

Relatório AGORA - Maio 2015

PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO ATRAVÉS DAS TIC

"Acredito que a nossa democracia nunca será completa a não ser que se faça um esforço para alcançar os que nela não participam e, ao considerar o respectivo acesso, não podemos ignorar o impacto do mundo digital"

Robert Halfon, MP, Reino Unido

A comunicação percorreu um longo caminho nos últimos anos. Os anos 90 trouxeram-nos o primeiro navegador da internet amplamente disponível (1993) e o primeiro telemóvel com ligação à internet (1996). A última década acompanhou a evolução destas ferramentas para novas redes e recursos digitais: Flickr e Facebook em 2004; Youtube em 2005 e Twitter em 2006. Actualmente, 10% da população mundial tem uma assinatura fixa à Internet e quase 30% tem uma assinatura móvel, com estes valores a duplicar em países em desenvolvimento. Além disso, existem actualmente 7,1 mil milhões de telemóveis e 1,9 mil milhões de smartphones com assinatura à internet.

Os Parlamentos de todo o mundo adoptaram as TIC e outras novas tecnologias a ritmos variados e com vários graus de sucesso. A grande maioria dos legisladores têm um sítio Web e muitos são utilizadores activos nas redes sociais. Alguns foram ainda mais longe, criando gabinetes móveis para o círculo eleitoral, audições virtuais e todo um vasto leque de plataformas digitais concebidas para melhorar a comunicação entre os cidadãos e os seus representantes (ver abaixo). No entanto, há inúmeras oportunidades para um melhor uso destas tecnologias que ficaram por explorar.

O relatório ilustra como as novas tecnologias podem estreitar a ligação entre o parlamento e as pessoas que este representa. Aborda o uso das TIC na administração, a adopção das redes sociais, o desenvolvimento das plataformas de participação do cidadão e as estratégias utilizadas pelas organizações de monitorização parlamentar. Oferece também sugestões de como manter os custos baixos e mobilizar apoio. Para perguntas e comentários, por favor contacte Lotte Geunis através do email lotte.geunis@undp.org.

Definir a tendência: Aplicações móveis para o Parlamento na Coreia do Sul

A República da Coreia é a verdadeira criadora de tendências quando se trata de aplicações móveis para os MP. Ocupa a posição mais elevada no índice de desenvolvimento do e-governo da ONU e visa ser o "e-Parlamento inteligente" que promove participação, abertura e eficácia. O elevado nível de penetração de smartphones e Internet na Coreia do Sul permite aos MP usar estes meios para ter um contacto mais estreito com os eleitores e para a participação do cidadão no processo legislativo.

Os MP têm acesso a aplicações que fornecem apoio à deliberação dos projectos de lei, investigação e análise e promoção das actividades legislativas. A "aplicação de informação do projecto de lei" oferece uma visão rápida da informação sobre todos os projectos de lei actuais, enumera os projectos de lei que foram apresentados por membros da Assembleia Nacional e oferece informação sobre o estado actual de projectos de lei no processo legislativo. Uma "aplicação para a legislação" permite aos MP de aceder às opiniões dos cidadãos em diferentes iniciativas legislativas.

Para mais informação sobre a "experiência da aplicação" da Coreia do Sul, [clique aqui](#).

Adoptar as TIC: E-Parlamentos

Os "e-Parlamentos" são legislaturas que usam as TIC para apoiar o trabalho global do parlamento e apoiar as suas funções principais de representação, o processo legislativo e a supervisão. Ao empregar as TIC, os parlamentos podem aproximar-se dos cidadãos de forma mais directa e significativa, melhorando a sua transparência, acessibilidade e responsabilidade. O objectivo de adoptar estas tecnologias é, no fundo, promover o compromisso político e construir uma instituição mais eficaz, inclusiva e reactiva.

Praticamente todos os parlamentos tiram partido das TIC, actualmente, tanto no seu funcionamento interno assim como no seu alcance. O Parlamento de Cabo Verde dispõe de um novo Centro de Processamento de Dados que permite, entre outras coisas, o processamento digital da actividade parlamentar, o processo de automatização, a informação sobre actividades legislativas e a votação electrónica. O sistema torna o parlamento mais aberto e acessível aos cidadãos e aumenta o envolvimento e a participação do público no trabalho dos MP.

Tecnologia para a transparência: o Congresso chileno empenha-se com o apoio da PNUD.

