

Gouveia, L. (2022). A gestão da informação, pessoas e o território. 4º Autarquias do Futuro. Wiremaze. Auditório Vila Flor. Guimarães.

A gestão da informação, pessoas e o território

Luis Borges Gouveia, Imbg@ufp.edu.pt

Professor Catedrático, Universidade Fernando Pessoa

Vivemos tempos de exceção. Após um período de disrupção associado com a pandemia e que colidiu de forma significativa com o modo como ocupamos o território, nos movimentamos e, mesmo, socializamos, somos confrontados com desafios globais e que impactam o ser humano e a até a forma como nos reconhecemos. As alterações climáticas, a transição digital e o efeito de considerar a mudança de práticas associadas à energia, apenas vem acentuar as mais previsíveis mudanças que as instituições que nos governam e governam o território tem de enfrentar e sofrer e já, num futuro próximo.

Perante a identificação de muitos dos desafios associados com o território e as suas gentes, aceitando uma eminente alteração dos referenciais que temos para o tempo e para o espaço, não só pelo digital, mas pelo valor económico e social que se está a reinventar, estamos perante a emergência de um novo referencial que atribui uma maior importância ao conceito de valor, que urge identificar para a ação em cada território em particular.

Não satisfeito com a escala do desafio que é colocado a quem tem a responsabilidade de assumir a gestão de um território e as suas propostas estratégicas, o mais recente conflito militar na Europa, vem acelerar potenciais mudanças, alterar prioridades e tornar as mudanças mais imprevisíveis e com maiores custos associados. Adicionalmente, amplifica o risco de tomada de decisão e da escolha de caminhos assumidos e não ganhos para o território e as suas gentes.

Ironia, numa fase da nossa história que torna aparente um recuo da globalização e que esta é colocada em causa, emergem novas relações de poder entre diferentes blocos e à escala planetária – algo que também ficou bem visível com a alteração das cadeiras de valor e de abastecimento à escala global, em função da pandemia. É precisamente a concertação de esforços à escala global que nos podem proporcionar soluções para alguns dos desafios que tem de ser vencidos considerando toda a humanidade no seu conjunto – essa ação, mais distante agora, levaria a uma ação efetiva para a resolução destes desafios. Desde logo, o desafio da pobreza e das questões da fome (amplificada pela crise alimentar) e da escassez da água, da energia (nomeadamente resultantes da guerra, mas também dos custos de descarbonização e de transição energética) e de desequilíbrios demográficos com que nos defrontamos (sejam eles de envelhecimento da população ou de sobrepopulação).

No nosso caso, europeu e nacional, a realidade mostra um envelhecimento da população e uma pirâmide etária invertida, com mais gente de idade sénior e menos gente jovem ou mesmo em idade ativa. Esta tendência deve preocupar os responsáveis políticos – tanto mais que as ações e políticas públicas que se possam tomar, tem escala de tempo maiores que as dos próprios ciclos políticos eleitorais – em muitas situações com impacto geracional e, por isso, com aplicação de medidas potencialmente impopulares, com benefício incerto e distante.

Não obstante, tal introduz a necessidade de redefinir equipamentos e serviços de apoio, bem para além das questões tradicionais associadas com a educação, a habitação ou o fornecimento de serviços básicos, apenas para citar alguns. O que fazer sobre o planeamento e a adaptação a que um território tem de dar resposta diferenciada a um perfil de população residente, visitante ou de passagem (as suas gentes) que tende a ser mais exigente e sofisticado e a requerer um nível de serviço mais elaborado (logo mais difícil de conceber, investir e manter). Tal só será possível com os meios e capacidades que recorram a uma integração e ao conhecimento profundo e atempado da realidade existente. Este é precisamente o ponto aqui defendido: a necessidade de garantir uma gestão da informação adequada para o território e para as suas gentes.

Este desafio é ainda mais complexo em função das transformações e restrições que são impostas ao território por uma realidade cada vez mais complexa, com eventos não previstos e que tornam o planeamento mais próximo da elaboração de cenários e da gestão do risco, do que, o que seria previsível, do desenho de uma estratégia, com um planeamento de acordo, como era boa prática, no início do século.

O recurso ao digital a crescente existência de equipamentos de captura de dados e informação, as plataformas de serviços e demais bases dados, proporcionam um ecossistema digital rico em potencial para integrar ainda mais serviços e com um custo marginal menor. A esta realidade acresce o crescente uso e exploração de dispositivos móveis por um número crescente de pessoas e de serviços, com mais elaboração e tirando partido de uma crescente literacia tecnológica e de uma maior mobilidade desses meios. Urge assim, assegurar que não haja gente excluída, investindo na literacia tecnológica, mas também e de forma crescente na informacional e na comunicação das ofertas de serviço e potencial do ecossistema digital em operação.

Esta realidade, integradora de meios e capacidades de e no digital, das competências e do conhecimento das gentes do território, proporciona uma nova centralidade e é promotora de um novo referencial que propõe um plano integrado do digital, como complemento do território, para a criação de um ecossistema digital que centraliza e potencia a gestão da informação. É neste contexto que os serviços e aplicações associadas com a gestão do território constituem uma componente que tanto favorece o munícipe como o próprio território, libertando tempo e esforço, não só para o próprio, mas para serviços e aplicações a disponibilizar. A integração e o recurso a meios mais comuns permite também normalizar práticas de interação que, do lado da oferta se repetem múltiplas vezes num dia mas, do lado do utilizador, podem ocorrer apenas pontualmente – esquecendo assim práticas e procedimentos que podem ser orientados, pelo que a gestão da informação proporciona de mais simples: o uso de listas de verificação. Este uso, por sua vez, promove o autosserviço e a responsabilização do indivíduo que, sendo mais informado, também realiza o pretendido de forma mais simples e direta, com menos interações de suporte o que, por sua vez, gera menos conflitos e aumenta a sua satisfação.

É precisamente esta sucessão de ganhos sucessivos que criam dinâmicas de ganhos para as partes envolvidas facilitando a vida de todos e criando um potencial de valor que vai gerando mais usos potenciais para a informação e para o seu uso digital. Em complemento, a existência de uma imagem digital integrada para o território e as suas dinâmicas associadas com as gentes, proporcionam um ecossistema que permite, quase a tempo real, perceber o pulsar do território e promover o seu conhecimento. E conhecimento, com uma base de utilizadores conectados é uma boa base para a inovação.

Tudo isso, começa com a gestão da informação e com a integração do digital que concentra no território, na sua operação diária, o valor para envolver as gentes, sejam elas os habitantes do território, os seus visitantes, quem nele trabalha ou simplesmente os que passam e podem desfrutar de uma experiência de valor que seja significativa – já agora, um dos marcos para o designado turismo de qualidade. O foco é assim, além da gestão da informação, o território e a promoção de competências das pessoas para que usem e explorem um ecossistema digital que seja satisfatório, sustentável e com valor.

Luis Borges Gouveia é Professor Catedrático na Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Fernando Pessoa. É o coordenador do Grupo de Investigação Informação, Comunicação e Cultura Digital, do CITCEM, Faculdade de Letras da Universidade do Porto. É membro da direção norte da APDSI, a Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação.