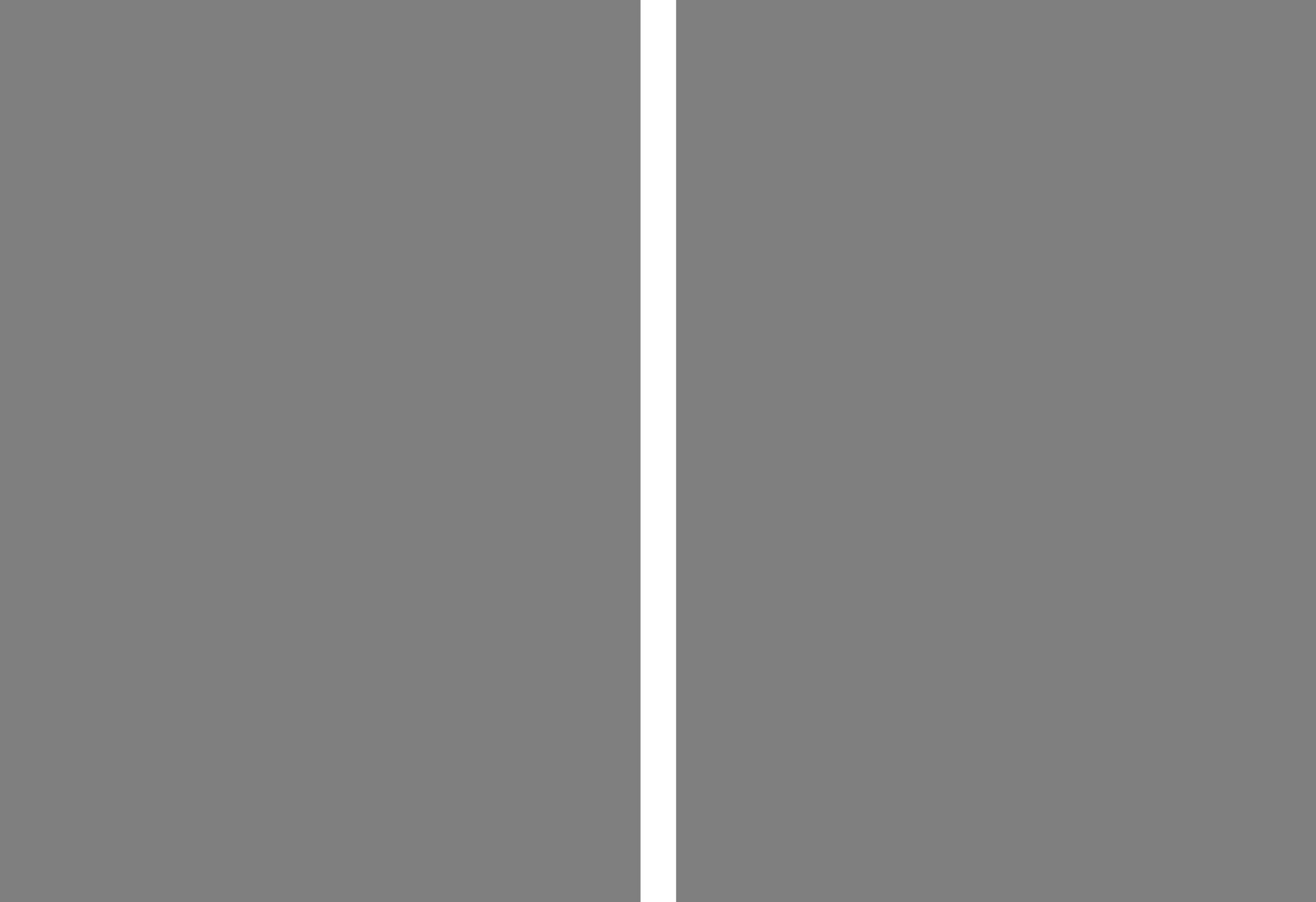




Gabriel Fernandes da Costa

**Os serviços *online* no planeamento  
participativo: o contributo do “BragaResolve”  
na gestão do município de Braga**



**Universidade do Minho**  
Instituto de Ciências Sociais

Gabriel Fernandes da Costa

**Os serviços *online* no planeamento  
participativo: o contributo do “BragaResolve”  
na gestão do município de Braga**

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Geografia – Especialização em Sistemas  
de Informação Geográfica

Trabalho efetuado sob a orientação do

**Professor Doutor Flávio Nunes**

e da

**Professora Doutora Maria José Caldeira**

## **DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS**

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.



**Atribuição-NãoComercial-SemDerivações**

**CC BY-NC-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

## **Declaração de integridade**

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

## Resumo

### **Os serviços *online* no planeamento participativo: o contributo do “BragaResolve” na gestão do município de Braga**

Há atualmente um reconhecimento generalizado da importância do papel ativo do cidadão nos processos de tomada de decisão dos municípios, quer quanto à definição das opções estratégicas de desenvolvimento quer inclusivamente quanto à gestão quotidiana dos seus territórios. No contexto da exploração do potencial da sociedade digital e do recurso às múltiplas aplicações e serviços *online* para aprofundar a democracia participativa na gestão dos territórios de proximidade, esta investigação procura perceber qual é o verdadeiro potencial plataformas *online* de participação e de que forma estas podem ajudar a alcançar estruturas de governação mais colaborativas e participadas. Para tal usa-se uma abordagem metodológica mista, que cruza técnicas mais qualitativas, concretamente entrevistas realizadas a representantes de autarquias que disponibilizam serviços *online* de sugestões e reclamações de sofisticação tecnológica diferenciada. Paralelamente aplicaram-se outras técnicas mais quantitativas, como o levantamento de dados através da consulta dos websites autárquicos da Nut2 Norte, ou da consulta da informação que consta na plataforma que esta investigação aborda em concreto, o caso de estudo do “BragaResolve”. Os resultados alcançados alertam para o facto de mais de metade dos municípios da região Norte (55%) desvalorizarem o potencial das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), para uma maior participação dos seus cidadãos na gestão dos municípios em que residem. Um outro resultado que sugere uma reduzida exploração do potencial destes serviços *online* é o facto de, no caso do município de Braga, uma maioria muito expressiva das ocorrências registadas em 2022 no “BragaResolve” se encontrarem no estado de não resolvidas. Este dado é preocupante pois pode reduzir o nível de confiança dos utilizadores no uso desta aplicação, sendo por isso prioritário garantir que ela cumpra o seu papel como uma ferramenta eficaz de envolvimento e participação dos cidadãos na gestão do seu concelho.

**Palavras-chave:** democracia eletrónica, planeamento participativo, transição digital, tecnologias de informação e comunicação, participação pública *online*, Braga.



## Abstract

### ***Online* services in participatory planning: the contribution of "BragaResolve" to the management of the municipality of Braga**

There is a widespread recognition about the relevance of the active role of citizens in the decision-making processes of their municipalities, both in terms of defining strategic development options and even in terms of the day-to-day management of these territories. In the context of the potential of the digital society and the use of multiple *online* applications and services to deepen participatory democracy in the management of neighbourhood territories, this research seeks to understand the true potential of *online* participation platforms and how they can help achieve more collaborative and participatory governance structures. To this end, a mixed methodological approach was used, combining more qualitative techniques, specifically interviews with representatives of local authorities that provide *online* services for suggestions and complaints. At the same time, other more quantitative techniques were applied, such as gathering data by consulting the local government websites of Nut2 Norte, or by consulting the information on the platform "BragaResolve". The results show that more than half of the municipalities in the northern region (55%) undervalue the potential of ICTs (Information and communication technology), for greater participation in local government. Another result that suggests a reduced exploitation of the potential of these *online* services is the fact that, in the case of the municipality of Braga, a very significant majority of suggestions and complaints registered in 2022 in "BragaResolve" are unresolved. This data is worrying as it could reduce users' level of confidence in using this application, making it a priority to ensure that it fulfills its role as an effective tool for citizen involvement and participation in the management of their municipality.