No quadro do [Grupo de Trabalho Legislativo Aberto](#), da Parceria para um Governo Aberto, o plano de acção parlamentar do Chile inclui propostas para melhorar o direito de acesso à informação, a transparência, a responsabilização e o uso das TI para gerar um melhor conhecimento e melhorar a participação do cidadão no trabalho feito no Congresso.

Entre outras, o Congresso chileno compromete-se a reconhecer "a importância da transparência e das tecnologias de informação para informar os cidadãos acerca do trabalho parlamentar pelo qual é responsável. Para manter este compromisso, o Congresso irá criar guias institucionais para padronizar o conteúdo dos sítios institucionais do Senado, da Câmara dos Representantes, da Biblioteca do Congresso e os sítios electrónicos pessoais de cada congressista e comissão. Os guias irão conter regras precisas sobre o que deve incluir a transparência de informação; normas relativas ao conteúdo e tópicos que devem ser abertos ao público no âmbito da responsabilização".

Perdido na tradução

O que faz o parlamento, como funciona e o que significam realmente as diferentes partes da legislação? Nenhuma destas questões tem respostas simples. Para a maior parte dos cidadãos, o trabalho do parlamento continua a ser relativamente obscuro. A linguagem legal afasta frequentemente aqueles que não têm formação em direito e as complexidades do processo político não são compreendidas por muitos - se não pela maioria - de nós que nele não participamos activamente.

As novas tecnologias são fundamentais para ajudar os cidadãos a compreender o que fazem os parlamentos e a oferecer-lhes oportunidades reais e incentivadoras para nele participarem. Nas democracias já estabelecidas, há um aumento da necessidade de transparência, de maior participação e de maior responsabilização - em geral, de processos inclusivos que oferecem poder em vez de excluírem a grande maioria dos cidadãos. Acima de tudo os mais jovens estão a expressar uma sensação de desilusão. Parece haver um "défice democrático" crescente: uma crescente negligência de voto e um sentimento generalizado de que os sistemas actuais não lhes permitem manifestar as suas opiniões e preocupações (ver [AGORA's brief on parliaments and youth](#)). Em democracias novas e emergentes, o parlamento é

verdadeiramente aberto apenas para um pequeno grupo de pessoas; a participação genuína em debates, audições ou sessões plenárias mantém-se limitado.

Para contrariar este facto, vários parlamentos e organizações de sociedade civil estão a lançar plataformas de comunicação digital. Estas plataformas ligam as pessoas aos seus parlamentos e aos MP, fortalecendo desta forma, não só a abertura e responsabilização como também a participação política. A iniciativa [Curul 501](#) do México, por exemplo, permite aos cidadãos partilharem as suas opiniões sobre o trabalho da assembleia legislativa. A plataforma disponibiliza relatórios sobre legislações pendentes e aprovadas, defendendo ao mesmo tempo uma maior abertura parlamentar. Os cidadãos podem submeter as suas questões directamente aos representantes e podem até "votar" nos projectos de lei.

O Curul 501 foi criado para informar o público acerca das funções parlamentares, incentivar os cidadãos a participar através da interacção directa com os representantes e votar em diferentes iniciativas. O mais notável é, porém, o objectivo do Curul 501 de "traduzir" a terminologia de legislatura para uma linguagem que os cidadãos compreendam. Esta é uma excelente forma através da qual as novas tecnologias podem ajudar a criar um maior compromisso e abertura parlamentares - outros parlamentos devem tomar nota disso.

Debates digitais: A Geórgia enfrenta a reforma constitucional na Internet.

Em 2013, com vista a apoiar o Parlamento a promover as discussões à escala nacional sobre as alterações constitucionais, o PNUD promoveu o primeiro debate constitucional de sempre com base na Internet e nas redes sociais.

O sítio Web interactivo <http://www.constitution.ge> e a sua página de Facebook foram associadas ao portal electrónico oficial do Parlamento. Para assegurar a comunicação e a partilha de informação entre os legisladores e o público, opiniões de peritos e os resultados de sondagens à opinião pública foram disponibilizados regularmente à comissão dos debates públicos do Parlamento.

O sucesso da iniciativa foi demonstrado pela decisão do Parlamento de adoptar propostas de alteração com modificações a partir de comentários do sítio Web.

Participação do cidadão

A participação do cidadão vai para além da publicação de dados e informação. Os sítios Web parlamentares são um passo importante para disponibilizar um melhor acesso ao trabalho parlamentar, mas apenas partilhar actualizações não é suficiente. Para alcançar a verdadeira participação política, os parlamentos e os MP têm de encontrar uma forma fácil e rápida para as pessoas partilharem as suas opiniões. As novas tecnologias oferecem excelentes formas, e geralmente baratas, de o fazer.

A participação é uma via de dois sentidos e as organizações da sociedade civil desempenham um papel importante na ajuda para formar instituições inclusivas e participativas. Podem fazê-lo ao aproveitar ao máximo as iniciativas parlamentares mas podem também lançar ferramentas independentes e aplicações que permitem às pessoas manterem o contacto com as actividades parlamentares e partilharem opiniões sobre a legislação.

Iniciativas Inspiradoras: Plataformas de participação do cidadão

Não é preciso ir longe para encontrar iniciativas de TIC inspiradoras. As plataformas que promovem o diálogo entre cidadãos e parlamentares têm um sucesso crescente e estão a ter um impacto cada vez maior na legislação e no trabalho parlamentar.

- **GRÉCIA** – O **Vouliwatch**, da Grécia lançado em Março de 2014, é uma plataforma digital através da qual os cidadãos gregos podem estabelecer uma ligação com os seus MP. Oferece às pessoas a oportunidade de comunicar, avaliar e exigir responsabilização dos seus representantes eleitos no Parlamento Europeu e Grego. Esta plataforma permite às pessoas colocarem questões aos MP e MPE, acompanharem as iniciativas legislativas e debaterem e discutirem projectos de lei. Oferece também aos cidadãos a oportunidade de apresentarem propostas aos MP.
- **ALEMANHA** – O Parliament Watch da Alemanha administra as plataformas www.abgeordnetenwatch.de, onde os cidadãos encontram breves perfis dos seus representantes no parlamento federal e europeu. Podem colocar questões aos funcionários eleitos e receber respostas públicas em linha. Como anfitrião e moderador imparcial, o Parliament Watch revê todas as questões e assegura uma conduta civil e o respeito à privacidade. Cerca de 300,000 pessoas visitam a plataforma todos os meses; recebeu 31,643 perguntas e partilhou 26,658 respostas.
- **BRASIL** – A plataforma **e-Democracia** do Brasil oferece ferramentas Web 2.0 que estabelecem ligação entre os cidadãos e os legisladores relativamente a questões específicas. Os cidadãos podem usar o portal e as redes sociais para comunicar com os Membros do Congresso, fazer alterações à legislação e propor e debater soluções relativas a problemas de política. A plataforma facilitou o diálogo em todo o país entre grupos díspares e tem milhares de utilizadores activos. Permite também aos cidadãos redigirem legislação através da ferramenta wikilegis. Por último, a plataforma delinea as alterações feitas à legislação, visualizando a evolução e o estado actual de um projecto de lei.
- **REINO UNIDO** - A ONG mySociety sediada no Reino Unido lançou as plataformas **WhatDoTheyKnow** e **Alaveteli**. A primeira permite aos cidadãos colocarem questões às autoridades públicas ou nacionais, baseando as suas alegações na Lei de Liberdade de Informação Britânica. Está direccionado para a Câmara dos Comuns e a Câmara dos Lordes, assim como para os parlamentos locais do Reino Unido. A plataforma Alaveteli é um meio através da qual os agentes locais em diversos países podem reproduzir a iniciativa WhatDoTheyKnow. Plataformas semelhantes foram criadas no Uruguai, Croácia, Espanha, Albânia, Bósnia e Herzegovina, República Checa, Hungria, Nova Zelândia e Austrália, entre outros.

A maioria dos exemplos sublinhados neste relatório tem por base a Internet. Os países sem utilização generalizada da Internet podem recorrer a tecnologias de comunicação móvel para iniciativas semelhantes. No Uganda o projecto '[UsPeak](#)' ajuda os cidadãos a estabelecer uma ligação com os parlamentares. A ferramenta permite aos constituintes partilharem as suas opiniões e pedir informações aos MP através de mensagens de texto, mensagens de voz ou deixando uma mensagem no centro de atendimento UsPeak. O UsPeak agrega os relatórios e pedidos por tema, o que permite ao MP acompanhar as informações.

Redes Sociais

"Acreditamos que toda a gente deve ter uma voz no Parlamento - não apenas os MP. Na idade das redes sociais não há desculpa para o público não estar mais envolvido ao colocar questões aos que estão no poder e que tomam decisões que nos afectam a todos."

Norman Russel, MP, Nova Zelândia

As redes sociais tornaram-se numa parte essencial da comunicação parlamentar. O Parlamento Europeu é pioneiro nesta área. A sua [página de facebook](#) oferece conversas com Membros e actualizações, duas vezes ao dia, sobre assuntos europeus, entre outros. O sucesso da página, arrecadando mais de 1,6 milhões de gostos até hoje, deve-se, pelo menos em parte, ao tom que adopta: é informal mas informativo e não foge às questões controversas. O Twitter também se tornou numa parte crucial da divulgação do PE. Em Setembro passado, os MP utilizaram as redes sociais para pedir aos eleitores questões para submeter aos Comissários indigitados nas audições públicas. Entretanto, o serviço de imprensa do [Parlamento Europeu](#) anunciou que ia comunicar os resultados destas audições apenas através das suas redes sociais.

A gestão das redes sociais requer uma consideração cuidadosa. Qual é o objectivo destas redes? É de disponibilizar informação, solicitar comentários, lançar debates? Que tipo de linguagem e tom são usados? Quem é o responsável e como se controla o que acontece?

Nova Zelândia: Responsabilizar o governo através do Twitter

Numa reviravolta política recente, os Verdes estão a dar a oportunidade aos neo-zelandeses de se juntarem ao grupo parlamentar. Ao utilizar a *hashtag* #myclimatequestion, o co-líder Russel Norman está à procura de questões do público no Twitter para serem colocadas ao Governo durante o período de questões do Parlamento.

Este tipo de iniciativas não requer uma grande habilidade por parte do MP ou do partido político e são extremamente económicas. Apesar do Twitter e do Facebook não substituírem o contacto com os eleitores à moda antiga, estes oferecem excelentes vias para fortalecer a participação. Para ler o artigo de www.stuff.co.nz na íntegra, [clique aqui](#).

Os parlamentos devem estabelecer uma estratégia de comunicação clara nas redes sociais e devem assegurar que os MP e o pessoal são aconselhados sobre o que (não) fazer. A Câmara dos Comuns do Reino Unido criou [directrizes para as redes sociais](#), enumerando o que cada ferramenta visa alcançar e que tipo de comunicação é apropriado. Aconselha o pessoal e os MP sobre como configurar e gerir contas, que conteúdo é restrito e como devem ser associadas com a comunicação geral apoiada pelo parlamento. A União Interparlamentar elaborou um conjunto semelhante de [Directrizes para as Redes Sociais para os Parlamentos](#), aproveitando os ensinamentos retirados pelos parlamentos até à data e partilhando boas práticas. À medida que o panorama das redes sociais evolui, directrizes e práticas parlamentares nesta área devem seguir o exemplo.

Quebrar barreiras

Os processos políticos só podem ser verdadeiramente inclusivos se os cidadãos estiverem em posição de participar. Organizar audições públicas ou abrir as reuniões plenárias constitui um bom passo mas tais iniciativas só chegam até um certo ponto quando a maioria dos cidadãos não são capazes de as assistir. Os problemas práticos de distância, tempo e custo impedem frequentemente as pessoas de irem fisicamente às câmaras relevantes.

A comunicação digital pode ajudar a ultrapassar estes problemas. Em Itália, o partido M5S transmite em directo via Internet todas as reuniões parlamentares onde uma posição é tomada pelos seus membros. O Parlamento do Equador está a usar um sistema de vídeo para ligar a sua Assembleia Nacional às capitais provinciais de forma a organizar audições com os cidadãos, enquanto os membros do Congresso americano organizam cada vez mais "debates públicos virtuais" para manter o contacto com os seus constituintes.

As novas tecnologias podem também jogar um papel literal na quebra de barreiras entre os parlamentares e os seus constituintes. Os instrumentos da Internet tais como as videoconferências podem permitir às pessoas de regiões remotas estabelecerem uma relação virtual com o parlamento e os parlamentares. No Butão, os terrenos montanhosos e o acesso a estradas limitado significa que muitos dos MP iriam precisar de mais de uma semana para visitar as áreas remotas dos seus distritos eleitorais.

