

## A cidade de Calgary expande os serviços e preserva os recursos com site centrado na pesquisa e com o Google Search Appliance



THE CITY OF  
**CALGARY**

### Resumo

#### O que eles queriam fazer

- Aperfeiçoar e expandir os serviços, sem aumentar os custos
- Interagir com os cidadãos da forma que preferissem
- Simplificar os serviços municipais on-line, de licenças a reciclagem
- Reservar recursos por telefone e presenciais para solicitações mais complexas
- Atualizar para uma tecnologia atual

#### O que eles fizeram

- Implementaram o GSA como a peça central de um novo site centrado na pesquisa

#### O que eles conquistaram

- Expandiram os serviços preservando os recursos
- Tornaram as informações mais acessíveis aos cidadãos
- Prestaram serviços por meio das interações on-line preferidas
- Melhoraram a qualidade dos serviços e o atendimento ao cliente
- Atualizaram a infraestrutura da tecnologia

### Situação

Com pouco mais de um milhão de habitantes, Calgary é uma das maiores cidades do Canadá. Como a maioria dos municípios, a cidade busca prestar serviços melhores e mais econômicos e oferecê-los da maneira que os habitantes desejarem. Por esse motivo, a cidade patrocinou um programa abrangente para impulsionar a eficiência operacional e oferecer serviços aprimorados e mais completos.

Uma extensa pesquisa gerou resultados surpreendentes. Mais de 93% dos habitantes de Calgary afirmaram usar a Internet. Mais de 40% queriam mais serviços municipais on-line, em vez de terem que interagir por telefone ou pessoalmente. Sessenta por cento disseram que suas preferências eram baseadas na conveniência, como não ter que se deslocar até um local de atendimento municipal. Outros citaram a necessidade de rapidez e disponibilidade permanente. Apenas 18% dos visitantes da página Calgary.ca iam diretamente para a página inicial, enquanto 55% chegavam à página por meio de mecanismos de pesquisa, principalmente o Google. Tudo apontava para a necessidade de melhores serviços baseados na Web.

### Desafio

O site público de Calgary tinha 16 mil páginas de conteúdo distribuído em 28 unidades de negócios e oferecia uma grande variedade de aplicativos, recursos, documentos e informações. O principal problema era a dificuldade de encontrar informações.

Quarenta e sete por cento dos participantes da pesquisa disseram que o mecanismo de pesquisa do site Calgary.ca não funcionava bem. O site usava acrônimos e terminologia da cidade que muitas pessoas não entendiam. O site era desorganizado, desatualizado e de difícil navegação. Os funcionários tinham dificuldade com a manutenção, já que as unidades de negócios continuavam adicionando conteúdo a um site que já estava sobrecarregado.

---

*“Com o GSA, conseguimos reservar os recursos de atendimento por telefone ou presencial para solicitações mais complexas e aplicar os valiosos recursos governamentais de forma mais estratégica” – David Watson, patrocinador executivo do projeto e gerente geral de Planejamento, Desenvolvimento e Avaliação*

---

Como resposta a esses resultados interessantes, a cidade criou o Programa de liderança e renovação da Web. “Nossa enquete mostrou que a pesquisa é o principal meio utilizado pelos cidadãos para encontrar informações”, afirma David Watson, patrocinador executivo do projeto e gerente geral de Planejamento, Desenvolvimento e Avaliação.

---

## Sobre o Google Search Appliance

Com o Google Search Appliance (GSA), a experiência de pesquisa compartilhada por milhões de pessoas em todo o mundo pode ser aproveitada em sua empresa, com aperfeiçoamentos específicos para empresas que tornam a pesquisa mais fácil, intuitiva e personalizável. Preparado para indexar a maioria dos conteúdos empresariais assim que é instalado, o GSA transforma o mecanismo de pesquisa de sites ou a intranet de sua empresa em um sistema tão relevante e confiável quanto o do Google, e com a mesma facilidade de uso.

Para mais informações, visite:  
[www.google.com/enterprise/search](http://www.google.com/enterprise/search)

---

## Solução

Para melhorar os serviços e programas, a cidade de Calgary lançou um site centrado em pesquisa com a tecnologia do Google Search Appliance (GSA). "Uma de nossas metas principais era oferecer aos cidadãos uma pesquisa fácil de usar e acesso aprimorado aos programas e serviços da cidade", destacou Watson.

Como parte da solução, a cidade também otimizou todo o conteúdo do site Calgary.ca para que o GSA pudesse oferecer resultados precisos. O GSA está vinculado a um sistema de gerenciamento de conteúdo integrado ao ESRI para mapeamento interativo e a sites, como o Calgarymayor.ca, para oferecer uma pesquisa holística e integrada.

## Vantagens

Usar o site Calgary.ca é tão fácil e eficaz quanto pesquisar no Google.com. Os cidadãos agora podem pesquisar tudo, desde vídeos do YouTube sobre como economizar água a serviços para animais e informações sobre licenças. E podem encontrar facilmente as respostas para suas dúvidas. O conceito baseado em pesquisa permite que os habitantes de Calgary digitem palavras-chave ou frases comuns para encontrar o que precisam, sem conhecimento específico de acrônimos ou terminologia da cidade.

"Com o GSA, conseguimos reservar os recursos de atendimento por telefone ou presencial para solicitações mais complexas e aplicar os valiosos recursos governamentais de forma mais estratégica", destaca Watson. "Os cidadãos aproveitam a comodidade de encontrar quase tudo o que precisam on-line. Eles podem evitar usar o carro desnecessariamente e pagar taxas de estacionamento e ter acesso 24 horas por dia, sete dias por semana, à maioria dos nossos serviços."

Alguns recursos de pesquisa do GSA foram muito importantes para a equipe da cidade de Calgary. Os principais foram as melhores correspondências, os sinônimos e a correção ortográfica. As pesquisas relacionadas e a classificação de conteúdos também foram fundamentais, assim como a capacidade de promover facilmente a relevância dos resultados de pesquisa com base na popularidade. O Google Search Appliance tinha todas essas funcionalidades, além da reputação de ser muito fácil de instalar e manter. Todos esses recursos valeram a pena para a cidade de Calgary.

Os cidadãos estão adotando a pesquisa rapidamente. Apenas 4% dos visitantes do antigo Calgary.ca usavam o mecanismo de pesquisa interno. Agora, 65% já realizaram uma pesquisa usando o GSA. Depois da página inicial, a página de resultados de pesquisa é a segunda mais visitada do site.

"Nosso trabalho é oferecer os serviços municipais da forma mais eficiente possível. Nós nos esforçamos para fazer mais com menos", frisou Watson. "Ao facilitar o fornecimento do conteúdo adequado com o GSA, oferecemos aos cidadãos a conveniência que eles procuram. Também reduzimos a sobrecarga desnecessária e agregamos valor e variedade a nossos serviços e programas."