**Keywords:** electronic democracy, participatory planning, digital transition, *online* public participation, Braga.

ÍNDICE	Pág.
Resumo	iii
Abstract	iv
Índice de Figuras	vi
Índice de Tabelas	viii
Introdução	1
<b>Capítulo 1. O planeamento e gestão territorial sob influência da participação pública e das tecnologias da informação e comunicação</b>	11
1.1. O planeamento participativo	11
1.2. As TIC e seu contributo para o planeamento participativo	22
<b>Capítulo 2. Participação pública <i>online</i></b>	30
2.1. Democracia eletrónica e participação pública	30
2.2. Iniciativas <i>online</i> de participação pública	34
2.2.1. Plataformas participativas: dos orçamentos participativos às plataformas de ocorrências	38
2.2.1.1. Plataformas <i>online</i> de sinalização de sugestões/reclamações	41
<b>Capítulo 3. A oferta de serviços <i>online</i> de sinalização de ocorrências e reclamações no Norte de Portugal</b>	43
3.1. Os municípios da Nut2 Norte segundo o grau de sofisticação tecnológica das plataformas <i>online</i> de participação pública	44
3.2. Os municípios da Nut2 Norte segundo a facilitação do seu acesso às plataformas <i>online</i> de participação pública	53
3.3. O posicionamento do poder local quanto à utilidade das plataformas <i>online</i> de participação pública	56
<b>Capítulo 4. O serviço <i>online</i> de Sugestões/Reclamações do município de Braga: a plataforma “BragaResolve”</b>	60
5. Conclusão	76
Referências Bibliográficas	81
Anexos	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. A inclusão da participação no exercício de planeamento	13
Figura 2. Os oito níveis de participação pública de Arnstein (1969)	18
Figura 3. Exemplo de boas práticas de democracia eletrónica ao nível de um aumento de transparência na gestão pública	31
Figura 4. Modelos de Iniciativas de participação pública <i>online</i>	36
Figura 5 - Portal de Consulta de diplomas públicos	37
Figura 6. Municípios do Norte de Portugal segundo o nível de sofisticação tecnológica das plataformas de sinalização de ocorrências e reclamações	44
Figura 7. O caso do município de Póvoa de Varzim, exemplificativo do nível 1 - website com email ou SMS específico para apresentar reclamações e ocorrências	46
Figura 8. O caso do município de Armamar, exemplificativo do nível 2 - website com plataforma específica para apresentar reclamações/ocorrências e que podem ser previamente tipificadas	48
Figura 9. O caso do município de Arouca, exemplificativo do nível 3 - website com plataforma específica que permite a georreferenciação das reclamações/ocorrências	49
Figura 10. O caso do município de Matosinhos, exemplificativo do nível 4 - website com plataforma específica para apresentar reclamações/ocorrências e que permite o acompanhamento <i>online</i> da sua resolução	50
Figura 11. O caso do município de Bragança, exemplificativo do nível 5 - website que permite o download de uma App para aplicativos móveis para registo <i>in-loco</i> de reclamações/ocorrências	52
Figura 12. Repartição geográfica do nível de sofisticação tecnológica das plataformas de sinalização de ocorrências e reclamações, nos municípios do Norte de Portugal	53
Figura 13. Municípios do Norte de Portugal segundo o tempo necessário para deteção das plataformas <i>online</i> de sinalização de ocorrências e reclamações	54

Figura 14. Repartição geográfica do tempo necessário para deteção das plataformas <i>online</i> de sinalização de ocorrências e reclamações, nos municípios do Norte de Portugal	55
Figura 15. Plataforma “BragaResolve”	60
Figura 16. Ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” em 2019 e 2022, segundo o estado de resolução em que se encontram	61
Figura 17. Repartição espacial das ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” em 2019 e 2022	62
Figura 18. Repartição espacial das ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” em 2019 e 2022	63
Figura 19. Ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” em 2019 e 2022, por categoria e pelo seu estado de resolução	65
Figura 20. Repartição espacial das ocorrências resolvidas e por resolver em 2022, por categoria	67
Figura 21. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘mobiliário urbano’, registadas na plataforma “BragaResolve”	69
Figura 22. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘jardins’, registadas na plataforma “BragaResolve”	70
Figura 23. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘equipamentos públicos’, registadas na plataforma “BragaResolve”	71
Figura 24. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘trânsito’, registadas na plataforma “BragaResolve”	73
Figura 25. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘estradas e passeios’, registadas na plataforma “BragaResolve”	74
Figura 26. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘iluminação’, registadas na plataforma “BragaResolve”	75

## ÍNDICE DE TABELAS

Pág.

Tabela 1. Ocorrências e Localidades de e-Ops por país	39
Tabela 2. Informação recolhida sobre o nível de sofisticação tecnológica das plataformas de sinalização de ocorrências e reclamações, e o tempo necessário para as detetar nos websites autárquicos	43
Tabela 3. Repartição das ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” em 2019 e 2022, por categoria	64
Tabela 4. Proporção das ocorrências resolvidas em 2022, por freguesia	66
Tabela 5. Proporção das ocorrências resolvidas em 2022, por categoria	67

## Introdução

### *Problemática em análise*

Há atualmente um reconhecimento generalizado da importância do papel ativo do cidadão nos processos de tomada de decisão dos municípios, quer quanto à definição das opções estratégicas de desenvolvimento quer inclusivamente quanto à gestão quotidiana dos seus territórios (Haklay et al., 2018; Fu e Ma, 2020). É cada vez mais frequente as autarquias que lançam instrumentos de recolha de informação junto dos seus cidadãos, procurando assim fazer com que estes se sintam ouvidos no momento de tomar alguma decisão que vá implicar com a qualidade de vida da sua população. Por exemplo, é cada vez mais usual observar exercícios de orçamento participativo nos websites das autarquias, ou audiências *online* interativas onde o usuário pode assistir, ao vivo, os debates das Assembleias Municipais e propor/apoiar perguntas feitas pelos demais participantes. Estas são algumas iniciativas que visam estimular um maior envolvimento e colaboração dos cidadãos nas decisões que envolvem a gestão das suas comunidades, precisamente para passar a imagem de que os governantes se importam com a voz do povo, e reconhecem a vantagem de todo o conhecimento personalizado que têm sobre o território. Para além de permitirem ao município gerir melhor o seu orçamento, evitando que os seus fundos se dirijam para obras, intervenções e/ou infraestruturas que no momento não são tão relevantes na perspetiva dos cidadãos, em comparação com a necessidade de intervenções, por exemplo, nos equipamentos públicos, no mobiliário urbano ou nas acessibilidades.

No contexto da exploração do potencial da sociedade digital e do recurso às múltiplas aplicações e serviços *online* para aprofundar a democracia participativa na gestão dos territórios de proximidade, torna-se assim pertinente efetuar uma investigação que procura perceber qual é o verdadeiro potencial destes serviços e de que forma este tipo de plataformas, pode melhorar a comunicação entre as autarquias e a população. Por um lado, quer quanto ao modo como permitem aceder a informação autárquica georreferenciada de um modo mais facilitado, agilizando a relação cidadão-autarquia. Por outro lado, quer quanto ao modo como permitem atribuir aos cidadãos uma voz ativa nas decisões de desenvolvimento, planeamento e gestão territorial, incentivando também desse modo o seu um olhar atento voltado para o espaço onde vivem.

As tecnologias da informação e comunicação (TIC) promovem ferramentas que estimulam e favorecem uma participação mais ativa do cidadão no futuro coletivo da sua comunidade, potenciando a participação do munícipe no planeamento da sua cidade, nas opções que condicionam o seu desenvolvimento de curto, médio e longo prazo, e inclusivamente na gestão autárquica quotidiana do município, por exemplo facilitando a identificação de ocorrências que necessitam de resolução e que condicionam a qualidade de vida e bem-estar de todos os que habitam ou usam o território. Para debater e refletir sobre o potencial dos modos de interação digital neste maior envolvimento do cidadão na gestão dos territórios municipais, esta investigação aborda em concreto o caso de estudo da plataforma “*BragaResolve*” (disponível em *website* mas também em aplicação móvel) enquanto plataforma telemática para reportar ocorrências que necessitam de resolução por parte da autarquia.

#### *Enquadramento da problemática em análise*

Segundo Gandin (2001) para que se possa enfrentar os desafios inerentes à progressiva construção da realidade social é necessário perceber de que forma a sociedade vê os seus problemas, desafios e esperanças. Esse envolvimento da população é essencial para se definir o rumo a tomar, mas também para os processos de tomada de decisão que permitam perseguir a ambição de desenvolvimento de um território. Surge assim o planeamento participativo “desenvolvido para envolver instituições, grupos e movimentos que não têm como primeira tarefa ou missão aumentar o lucro, competir e sobreviver, mas contribuir para a construção da realidade social” (Gandin, 2001: 17).

A presença cada vez mais ativa da sociedade civil nas questões de interesse coletivo, trata-se de um sinal de evolução de uma democracia representativa para uma democracia participativa. Algo que reforça a necessidade do debate público, da transparência, assim como de lógicas mais participadas de tomada de decisão, idealmente elaborada em espaços públicos e não nos gabinetes governamentais (Teixeira, 2002; Corona, 2015). Assiste-se assim no poder público local a uma valorização crescente da vertente comunicacional nas sociedades contemporâneas. Um número crescente de câmaras municipais aposta assim, cada vez mais, na implementação e desenvolvimento de serviços de comunicação, com os quais se

procura um maior envolvimento dos cidadãos no planeamento e gestão dos seus territórios. Tem assim assistindo-se, nos últimos anos, a uma crescente estruturação, organização e profissionalização das estruturas das autarquias que trabalham nesta área comunicacional, com a oferta de novos serviços *online*, acompanhando a evolução das TIC (Wilson *et al.*, 2019).

Este tipo de investimento revela-se extremamente importante, pois através dele tem sido possível dar voz ativa e contínua ao cidadão, através por exemplo dos orçamentos participativos *online* ou outras formas de intervenção cívica, como o referendo local, ou as reuniões descentralizadas dos órgãos autárquicos. Esta investigação procura avaliar o potencial destas novas ferramentas para os desafios de gestão dos territórios municipais, explorando em concreto o modo como estão a ser aproveitados, alargando as oportunidades de o cidadão ser mais ativo no planeamento e administração da sua cidade.

