

Reforçar a divulgação e a optimização do “IAM em Contacto”

Luo Xiaoqing

12/10/2023

Desde o seu lançamento em 2019 e até hoje, o serviço “IAM em Contacto” do Instituto para os Assuntos Municipais recebe e trata dezenas de milhares de casos todos os anos, pelo que é possível concluir que a taxa de utilização e os resultados da aplicação atingiram níveis satisfatórios.

De acordo com os comentários dos residentes que já utilizaram o serviço “IAM em Contacto”, depois de reportarem o caso, o IAM normalmente realiza uma rápida intervenção e resolução. No entanto, também há alguns residentes que afirmam não saber identificar, com clareza, os tipos de casos que podem ser reportados através desta plataforma. Por exemplo, houve um residente que, ao testemunhar a queda do reboco da fachada exterior de um edifício, registou o incidente com fotografias e submeteu-as através da aplicação “IAM em Contacto”. O denunciante recebeu imediatamente uma chamada telefónica de um trabalhador da plataforma, informando-o de que este tipo de casos não é da competência do IAM, pelo que devia reportar o sucedido junto do Corpo de Bombeiros. No fim, dada a insistência do denunciante, o trabalhador da plataforma concordou em reencaminhar o caso às autoridades competentes, mas o processo não deixa de ser moroso e burocrático, o que pode afastar o interesse da população em utilizar a aplicação.

Sobre esta questão, sugiro o seguinte:

1. Reforçar a divulgação, para que mais residentes conheçam os termos de utilização da aplicação “IAM em Contacto”;
2. Coordenar com outros departamentos administrativos, com o objectivo de transformar o serviço numa plataforma integrada que dispõe de trabalhadores específicos para reencaminhar os diferentes casos reportados para as respectivas autoridades;
3. Integrar gradualmente o serviço na “Conta Única”, para promover uma organização mais eficiente dos recursos, permitindo à população desfrutar plenamente das facilidades proporcionadas pela política de governação electrónica.