Como defensor da inovação, o PNUD lidera o desenvolvimento de um Zomdu Virtual, ("Zomdu = uma reunião de residentes de aldeias ou comunidades), juntamente com parceiros do projecto no Butão. A penetração da Internet no país encontra-se actualmente nos 23 por cento mas mudanças interessantes estão a caminho. Existem perto de 100 centros comunitários através do país que têm ligação à Internet; os planos do Zomdu Virtual podem tirar partido destas infra-estruturas.



Butão: Zomdu Virtual

As instalações de videoconferência podem ser usadas para permitir aos cidadãos do Butão e aos parlamentares de se encontrarem virtualmente para discutir questões preocupantes.

Reuniões regulares entre os parlamentares e os círculos eleitorais são desenvolvidas com base na tradição butanesa de Zomdu. Espera-se que o Zomdu Virtual permitirá aos membros do parlamento actuais e futuros criarem uma ligação com as pessoas.

Uma colaboração conjunta entre a Assembleia Nacional, o Conselho Nacional, o Departamento de Tecnologia da Informação & telecomunicações, o Departamento de Governança Local, os Serviços Postais do Butão e a Comissão para a Felicidade Interna Nacional estão a trabalhar para converter a ideia de um "zomdu virtual" numa realidade.

Para os constituintes, isto irá oferecer uma oportunidade para se informarem sobre o trabalho do seu representante parlamentar e partilharem as suas visões e prioridades.

Para mais informações, [veja o vídeo](#) ou [clique aqui](#)

Manter os custos reduzidos

Nem todos os parlamentos têm os meios para contratar empresas de tecnologia para criar sítios Web ou aplicações e nem todos os secretariados podem pagar uma (grande) equipa de apoio tecnológico. Poucos parlamentos têm os recursos da Câmara dos Comuns do Reino Unido, por exemplo, onde todos os novos deputados deste verão irão receber um iPad com as informações e aplicações relevantes.

Felizmente, a tecnologia não tem de ser cara. Software de fonte aberta é cada vez mais utilizado para fins de partilha de informação governamental. A Declaração para a Abertura e Transparência Parlamentar, oficialmente apresentada na conferência do e-Parlamento em Roma em 2012, sublinha a importância de usar software gratuito que não torne o parlamento dependente de fornecedores externos:

"A informação parlamentar deve ser publicada online em formatos abertos e estruturados, de forma a permitir aos cidadãos analisar e reutilizar essa informação com a ajuda de vários instrumentos tecnológicos. [...] Os sítios dos parlamentos devem pautar-se por utilizar ferramentas interactivas para estimular a participação dos cidadãos e oferecer serviços de alerta ou serviços móveis. Os parlamentos devem privilegiar a utilização de formatos não proprietários e de programas livres e de fonte aberta. Os parlamentos têm o dever de assegurar a acessibilidade tecnológica da informação parlamentar, garantindo o respeito pela vida privada de quem a ela acede.

<http://www.openingparliament.org/declaration>

As iniciativas de sociedade civil podem recorrer ao software de fonte aberta ou pedir ajuda aos voluntários. O [Parlement & Citoyens](#) da França foi criado e desenvolvido por SmartGov, uma organização sem fins lucrativos de quatro pessoas sediada em Paris. A plataforma convida os parlamentares a publicarem um pequeno vídeo e descrição em texto indicando o problema que encontraram assim como as soluções que pensam poderem ser codificadas na lei. Os cidadãos podem depois partilhar os seus comentários e sugestões e podem votar a favor dos que acham estar em melhor posição para oferecer soluções. A SmartGov sintetiza os resultados e organiza um debate público entre o MP e os participantes, após o qual o MP propõe o projecto de lei ao parlamento com base nos resultados.

A plataforma SmartGov foi desenvolvida por voluntários e sem financiamento. Os seus objectivos principais incluem permitir aos cidadãos participarem directamente no processo legislativo, conjugarem os seus recursos intelectuais para tornar a legislação mais eficaz e adaptada e melhorarem a transparência do processo legislativo. O conceito é simples e requer poucos recursos. Demonstra poderosamente que a participação do cidadão está disponível para todos e como a tecnologia é a chave para desbloquear este potencial.