As TIC acrescentam muitos benefícios para o planeamento do território, uma vez que possibilitam melhor acessibilidade e qualidade dos serviços públicos e a redução dos seus custos, para além disso, permite que se fortaleça as relações entre as entidades públicas, os cidadãos e as empresas. Para além disso o próprio desenvolvimento recente das TIC, está a moldar o território e o modo como se faz a sua apropriação. Por exemplo, por via da maior facilidade de comunicação e acesso à informação; algumas preocupações que outrora as empresas e/ou entidades competentes tinham em relação à necessidade de possuir uma infraestrutura física, acabam por se dissipar.

“Se por um lado as TIC estão na origem das atuais transformações espaciais e sociais, suscitando desse modo diversas alterações na forma como o planeamento urbano é abordado, as TIC podem também ser a solução para responder a tais transformações. A utilização das TIC viabiliza melhores condições de acessibilidade e qualidade dos serviços públicos e a redução dos seus custos, tal como, promovem a interação entre cidadãos, empresas e entidades públicas” (James *et al.*, 2004, citado em Cruz, 2016, p.61)

Cidadãos mais informados são também potencialmente mais participativos, e as tecnologias de informação geográfica, em particular os websig autárquicos, têm um

potencial relevante na divulgação dos planos municipais de ordenamento do território. Pois estas plataformas telemáticas facilitam a tarefa de disponibilizar e garantir a acessibilidade a todos sem exceção (através da internet) dos planos municipais de ordenamento do território, nomeadamente da sua informação georreferenciada, para além de toda a informação e conteúdo documental que integram esses planos, disponibilizada assim nos respetivos sítios eletrónicos das autarquias.

O acesso a esta informação georreferenciada é particularmente relevante, não só porque a quantidade da informação cartográfica aumentou, como também a sua qualidade se tornou significativamente superior. Assim, na era da informação digital, a cartografia digital conduziu à expansão e ao aumento da utilização dos SIG que por sua vez foram progressivamente reconhecidos pela sua enorme utilidade, não só no processo de planeamento municipal, mas igualmente na tarefa de auxiliar a administração e gestão do território. Os municípios tiveram assim de acompanhar este processo de modernização apostando nestas tecnologias para a produção de cartografia em formato digital, assim como na disponibilização de toda essa informação nos sites das autarquias através de Websig. Contudo, segundo Gonçalves (2011, p. 24-25)

“Numa análise ao organigrama dos municípios da Região Norte e ao cumprimento por parte dos municípios da Lei n.º 56/2007, de 31 de agosto (que altera o Decreto-Lei n.º 380/99, de 22 de setembro, que vem impor a transcrição digital georreferenciada dos planos municipais de ordenamento do território) verificamos que é cumprida apenas por dois terços dos municípios da Região Norte, e que 23 municípios continuam sem qualquer informação sobre o PDM no seu sítio da internet. “

Segundo Pinto e Cabrita (2005, p. 495) as “novas” tecnologias da informação e comunicação vulgarmente designadas TIC, reúnem em si a referência, ricamente polissémica, dos termos que simultaneamente as sustentam e consubstanciam: tecnologia, informação e comunicação”. As TIC dominam hoje a sociedade, e tentarmos imaginar um mundo sem as mesmas, é uma tarefa árdua. A sua aplicação reflete-se em todas as dimensões da nossa sociedade, se tivermos um olhar atento pode-se constatar que as tecnologias mudaram as formas de aprender, por exemplo através das plataformas de e-learning, as formas de comunicar, com por exemplo o *Facebook*, e

mudaram também as formas de lazer, uma vez que é possível ver filmes *online* ou então encomendar qualquer serviço através de uma simples App.

O planeamento territorial não é exceção ao impacto das “novas” tecnologias, pois tal como afirmava Mitchell (1999) “a cidade atual está a passar por diversas, profundas e irreversíveis transformações territoriais com a incorporação das redes-digitais”. Para expressar a dimensão do impacto associado à difusão das tecnologias de informação, este autor salienta que os impactos instigados pelas TIC nos modelos de gestão urbana, serão semelhantes àqueles que as redes de abastecimento de água, saneamento, transportes, eletricidade e telefone tiveram nos séculos XIX e XX, ou seja, enormes. Em grande parte porque a aplicação deste avanço tecnológico ao nível da informação geográfica, promoveu novas oportunidades e possibilidades ao nível da recolha, organização, sistematização, tratamento, análise e divulgação de informação georreferenciada. Sobretudo com a integração dos SIG com a Internet, nomeadamente com o desenvolvimento dos *Websig* (González e Rymaszewicz, 2020).

Podemos definir um *Websig*, como um sistema capaz de providenciar a observação e consulta de dados geográficos em suporte cartográfico através da Internet. Assim uma aplicação *Websig* tem por característica permitir disponibilizar visualizações de informação geográfica podendo também possibilitar alguns tipos de interação com mapas, nomeadamente mudanças de escala ou consultas diversas, assim como registo de nova informação georreferenciada. Essas interações são realizadas a partir da ligação da aplicação *Websig* a um banco de dados geográfico em algum servidor SIG. É o caso do *Websig* “BragaResolve” que constituirá o caso de estudo desta investigação. Uma plataforma *Websig* que permite que o cidadão facilmente sinalize problemas por resolver na gestão do espaço urbano de Braga, não os deixando cair assim em esquecimento e tornando mais fácil a ação da autarquia no sentido de uma mais imediata resolução desses problemas.

#### *Questões de Partida e Objetivos da investigação*

Esta investigação é norteada por duas grandes questões de partida, cada qual encerrando um conjunto diverso de objetivos específicos de investigação.

Questão 1: De que modo as TIC podem incentivar uma participação mais intensa dos cidadãos no futuro coletivo das suas comunidades?

Procurar-se-á responder a esta questão explorando os objetivos seguintes:

- Refletir sobre o modo com as TIC podem promover um maior envolvimento dos cidadãos na definição das opções estratégicas de desenvolvimento do seu município.
- Debater o papel das TIC para um planeamento territorial mais participativo e colaborativo.
- Avaliar o efeito das TIC na facilitação da relação munícipe com os serviços autárquicos, especificamente no domínio do planeamento e gestão territorial.

Questão 2: No âmbito das tecnologias de informação geográfica, de que modo os Websig, que registam ocorrências/reclamações diretamente pelos cidadãos, aumentam a eficácia das autarquias na gestão quotidiana dos seus espaços urbanos?

- Descobrir padrões de adesão às plataformas *online* de participação por parte dos municípios da Nut2 Norte de Portugal, identificando: os municípios que disponibilizam estas plataformas; se optam por soluções tecnológicas idênticas ao “BragaResolve”; e quais as soluções tecnológicas mais eficazes.
- Conhecer a adesão e apropriação que os munícipes de Braga fazem do *Websig* “BragaResolve”, identificando os domínios onde se regista um maior envolvimento dos cidadãos com o bem-estar geral da sua comunidade.
- Detetar o modo como a participação pública, por via do “BragaResolve”, contribui ativamente para uma gestão mais eficaz do espaço urbano de Braga, confrontando as ocorrências registadas e aquelas, entretanto solucionadas.
- Identificar dificuldades associadas ao uso desta tecnologia de modo poder apresentar sugestões de melhoria para uma maior uso do “BragaResolve”, e sobretudo para que o potencial deste *Websig* seja amplamente e convenientemente aproveitado.

Trata-se assim de uma investigação que procura apurar quais são os contributos que a participação ativa dos cidadãos pode trazer para o planeamento territorial e para a gestão dos espaços urbanos. Especificamente procura-se fazer esta reflexão debatendo

em concreto o contributo das TIC para o reforço de lógicas mais participadas de administração autárquica. Para debater e refletir sobre o potencial dos serviços *online* de participação neste maior envolvimento do cidadão na gestão dos territórios municipais, esta investigação aborda em concreto o caso de estudo do Websig “BragaResolve”, disponível em website mas também em aplicação móvel, enquanto plataforma para reportar ocorrências/reclamações que necessitam de resolução por parte da autarquia.

Através do estudo de caso realizado procura-se assim conhecer a adesão que os cidadãos de Braga fazem a este Websig, e o modo como este promove lógicas mais participadas e colaborativas de gestão dos espaços urbanos. Este estudo procura integrar uma dimensão propositiva, através de sugestões que possam melhorar a experiência de uso desta tecnologia.

Com o estudo de caso realizado pretende-se conhecer até que ponto o potencial desta plataforma é reconhecido e integrado nos procedimentos e rotinas de gestão do espaço urbano, aumentando a sua eficácia, ou se, porventura, constitui uma plataforma que se implementou mais numa lógica de replicar exemplos de outras autarquias. Ou seja, procurando demonstrar o envolvimento da autarquia com desafios sociais mais amplos associados ao reforço da democracia participativa, embora sem grande interesse em usufruir do contributo dos cidadãos para alterar procedimentos enraizados de administração e gestão dos espaços urbanos. Por outras palavras, será necessário perceber se os municípios disponibilizam estas plataformas para de facto usufruírem da opinião dos cidadãos ou apenas para demonstrarem que também as possuem, e que estão assim a par das metodologias mais inovadoras de planeamento participativo.

