizada num só local, com acesso em tempo real às pessoas autorizadas. Este modelo, de atendimento único, integra e faz interagir de forma sintonizada os vários canais de comunicação, como se existisse um ponto único de atendimento. Por sua vez, o cidadão vai beneficiar de uma experiência de serviço personalizado, independentemente do canal utilizado para interagir com o órgão local e beneficiar de uma eficiência que se espera de uma organização estruturada em departamentos, divisões e sectores e na qual, o fluxo de informação deve circular sem barreiras organizacionais.

CzRM permite obter informação sobre os cidadãos e conhecê-los melhor, mas também providencia atempadamente e de forma consistente acesso a informação e serviços. Disponibiliza também o seguimento adequado das solicitações efectuadas pelos cidadãos, independentemente do canal de interacção utilizado, através de mecanismos de workflow e reporting e possibilita ainda medir a eficiência do atendimento.

O CzRM é uma mudança cultural, um redesenho de processos, orientando-os para uma operacionalidade dos serviços centrados no cliente. Assim, juntamente com a aplicação das novas tecnologias, há uma preocupação e necessidade em reestruturar e integrar processos, no sentido de prestar uma maior atenção no relacionamento com o cidadão e simultaneamente disponibilizar uma oferta de serviços online de forma a facilitar a comunicação e otimizar um conjunto de interacções.

O CzRM pressupõe também a utilização da web através de um portal o que vai permitir melhorar o tempo de resposta e facilitar o self-service. Num portal que a administração

local possa já estar a utilizar, integrando-o com o CzRM, é possível também melhorar a sua operacionalidade e disponibilizar novas funcionalidades que podem ser personalizadas de acordo com o perfil do utilizador, tendo assim em atenção as suas necessidades concretas.

A existência de um call-center preferencialmente integrado com o sistema de informação através de um CTI (Computer-Telephony Integration), e comunicando assim com o sistema de CzRM, é também uma peça fulcral na estratégia de providenciar um serviço personalizado e direccionado para as necessidades individuais.

A mobilidade dos colaboradores da organização é facilitada com utilização de dispositivos, conectados ao sistema de CzRM, e que em tempo real permitem recolher informação e enriquecer o conhecimento, mas também disponibilizar ao agente no terreno um conjunto de elementos concretos que facilitem a sua tarefa

As implementações de CzRM - Citizen Relationship Management - não têm que ser necessariamente projectos grandes, sendo mesmo o ideal começar por pequenas e bem definidas intervenções que permitam concretizar uma excelência global no serviço e total visão única que o cidadão deve ter do poder local. Interessa assim determinar as prioridades que dependem dos objectivos da organização e da sua realidade.