Para os que procuram dar-lhe um lado competitivo, as *hackathons* podem ser a solução. As *hackathons* são eventos onde os programadores informáticos se juntam para criar novas aplicações ou projectos a alta velocidade - frequentemente motivados por um prazo limite e, em alguns casos, um prémio. O [Parlamento Europeu](#) organizou *hackathons* para criar novas ferramentas de responsabilização pública; o [parlamento da Indonésia](#) fez o mesmo para os dados abertos. As *hackatons* são uma forma fantástica de despertar o interesse entre os jovens e incentivá-los a usarem as suas capacidades para servir o sector público.

Organização para a Monitorização Parlamentar

As Organizações para a Monitorização Parlamentar (PMO) desempenham um papel importante, e cada vez mais activo, na supervisão e avaliação do funcionamento dos parlamentos e dos seus membros individuais, procurando frequentemente facilitar e promover o conhecimento e a participação pública no processo parlamentar. [Acima de 190 destas organizações](#) monitorizam mais de 80 parlamentos nacionais à escala mundial.

[Uma sondagem de 2011 realizada pelo Instituto Nacional Democrático e pelo Instituto do Banco Mundial](#) constatou que cerca de 40 por cento das PMO estavam a usar ferramentas de democracia e participação em linha, geralmente referidas como informática parlamentar. Apesar da informática parlamentar ter arrancado inicialmente em democracias desenvolvidas na Europa e América do Norte, o seu uso tem aumentado significativamente no Sudeste asiático e na América latina, assim como em partes da África, Ásia e Médio Oriente. As ferramentas de informática parlamentar têm sido usadas para, principalmente, agregar e visualizar a informação parlamentar, com um catálogo crescente de ferramentas para a participação do cidadão. Claro que muitas PMO trabalham para desenvolver ambos os objectivos ao mesmo tempo, melhorando o acesso à informação parlamentar e, ao mesmo tempo, disponibilizando aos cidadãos e aos legisladores as ferramentas que estes necessitam para comunicar e colaborar.

Muitas PMO esforçam-se para tornar o processo legislativo mais fácil para os cidadãos (assim como para os legisladores) entenderem e a ele terem acesso. Usaram tecnologias de informação e comunicação para automatizar a agregação, organização e análise de dados e informação sobre os parlamentos, nomeadamente em países com acesso a grandes quantidades de dados brutos parlamentares (p.ex. Hansard ou transcrições parlamentares que podem ser "exploradas" para obter informação; um grande número de votos registados; informação detalhada sobre o financiamento de campanhas ou divulgações de activos).

Para descobrir mais sobre o uso de novas tecnologias pelas PMO, consulte a nossa [Nota informativa: As PMO e a Inovação Parlamentar](#).

Colaboração além-fronteiras e sectores

Como o uso da informática parlamentar está presente em cada vez mais países, as redes como o [OpeningParliament.org](#), o [Open Government Partnership's Legislative Openness Working Group](#), [Open Knowledge](#) e o [Personal Democracy Forum](#) têm ajudado a divulgar modelos de projecto e boas práticas entre as PMO.

Simultaneamente, os programadores de software reconheceram que muitas PMO estão a "reinventar a roda" ao criarem sítios Web de monitorização personalizados com objectivos semelhantes - tais como apresentar informação sobre os MP, discursos ou distritos eleitorais. Em Abril de 2014, a [Populus federation](#) convocou a sua primeira reunião de programadores e activistas cívicos com o objectivo de minimizar a duplicação de esforços e colaboração na criação de "componentes" de software gratuito e de fonte aberta que podem ser usados para criar sítios Web cívicos. Em Agosto de 2014, o [Instituto Nacional Democrático](#) (NDI) lançou o Democracy Toolkit ([DemTools](#)), um conjunto de quatro aplicações Web de fonte aberta para ajudar os grupos cívicos a se organizarem, estabelecerem uma ligação entre os governos e os seus constituintes, gerir dados eleitorais e promover o debate cívico - alguns dos desafios mais comuns que os parceiros do NDI enfrentam em todo o mundo.

Uma das ferramentas do conjunto do DemTools é o [CiviMP](#), uma versão personalizada do sistema de gestão de contactos de fonte aberta, [CiviCRM](#). Permite aos MP de manter o contacto com os seus constituintes através de email, SMS ou envio de correspondência em massa. Os legisladores podem acompanhar facilmente os pedidos dos cidadãos ao usar um sistema de análise de casos enquanto os relatórios automáticos medem a frequência com que os diferentes tipos de problema ocorrem e a rapidez com que os problemas são resolvidos.