### *Metodologia de investigação*

Metodologicamente esta investigação debate o papel das TIC e em particular o contributo dos Websig para um reforço da democracia participativa a nível local/municipal, a partir de um trabalho de revisão bibliográfica que visa explorar a relação TIC com o planeamento participativo e o planeamento e gestão do território.

Após esse exercício de exploração mais teórica e conceptual procede-se a uma aproximação à realidade portuguesa através da constituição de uma base de dados de todos os municípios da Nut2 Norte de Portuga e dos serviços *online* de participação pública que disponibilizam aos seus cidadãos. Procura-se assim inventariar quais os municípios que procuram que os seus cidadãos participem ativamente da gestão dos seus territórios, reportando ocorrências/reclamações que exigem intervenção imediata por parte da autarquia. Esta pesquisa é feita na senda das '*online research methodologies*' que enquadra um trabalho exaustivo de pesquisa nos *websites* de todas as autarquias da Nut2 Norte, de modo a constituir uma base de dados que permita identificar padrões territoriais na adesão a estas novas ferramentas e que soluções tecnológica são privilegiadas. Esta reflexão decorre de uma análise estatística e cartográfica à base de dados entretanto constituída.

Concluída esta etapa da investigação aplicou-se uma técnica mais qualitativa, concretamente entrevistas *online* (porque aplicadas durante a pandemia do Covid 19) realizadas a representantes de 6 autarquias que disponibilizam serviços *online* de sugestões e reclamações, mas baseados em soluções tecnológicas diferenciadas.

Mas este estudo aborda a problemática em análise numa lógica multi-escalar. Após a reflexão regional acerca da adesão dos municípios aos serviços *online* de participação Websig, transita-se para a escala municipal/local através da elaboração de um estudo de caso desenvolvido no município de Braga, explorando o *Websig "BragaResolve"*. A consulta desta plataforma de acesso aberto permitiu constituir uma outra base de dados com as ocorrências reportadas, sua tipologia, localização, estado de resolução, entre outras variáveis. O conteúdo desta base de dados foi alvo de uma análise estatística descritiva e cartográfica.

O cidadão através do "BragaResolve" pode supostamente de forma simples e rápida comunicar ocorrências/reclamações sobre aspetos vários que necessitam de intervenção da autarquia, e que estando relacionados com a gestão dos espaços públicos condicionam a qualidade de vida e bem-estar de quem reside neste município. A base de dados que se constituiu inclui informação sobre a evolução/encaminhamento das ocorrências registadas, cuja análise permitirá debater a relevância do uso destas

ferramentas para uma gestão mais eficiente e participada da gestão do território municipal.

Metodologicamente de referir ainda que este estudo é conduzido numa perspetiva de investigação-ação, na medida em que valoriza uma dimensão propositiva baseada em sugestões de melhoria que possam ajudar a potenciar a exploração desta ferramenta tecnológica. Com essas sugestões pretende-se que sejam não apenas úteis para o município de Braga, mas que delas resultem também benefícios para outros municípios. Pois partindo deste estudo de caso procura-se identificar boas práticas que possam ajudar municípios com pouca experiência nestas ferramentas, a tomarem as melhores decisões quanto à sua programação e utilização. Procura-se assim desenvolver uma investigação que traga contributos para melhorar o uso deste tipo de plataformas, que se diferenciam por servirem de ponte entre a população e as entidades governamentais locais, cimentando assim o papel ativo do cidadão enquanto pilar essencial na gestão do espaço que habita e na organização da sociedade em que se insere.

### *Estrutura de investigação*

Este estudo encontra-se estruturado em quatro capítulos, para além da sua introdução e conclusão. No primeiro capítulo são abordados conceitos como o planeamento participativo ou temas como o contributo das TIC para o planeamento territorial e gestão urbanística e para fomentar a participação cidadã nestes processos. Nesta parte do estudo procura-se entender a importância do contributo ativo do cidadão para a gestão do interesse geral e do bem comum. O conceito de planeamento participativo, aqui deve ser entendido como um processo natural e evolutivo da sociedade democrática, em que além de um direito, deve ser progressivamente um dever do cidadão interessar-se e envolver-se na gestão do território que habita.

No capítulo seguinte debate-se como a maior participação do cidadão exige canais de comunicação que facilitem a sua interação com os serviços autárquicos. O papel das TIC aqui é fulcral ao facilitar a interlocução entre ambos os intervenientes, facilitando a comunicação de informação por parte da autarquia, mas também permitindo que o cidadão comum sinta que pode comunicar com a sua autarquia e que ao mesmo tempo

será ouvido. Atualmente não faltam meios telemáticos para facilitar a cooperação entre os cidadãos e as entidades públicas. Temos o exemplo dos orçamentos participativos, sendo que muitos deles são já geridos de modo inteiramente *online*, mas esta interatividade pode surgir também sob a forma de outras plataformas telemáticas. É o caso por exemplo das plataformas *online* permitem que o cidadão facilmente sinalize de um modo georreferenciado ocorrências que necessitam de intervenção autárquica, contribuindo assim ativamente para a gestão quotidiana dos espaços urbanos.

No terceiro capítulo são abordadas as plataformas de sugestões/reclamações dos municípios do Norte de Portugal. A adesão dos municípios portugueses às plataformas *online* é sem dúvida algo que importa analisar, sendo necessário perceber o seu nível de adesão, a sua viabilidade e até que ponto são eficazes. Há um vasto leque de serviços de comunicação com este fim à disposição dos cidadãos, tais como: serviço via SMS, serviços que permitem o *upload* de fotos e vídeos, os WebSig com georreferenciação, ou num nível mais avançado *App* móveis. É necessário refletir sobre qual o tipo mais implementado nos municípios desta região, de modo a proceder a uma análise crítica às plataformas já existentes em Portugal, em termos de conteúdo e tecnologia utilizada. Perceber, através das entrevistas realizadas, qual a importância que os municípios concedem à informação obtida nestas plataformas, suas vantagens e desvantagens.

Por fim procura-se, com o último capítulo, analisar a realidade da plataforma *online* “*BragaResolve*” e o seu contributo na gestão urbana e territorial do município de Braga. Será realizada uma análise estatística evolutiva e geográfica das ocorrências registadas, por exemplo quanto ao tipo e estado de resolução. Procura-se sobretudo avaliar de que modo o “*BragaResolve*” poderá ser entendido como uma ferramenta simples, útil e pertinente, à disposição e ao serviço dos moradores e auxiliadora da autarquia na sua ação quotidiana.

## **Capítulo 1. O planeamento e gestão territorial sob influência da participação pública e das tecnologias da informação e comunicação**

### **1.1. O Planeamento Participativo**

Muito do que é a participação cidadã nos destinos de uma cidade está intrinsecamente ligado ao tipo de população que nela reside. Em 1983 Beaujeu-Garnier referia que *o número de habitantes, as suas características demográficas, as suas origens, o seu grau de qualificação, influenciam a qualidade da participação dos habitantes no desenvolvimento das suas cidades*. Por exemplo, quando a cidade pode contar com uma proporção significativa de população da faixa etária jovem, é bem mais provável que consiga garantir um crescimento populacional por via das taxas de natalidade. A mão de obra aumentará, tal como a qualidade da mesma, uma vez que a população jovem dos dias de hoje tende a ser globalmente mais instruída e, de certo modo, também mais crítica e reivindicativa.

No contexto ocidental e tirando partido de uma evolução para níveis de democracia progressivamente mais participativos, ao nível da gestão territorial e de forma a facilitar a averiguação daquilo que está mal e do modo como corrigir externalidades negativas de uma progressiva urbanização das sociedades contemporâneas, cada vez mais as entidades competentes como as autarquias, procuram dar voz à sua população, envolvendo-a nos processos de planeamento e gestão urbana.

O planeamento e a gestão estão ambos associados a processos de tomada de decisões, ajudando a elucidar sobre o que realmente se deseja alcançar em matéria de desenvolvimento regional e local, e como realizá-lo (Shapiro, 2001). Para Silva *et al.* (2002: 62) “pode-se dizer que é o processo de analisar uma organização sob vários ângulos, definindo os seus rumos por meio de um caminho que possa ser monitorizado nas suas ações concretas”.

Os paradigmas de planeamento territorial foram evoluindo ao longo dos tempos e no caso dos governos locais é cada vez mais presente o desenvolvimento de metodologias para que a população tenha uma palavra a dizer nos processos de tomada de decisão, como é o caso dos Orçamentos Participativos. Para que essa participação possa ser informada e esclarecida, as autarquias locais, de municípios mais ou menos populosos, reconhecem a importância de conseguir comunicar cada vez mais e melhor com os destinatários das suas políticas. Cada vez mais se revela fulcral estabelecer uma boa comunicação com a população, empresas ou tecido associativo, compreendendo-se assim o facto de cada vez mais verificarmos que as Câmaras Municipais apostam nas mais variadas formas de estabelecer serviços comunicação com todas estes agentes do desenvolvimento, em muitos casos através da crescente estruturação, organização e profissionalização de estruturas comunicacionais que permanentemente tirão partido da evolução das tecnologias de informação e comunicação.

O planeamento participativo procura assim envolver diretamente a população, sendo que o sucesso do mesmo está intrinsecamente ligado à qualidade da participação. Segundo Feuerhake et al. (2007), o objetivo do exercício de planeamento participativo é o de reunir a comunidade interessada, as autoridades locais e os técnicos envolvidos no processo e, através de uma discussão aberta na qual todos participantes podem intervir:

- caracterizar a situação atual da zona de estudo;
- definir os problemas existentes;
- identificar as possíveis soluções;
- elaborar um plano de Ação;
- preparar a implementação das intervenções prioritárias.

“O planeamento participativo é um processo que nas suas diferentes fases, envolve diretamente a própria população da área em estudo. Ao longo deste processo os intervenientes participam ativamente na tomada de decisão, de maneira transparente e consensual, comprometendo-se um com o outro, resultando na elaboração de um plano de ação que irá dinamizar o desenvolvimento local.” (Feuerhake et al. 2007: 32)

Na visão mais tradicional do processo de planeamento (Figura 1) é habitualmente considerado que a participação é sobretudo pertinente nas etapas 4 a 7: definição dos

principais problemas da área e sua priorização; identificação das possíveis soluções, elaboração do plano de ação, e implementação das intervenções.

<b>Fase 1</b> <b>Preparação do exercício</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolha do material existente da zona de estudo</li> <li>• Primeiro contacto com as autoridades locais e a comunidade</li> </ul>
<b>Fase 2</b> <b>Reconhecimento da zona</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação de mapas, fotografias aéreas e/ou imagens de satélite</li> <li>• Localização dos aspectos característicos da zona</li> </ul>
<b>Fase 3</b> <b>Elaboração do mapa da situação actual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeamento do uso e aproveitamento da terra</li> <li>• Mapeamento das principais infra-estruturas e serviços básicos</li> </ul>
<b>Fase 4</b> <b>Definição dos principais problemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listagem dos problemas</li> <li>• Discussão e priorização dos problemas</li> </ul>
<b>Fase 5</b> <b>Identificação das possíveis soluções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposta de soluções</li> <li>• Discussão e definição das intervenções</li> <li>• Definição da comparticipação da comunidade</li> </ul>
<b>Fase 6</b> <b>Elaboração do plano de ação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistematização da informação recolhida</li> <li>• Apresentação da proposta à comunidade e às autoridades locais para sua apreciação, formulação de sugestões ou correções, e aprovação</li> </ul>
<b>Fase 7</b> <b>Implementação das intervenções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição das responsabilidades de cada interveniente</li> <li>• Avaliação das necessidades de capacitação a nível local</li> <li>• Preparação de projectos técnicos</li> <li>• Estabelecimento de parcerias a nível institucional</li> <li>• Envolvimento da comunidade na tomada de decisão e como mão de obra</li> </ul>

**Figura 1. A inclusão da participação no exercício de planeamento**

Fonte: baseado em Feuerhake *et al.* (2007)

Apesar de a participação pública no planeamento ser desde os anos 70, uma prática aplicada na maior parte dos países da Europa Ocidental, ainda existem controvérsias sobre os seus ganhos para os participantes e para a sociedade na sua totalidade” (Crespo, 2004). Contudo o planeamento participativo vem afirmando-se desde esta década face a um planeamento mais tradicional e hierarquizado, que tem vindo a enfrentar inúmeras críticas por vários autores, associadas a falhas recorrentes ao nível da sua capacidade de previsão e da falta de relevância social de algumas das suas intervenções, que muitas vezes revelam um reduzido conhecimento da realidade. Segundo Alves (2001) este insucesso do planeamento também podia ser “medido pelo aumento dos problemas urbanos como é o caso da exclusão social ou da degradação territorial [...]” Alves (2001: 82).

Os processos de tomada de decisão dentro de estruturas centralizadas e hierárquicas frequentemente são influenciados e direcionados por interesses privados, negligenciando os impactos sociais e ambientais dessas decisões. Isso pode resultar na deterioração da qualidade de vida urbana, na falta de preservação de valores ambientais e culturais, e no aumento da distância entre residências e locais de trabalho. (Healey, 1992, conforme citado em Alves, 2008).

Reflexões como estas viriam a questionar a credibilidade do planeamento e a relançar a dúvida sobre os objetivos e a ética do planeamento ao serviço do interesse público. A grande parte das críticas apontadas ao planeamento tradicional e hierarquizado, passariam sobretudo pela vontade de construir um paradigma onde a população tenha mais voz, um paradigma mais humanista, preocupado com as verdadeiras preocupações e anseios da população local. Um novo paradigma em que a participação influencie os processos de tomada de decisão e a produção de resultados, materiais e imateriais.

A necessidade de repensar metodologias do passado pelas consequências que têm no futuro, fez com que a integração ativa da população nos processos de tomada de decisão tenha vindo a tornar-se uma prática progressivamente mais generalizada, e não apenas uma ideia. Pois, a constante mudança daquilo que é a realidade social e económica, dita a premência destas novas metodologias de planeamento. Pode assim dizer-se que novas pressões sociais obrigaram à renovação teórica e metodológica da prática do planeamento e da participação pública e integrada.

A necessidade de um melhor conhecimento das necessidades locais fez com que a integração da participação, por via de uma maior cooperação, tem vindo a evitar tomadas de decisão unilaterais e muitas vezes desfasadas da realidade e sem total conhecimento da realidade. Uma participação baseada nos “princípios da colaboração, parceria, de funcionamento em rede entre instituições públicas e privadas e na participação dos próprios destinatários dos programas” (Alves (2001: 41). Caminha-se no sentido de um processo de decisão colaborativo, onde é mais fácil identificar os assuntos de preocupação comum, bem como a definição e identificação dos problemas e das respostas às expectativas das comunidades locais. Ou seja, um modo de planeamento mais interativo e num contexto em que se valoriza e encoraja um debate

construtivo; no qual a participação pública pode inclusive conduzir a uma maior aceitação das decisões tomadas, para além de poder até promover aprendizagens sociais, através das trocas de conhecimentos providenciadas pelos diferentes agentes sociais envolvidos (governos, especialistas, empresários, dirigentes associativos e população).

*“The benefits of broad-based community involvement in planning and design are widely documented; they include enhancing the capacity of citizens to cultivate a stronger sense of commitment, increasing user satisfaction, creating realistic expectations of outcomes, and building trust.” (Al-Kodmany, 1999)*

Um planeamento que integra a participação os diferentes agentes de desenvolvimento. Participação é assim a palavra-chave, um conceito associado a sentidos distintos uma vez que pode ser utilizado em vários contextos. Uma breve pesquisa no dicionário da Porto Editora, ajuda-nos a debater o que se entende por “participação”: o ato de comunicar, informar, ter, tomar parte ou ainda fazer parte integrante. Torna-se assim evidente a razão pela qual as opiniões diferem quanto à definição a adotar para o planeamento participativo e o que este envolve, uma vez que um processo de participação, tanto pode ser entendido como o simples ato de informar ou comunicar, mas também utilizado para definir o modo de fazer parte nas decisões. É assim possível participar somente através do ato de fornecer informação, mas também de ajuda na recolha dessa informação, ou assumir uma voz ativa na tomada de decisão com base nessa informação. Duas visões distintas que usufruem do mesmo conceito, mas diferem quanto ao âmbito e finalidade, uma vez que uma só informa e a outra também participa. Cada uma destas é diferente quanto ao tipo de metodologias que se devem ser mobilizadas e do próprio momento em que se inicia o processo de envolvimento público.

*“importa notar como o discurso da participação integra muitas vezes uma grande variedade de termos – envolvimento, consulta, comunicação...-, e como o próprio conceito de participação pode ser associado a uma grande heterogeneidade de significados, que expressam desiguais níveis de poder de relações entre Governo e cidadãos.” Alves (2008)*

Apenas na década de sessenta do século XX é que a participação passou a ser vista como o ato de participar de forma ativa, ao invés de servir somente para comunicar ou informar. Até aí, existiam fortes restrições ao nível da responsabilidade da formulação do plano e da definição dos seus objetivos e medidas de ação. Não existia de facto envolvimento do público na formulação de políticas e propostas de planeamento, pelo que “a população não tinha oportunidade de desempenhar um papel ativo no processo de elaboração do plano (Lobo, 1995 citado em Crespo, 2004).

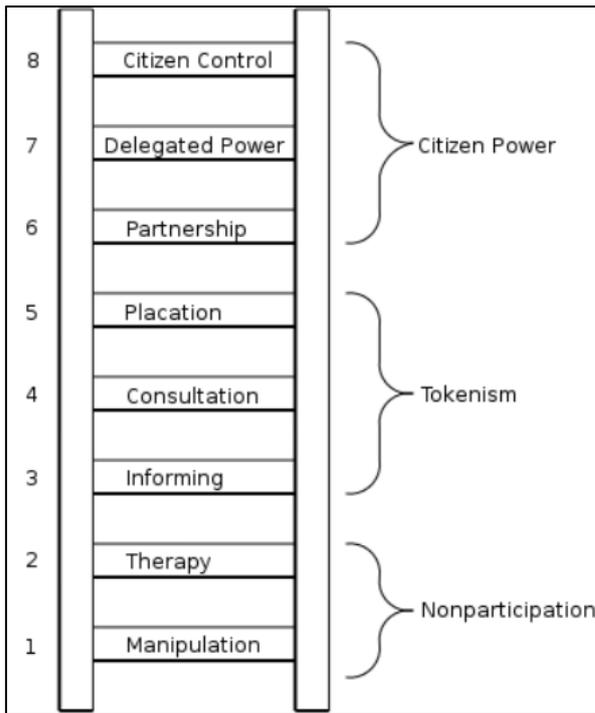
Desde então, progressivamente a evolução da participação pública no planeamento territorial evolui associada a um processo contínuo de democratização da vida municipal (Crespo, 2004), pelo que se começaram a ser introduzidas um conjunto de procedimentos que se afastam de uma conceção passiva de participação, e advogam uma relação de parceria de poder entre o estado e a sociedade (Alves, 2001).

O planeamento participativo não pode mais ser entendido apenas como restrito ao ato de comunicar e informar, mas sim um processo em que todos os atores públicos e privados afetados pelas decisões do planeamento devem contribuir para o processo de planeamento e gestão territorial, de modo que a sua opinião tenha influência na decisão final. Ou seja, a participação pública como condição estruturante de um modelo de tomada de decisão por via do envolvimento dos *stakeholders*. Contudo, tal não implica necessariamente que estes possam ter alguma autoridade na decisão final, a premissa a ressaltar está no fazer ‘com’, ao invés de “para”. Esta é a transformação essencial que estrutura as fundações do planeamento participativo.

Quanto ao modo de concretização do planeamento participativo e no que respeita à seleção de metodologias para a sua concretização, deve dizer-se que a sua seleção depende e influencia simultaneamente os propósitos e os processos da participação, ao nível do número e do tipo de participantes, dos momentos de participação, ou dos resultados que lhe podem estar associados. A escolha da metodologia a aplicar depende do nível de participação que se pretende atingir. Arnstein, 1969 (citado em Fumega, 2013) utiliza a metáfora de uma escada para categorizar esses mesmos níveis. Aos níveis mais baixos da escada, corresponde a informação ao agentes e população, aos níveis intermédios corresponde a consulta em que esses agentes apenas fornecem informação e opiniões. A este patamar Craveiro e Silva (2000) atribuem-lhe o termo de

“participação Indireta” uma vez que se concretiza através de inquéritos e sondagens à opinião pública. Relativamente aos níveis mais elevados de participação, situam-se os degraus onde o cidadão é capacitado com um maior poder de influenciar as decisões, ao que Craveiro e Silva (2000) apelida de participação direta uma vez que facilitam o envolvimento do cidadão na governação local.

Esta escada foi criada para criticar o poder local nos Estados Unidos da América quanto aos programas de desenvolvimento urbano (Fumega, 2013). Uma observação atenta desta (Figura 2) permite observar a existência de oito níveis de participação. Os dois primeiros níveis são associados à não participação [(1) manipulação e (2) terapia], em que os seus reais objetivos não são os de promover uma participação genuína dos cidadãos na elaboração e concretização dos planos e programas, mas sim auxiliar aqueles que detêm o poder a ‘educar’ os participantes. Os três níveis seguintes [(3) informar, (4) ser consultados e (5) avisar] estão associados ao termo “*tokenism*”, que se define “*as the practice of making perfunctory or symbolic efforts to engage communities*” (Hoffmann et al. 2017: 23) e/ou por “*actions that are the result of pretending to give advantage to those groups in society who are often treated unfairly, in order to give the appearance of fairness*”. Idealmente mesmo os que tradicionalmente são mais excluídos teriam a oportunidade de se fazer ouvir, contudo na prática, apenas alertam para os seus problemas mas decisão recairá sempre por quem detém o poder, não é partilhada. No cume da escada da participação estão os níveis que atribuem aos cidadãos o poder da tomada de decisão. Quer pelo estabelecimento de uma parceria (nível 6) que lhes permite negociação com os habituais detentores do poder, ou via da delegação de parte do poder a agentes locais dando-lhes oportunidade de decisão, ou até mesmo assumir o controlo maioritário de um determinado programa ou projeto (8).



**Figura 2. Os oito níveis de participação pública de Arnstein (1969)**

Esta metáfora da escada sugere que o mais desejável seja sempre evoluir-se para o topo em termos de um maior poder dos cidadãos na condução do destino coletivo da comunidade em que se integra, contudo tal pode não corresponder ao desejo da sociedade, que pode preferir uma responsabilização técnica das decisões ou considerar-se incapaz de se envolver ou ter algum controlo no poder de decisão. Tal está associado aos três tipos de sistemas de gestão territorial: o sistema *top-down* ou centralizado, o sistema *bottom-up* ou descentralizado e o sistema misto ou de autonomia limitada (Tulumello, Cotella e Othengrafen, 2020).

A condução de processos de participação num exercício de planeamento e gestão do território pode ser complexa, uma vez que esta influencia o nível de confiança entre as partes e repercute-se na eficiência e eficácia do planeamento. Não existe uma abordagem de participação que seja a mais correta, contudo existe um fator inerente a todas, que se prende pelo facto de todas necessitarem de uma estruturação perfeitamente organizada. A proposta de Erneste *et al.* (2001, citada em Alves, 2001) é a de apostar, numa primeira fase, na identificação dos principais assuntos para o debate, quem irá participar e quais os recursos disponíveis. De seguida torna-se possível caracterizar/definir o problema e estruturar assim o processo de planeamento

cooperativo. Caminhamos, pois, para a fase da recolha da informação, que demonstrará a complexidade do problema, uma complexidade que pode ser técnica (prende-se com o tema em questão), da rede de representantes de interesses ( quanto ao número, posições opostas ou interdependência dos atores), das implicações sociais associadas (perceber a dimensão histórica, sensibilidade política ao projeto, se haverá resistência da sociedade ou políticos para determinadas soluções), ou organizacional (enquadramento temporal, recursos financeiros, potencial de insucesso..).

Quanto aos instrumentos de participação, pode-se estabelecer uma divisão entre os que possuem apenas um sentido de comunicação, que se apelidam de unidirecionais e aqueles onde se estabelecem dois sentidos de comunicação, que se apelidam de interativas, ou de ação recíproca que visam estimular uma troca interativa de informação e conhecimento entre as partes no sentido de atingir a melhor decisão possível.

Segundo Nunes (2021) nos instrumentos unidirecionais, pode-se estabelecer uma subdivisão, entre os de provisão de informação à população e que servem apenas para comunicar algo, como seja: exposições, reuniões públicas, panfletos, relatórios, cartas informativas, vídeos.... Note-se que todos estes exemplos fornecem apenas informação, não sendo assim possível estabelecer troca de conhecimento ou de opiniões. Nos unidirecionais temos também os instrumentos para obtenção de informação junto dos agentes, onde mais uma vez só existe uma via de comunicação, por exemplo, através dos questionários *online* ou de rua, ou as entrevistas sobre algo em específico, neste caso, apesar de serem efetuadas perguntas para conhecer a opinião dos agentes não haverá nenhum debate. Por fim, nos instrumentos unidirecionais, temos ainda aqueles designados de persuasão e promoção de interesses, como é o caso dos grupos de intervenção, dos comunicados, do *lobbying* ou outros que agem procurando a sensibilização para uma causa, mas sem nunca ser envolvido na definição das soluções para os problemas para que alertam (Mostert, 2003).

Caso a intenção da participação seja a de obter e estimular uma troca interativa de ideias que possa contribuir para a tomada de decisão, temos a dinamização de *workshops* ou pequenos grupos de trabalho, os *focus group* (que se trata de uma versão mais seletiva de um pequeno grupo de trabalho), ou as reuniões públicas em que se

debate coletivamente uma proposta de ação. Se a finalidade for a de dar ainda mais poder aos cidadãos na seleção das intervenções a concretizar, temos o exemplo os orçamentos participativos municipais.

Nem todos os autores, aceitam os níveis de participação aqui enunciados. Alguns chegam até a afirmar que apesar da participação pública, ter um largo reconhecimento, como chave fundamental na gestão territorial, a mesma continua problemática (Mostert, 2003). A definição do nível de participação pretendido bem como a seleção dos instrumentos de participação envolvidos, podem ser passos fulcrais para determinar o sucesso do planeamento participativo, no entanto, é também necessário considerar os riscos que lhe podem estar associados. Por um lado, apesar de um maior acesso a informação e às possibilidades de interatividade entre governantes e destinatários das políticas públicas locais, não é possível afirmar que toda este maior envolvimento irá garantir que as entidades municipais terão em conta os resultados e as opiniões da sociedade. Por outro lado, a existência e disponibilização, de instrumentos de participação não garante a boa receptividade destes pois não é possível controlar a adesão da população, ou a boa representatividade de todos os cidadãos nos processos de participação, por exemplo de imigrantes ilegais que tendem a recusar contacto com entidades governamentais.

“É necessário que a população esteja motivada para intervir nos assuntos públicos. Daí a necessidade de analisar a atitude e o comportamento da população dos municípios em relação à participação na resolução dos problemas da comunidade em que está inserida” (Crespo, 2004).

O sucesso da participação pública é algo que não se pode por isso garantir, este está dependente da mentalidade e predisposição da população, do tipo de ideias que tem para acrescentar e aprofundar a reflexão, mas também da própria idade e contexto social em que se insere. Diferentes contextos sociais fazem com que nos deparemos com diferentes visões sobre determinados acontecimentos e/ou prioridades.

Uma outra crítica que surge recorrentemente, baseia-se no facto de existir ainda um enorme distanciamento entre os discursos e as práticas. Torna-se notório que nem sempre o que se recolhe nos inquéritos, é posto em prática. Ou seja, a participação, que

é muitas vezes valorizada nos discursos, é muitas vezes simplificada nos processos. Tal é algo que pode também ajudar a perceber a razão pela qual, em alguns contextos, surge a falta de adesão por parte dos cidadãos a estes processos, uma vez que as minorias que vão participando veem os seus esforços e opiniões ignorado/as. Em suma, a participação pública está longe de ser perfeita, mas a importância do seu papel é incontornável, o importante é usar as críticas como processos de mudança, tornando-a assim menos suscetível a falácias. Sem considerar a participação pública uma panaceia para a resolução de todos os problemas, nem um sinal de consenso em si mesma, defende-se que esta seja entendida e melhorada continuamente, como um meio para atingir um melhor fim.

Procurando discutir aquilo que é a presença da participação pública no planeamento territorial em Portugal, rapidamente chegaremos à conclusão de há já muito tempo, esta vem manifestando a sua presença. O Decreto-Lei de 21 Dezembro de 1934 sobre os planos de urbanização refere no parágrafo 2º do art.º 8, que quaisquer planos apresentados ao governo deveriam ser acompanhados pelos resultados do inquérito público, aberto por 30 dias, devidamente afixado em locais como a junta de higiene concelhia e a comissão de iniciativa e turismo. Apesar de todos estes procedimentos o resultado obtido ficou bastante aquém das expectativas, pois o que na prática existiu foi um impedimento comunicativo entre entidades e população pela fraca produção de planos no período de vigência desse diploma, resultando numa participação muito incipiente no planeamento (Crespo, 2004). Mais tarde, com o DL de Setembro de 1944, os planos gerais de urbanização, através do artigo 10º, sofreram alterações, sendo que só se o Governo entendesse deveriam os planos ser acompanhados do respetivo inquérito público. Apesar de alguns municípios de forma voluntária continuar a aderir ao inquérito público, a forma que a população tinha para manifestar descontentamento seria sobretudo através da imprensa regional.

Apesar destes passos muito incipientes no sentido de um planeamento participativo, continuou a assistir-se a um fraco envolvimento da população perante as tomadas de decisão em Portugal em matéria de gestão do território. Algo que perdurou quase até ao final do século XX, o que leva Crespo (2004) a considerar que “a história do planeamento municipal em Portugal revela, [...] um fraco envolvimento direto da população e de outros agentes urbanos na definição dos planos territoriais”. Mais recentemente a legislação de 1990 (DL. 69/90) vem definir reintroduzir e balizar o

período de inquérito público a 30 dias para as pessoas e grupos formalizarem as suas participações, este período de discussão pública é na legislação de 1999 estendido para 60 dias, para além de terem sido introduzidos no sistema outros momentos e possibilidade de participação” (Crespo, 2004).

Começou a assistir-se então em Portugal, na transição de século, a novas formas de promoção de uma cidadania responsável. Apesar de tudo, esse esforço é contínuo e estende-se aos dias de hoje uma vez que, é necessário não só um lembrete constante para a sua relevância, mas também é fulcral fazer sentir à sociedade que todo o indivíduo tem uma voz, independentemente da classe social. Sendo que é importante estimular a participação de todos para promover o *empowerment* de indivíduos e grupos com elevados níveis de vulnerabilidade à exclusão social. Todavia, o que de facto se ressalva e evidencia, é a existência de uma sociedade ainda muito prematura quando se trata de trabalhar em conjunto, fruto da dependência que possui perante as suas entidades superiores, como o Governo e instituições do Estado.

## **1.2. As TIC e seu contributo para o planeamento participativo**

A sociedade, tal como a conhecemos hoje, já passou por inúmeras transformações causadas por inovações técnicas. Na opinião de Cruz (2016), estamos a presenciar a era da revolução das tecnologias informáticas de comunicação, que tem vindo a acentuar-se nas últimas duas décadas devido ao crescimento rápido das TIC (tecnologias da informação e comunicação) e da sua interferência com os mais diversos domínios do nosso quotidiano. Segundo Pinto e Cabrita (2005, p. 495), as “novas” tecnologias da informação e comunicação vulgarmente designadas TIC, reúnem em si a referência, ricamente polissémica, dos termos que simultaneamente as sustentam e consubstanciam: tecnologia, informação e comunicação”.

Os seus impactes fazem-se sentir em todos os aspetos da nossa sociedade, se tivermos um olhar atento podemos ver que estas tecnologias mudaram as formas de aprender nas escolas através das plataformas de *e-learning*, as formas de comunicar com a introdução das redes sociais como o *Facebook*, ou as formas de lazer, uma vez que é hoje possível ver filmes e espetáculos *online*, ou por exemplo as práticas de comércio pois é possível adquirir qualquer produto ou serviço através de uma simples *App*.

O planeamento e gestão territorial não é exceção ao impacto das TIC, a este respeito já no final dos anos 1990 Mitchell (1999) referia que a cidade está a passar por diversas, profundas e irreversíveis transformações territoriais com a incorporação das redes-digitais”. De tal forma que para que percebamos o alcance que estas tecnologias possuem, este autor salienta também, que os impactos instigados pelas TIC nos modelos urbanos, serão semelhantes àqueles que as redes de abastecimento de água, saneamento, transportes, eletricidade e telefone tiveram nos séculos XIX e XX, ou seja, muito expressivos.

É hoje consensual que as TIC moldam e estruturam o território, estabelecendo novas vantagens comparativas ao mesmo tempo que promovendo novas economias de aglomeração, que já vimos que contrariam as crenças individual de que evoluiríamos para uma maior flexibilidade nas opções de localização das atividades por via da maior facilidade de comunicação e acesso à informação (Castro *et al.*, 2007; Saba, Ngepah, e Odhiambo, 2023). Se por um lado as TIC estão na origem das atuais transformações espaciais e suscitando desse modo diversas alterações na forma como o ordenamento e planeamento territorial é abordado, as TIC podem também ser a solução para enfrentar os efeitos de tais transformações. Não só pela sua utilização viabilizar “melhores condições de acessibilidade e qualidade dos serviços públicos e a redução dos seus custos, tal como, promover a interação entre cidadãos, empresas e entidades públicas (Cruz, 2016, p.61).

Para perceber a influência das TIC no planeamento, especialmente como instrumento de apoio à gestão territorial temos de ter ciente que existem várias formas e métodos de as colocar em prática, para além disso, existem ainda vários agentes envolvidos, uma vez que o usufruto das TIC por parte dos governos pode ter em vista vários fins, um dos quais, fortificar o enraizamento por exemplo das práticas de governação eletrónica. Práticas estas que podem envolver vários padrões de relacionamentos, sendo que os agentes envolvidos são, fora algumas exceções, a população local e as entidades privadas e associativas, e órgãos administrativos podendo estes ser de maior ou menor relevância consoante o local em questão. Em pequenas localidades compete às juntas de freguesias esse papel, nos municípios às câmaras municipais e à escala nacional o Governo português. Através destes 3 agentes envolvidos, podemos verificar vários níveis de ligação, sendo que consoante o nível de relacionamento em vigor,

poderá ser possível determinar o nível de planeamento participativo numa determinada localidade.

De um modo geral, de entre os diferentes agentes de desenvolvimento já mencionados, aceita-se a existência de quatro níveis de relacionamento que promovem a participação pública com base nas TIC (Castro, Marques e Santinha, 2008). No primeiro nível recorre-se às potencialidades das TIC pela administração local/regional/nacional para tornar acessível informação relevante aos cidadãos e aos agentes socioeconómicos. Um dos aspetos positivos é o facto de facilitar a democratização de informação, porém apenas funciona de modo unidirecional, à semelhança dos já referidos exemplos de métodos de comunicação unidirecionais. E o caso dos decretos-lei publicados no Diário da República Eletrónico ou das informações publicadas nos *websites* dos municípios para consulta, relacionadas com alterações ao Plano Diretor Municipal e/ou Planos de Urbanização. Num nível mais avançado, podemos afirmar que a administração pública procura com a aplicação das TIC processos de interação regulares com os cidadãos e os agentes socioeconómicos, nomeadamente consultando a comunidade de forma a promover o plano pretendido ou de encontro às necessidades dos agentes, ou facilitando o desempenho dos serviços administrativos de que são responsáveis. É o caso da aplicação de questionários *online* de satisfação, disponibilizados nos *websites* municipais e que servem muitas vezes para consultar a população de modo a perceber algumas das suas insatisfações e necessidades; ou por exemplo de serviços digitais que permitam a submissão e acompanhamento de pedidos de licenciamento. Ou seja, até aqui, os cidadãos apenas têm a possibilidade de receber a informação (nível 1), ou de esperar que as suas entidades locais, queiram interagir com elas (nível 2), sendo que esses dois métodos não podem ser considerados de todo muito inclusivos, no sentido de procurar integrar aqueles que sempre estiveram historicamente excluídos ou deixado de lado.

É a partir do terceiro nível que vemos sinais de uma maior inclusão e da construção de um modelo mais colaborativo. Os órgãos administrativos, apresentam o seu plano ou intenções à comunidade e convidam a população a debater os mesmos perspetivando alguma alteração estritamente necessária. Neste nível, Castro, Marques e Santinha, (2008) afirmam que já se utiliza a “aplicação das TIC pela Administração Local/Regional para receber e incorporar a opinião (ou propostas) dos cidadãos e dos agentes socioeconómicos nos processos de formulação de políticas/estratégias de

desenvolvimento e tomada de decisão. Assim, neste nível existe nitidamente o objetivo de incorporar a opinião/proposta dos cidadãos, nos processos, o que claramente vai de encontro com as aspirações de uma comunidade inclusiva. É o caso por exemplo de assembleias municipais com participação *online* para debater políticas e obras públicas, e que permitem às populações questionar intenções, datas e prioridades. Por fim, é no quarto nível, que se procura “capacitar e estimular a participação dos cidadãos e dos agentes socioeconómicos na formulação de políticas/estratégicas de desenvolvimento e na tomada de decisão” (Castro, Marques e Santinha, 2008). Este último nível representa assim uma verdadeira colaboração e intervenção ativa nos processos de planeamento e gestão do território. É neste nível que surgem os exemplos dos orçamentos participativos *online*.

Um modelo verdadeiramente colaborativo, afirma ser insuficiente, para a resolução dos problemas territoriais, um único interveniente (Gomes *et al.*, 2015), mais propriamente a entidade governativa. Desta feita, para um funcionamento em harmonia com a comunidade, será necessária uma atuação coordenada entre as organizações políticas, públicas, privadas e por fim a comunidade. Uma instituição governamental que pretenda ser mais inclusiva, governando “para” e “com” a população e agentes locais, primeiro terá de fazer uma avaliação das práticas de tomadas de decisão, procurando perceber em que parte dos processos de planeamento e gestão territorial entra a voz dos cidadãos, e de que modo se procura integrar o conhecimento que eles possuem do território onde habitam. Uma entidade governamental que queira dar um passo em frente, na utilização das TIC para a gestão do território, tem de ser capaz de perceber os auxílios dos meios digitais para agregar e aliar-se à sua população e restantes agentes, e para trabalhar de forma coordenada com todo o tipo de instituições e na resolução das suas reais necessidades (Bertrand e Atalla, 2019).

Um modelo que reclame a necessidade do individuo estar no “centro da ação e ser sujeito ativo em todo o trabalho comunitário, desde a análise da realidade até a construção e realização de um plano de ação” (Gomes *et al.* 2015), exige estruturas governativas que não se acomodem a uma participação pública ainda muito reduzida e com limitações, devem sim procurar novas e mais eficazes soluções de envolvimento dos cidadãos, recorrendo para isso a todas as vantagens que as TIC têm para oferecer.

Na realidade muitos não se acomodam, e por via disso vem sendo desenvolvido o conceito de “*e-government*”, que explora o uso das TIC nos processos de planejamento e gestão territorial.

"E-government is the continuous optimization of service delivery, constituency participation and governance by transforming internal and external relationships through technology, the Internet and new media. This includes Government to Citizen, Government to Employee, Government to Business, and Government to Government" (Gartner, 2000 citado em Fang, 2002)

Novas práticas de relacionamento com os cidadãos e restantes agentes, em que os governos recorrem às TIC para facilitar a interação com estes, envolvê-los nos destinos coletivos das suas comunidades e providenciar-lhes os seus serviços (Palvia e Sharma, 2007).

Uma das vantagens de usar as TIC na interação cidadão-governo nacional, regional ou local, traduz-se numa resolução eficaz de problemas desencadeados pela burocracia com o mínimo de custos possíveis, como afirmam autores como Alves *et al.* (2005), Bertrand e Atalla (2019). Para além de que as TIC permitem solucionar problemas como a comunicação entre instituições governativas, a conexão entre instituições que partilham objetivos e missões, a qualidade de serviços prestados a cidadão e empresas, ou a transparências nas decisões tomadas e aplicação de políticas públicas. Alertados para estas necessidades:

"More and more governments are using information and communication technology especially Internet or web-based network, to provide services between government agencies and citizens, businesses, employees and other nongovernmental agencies." Fang, 2002, p.45)

Ainda assim, referem Bertrand e Atalla (2019), que apesar de alguns exemplos de excelência em inovação, a maioria dos governos está atrasada em relação ao mundo corporativo no aproveitamento do poder do digital, pois temos ainda muitas estruturas governativas que ainda não atribuem a importância necessária ao impacto que as TIC

podem ter no seu território. Vários são os autores que apontam este insucesso, ou seja, o facto de os governos estarem mal preparados para utilizar de forma eficaz este tipo de plataformas digitais.

“Para construir um setor público apto para o futuro, o governo deve reinventar-se. A transformação digital não se trata apenas de novas tecnologias, mas requer uma revisão das estruturas organizacionais, governance, processos de trabalho, cultura e mentalidade.” (Bertrand e Atalla, 2019).

Estes autores defendem esta reorganização, pois só assim, os governos conseguirão captar os benefícios mais amplos que a transformação digital pode trazer às pessoas e à sociedade. Mas para tal ser conseguido é necessário que os governos desenvolvam e estimulem as competências dos funcionários públicos. De certa forma ‘alfabetizá-los’ para que correspondam às necessidades tecnológicas dos tempos correntes, ou seja dotá-los de literacia digital. Por outro lado, é necessário que explorem muito mais o potencial de plataformas tecnológicas, como os *WebSIG*, que em muito podem ajudar a promover a aproximação cidadão-governo, contribuindo para sociedades mais democráticas e nas quais os cidadãos podem colaborar e participar mais ativamente na gestão das suas comunidades e territórios.

Com as TIC para os municípios facilitou-se o constante contacto com os seus habitantes. Face a um cenário de grandes mudanças, as TIC proporcionam uma evolução significativa no planeamento urbano, particularmente em relação à participação pública, pois facilitam o envolvimento dos cidadãos nos processos de tomada de decisões em relação ao território. Assim, importa avaliar “a capacidade que os SIG têm para promover a interação entre cidadãos e departamentos de planeamento, através de políticas públicas do tipo *bottom-up*, que sugerem a intervenção direta dos cidadãos nos processos de decisão” (Dias, 2010, citado em Cruz, 2016: 64).

Os *WebSIG* em particular, permitem melhorias ao nível da informação e da comunicação, através de serviços que possibilitem aos cidadãos receber e fornecer informação, de forma mais rápida e económica, assumindo-se como um sistema capaz de providenciar a observação, consulta, visualização e registo de informação

geográfica, através de comandos de interação entre cartografia digital e bancos de dados georreferenciados.

Estes softwares têm ganho uma especial importância enquanto PPGIS (*public participation geographic information systems*) que segundo Sieber (2006) dizem respeito ao uso de sistemas de informações geográficas que permitem ampliar o envolvimento público na criação de políticas territoriais. “É esperado que os PPGIS permitam que as comunidades e cidadãos possam contribuir para o aumento de informação, que uma dada ferramenta SIG alojada num espaço *on-line* de um município contém, sobretudo sobre o contexto local”. Sieber (2006).

Despite the widespread adoption of GIS by local governments and the growth of PPGIS literature, the public administration literature in general, and the e-government research in particular, has paid cursory attention to the implications of PPGIS for e-government. It is important to fill this gap in the literature, as e-democracy and e-participation are major concerns of e-government scholars” (Garson, 2006).

Com os *WebSig* surgem oportunidades para:

“mudanças ligadas à participação da população, a qual, devido à maior disponibilidade informativa dos cidadãos, se torna mais intensa e exigente, e à coordenação interdepartamental, a qual se reforça significativamente, dada a facilidade de relacionamento entre os diferentes intervenientes.” (Branco-Teixeira e Breda-Vázquez, 2012: 47).

Fruto do bom trabalho desenvolvido em prol de uma boa adaptação e aceitação dos *WebSig* tem-se conseguido o aumento da exigência da população e o reforço da sua postura crítica face ao território e suas dinâmicas. Afirmam-se assim como uma mais-valia para a atividade do planeamento do território, nomeadamente devido às melhorias que promovem ao nível do fomento de práticas de planeamento participativo. Deste modo faz todo o sentido que se estabeleça a sensibilização para debater a introdução das melhores práticas de *WebSig* enquanto PPGIS, para o momento. No entanto, uma das maiores batalhas que a implantação de *WebSig* pode enfrentar, será a exclusão de alguns grupos no uso destas plataformas. Este fator de exclusão destas dinâmicas de participação, deve servir às entidades competentes, como Câmaras Municipais, de fator

de alarme (e não de entrave), até porque, na maior parte das vezes, quem não possui acesso a este tipo de plataforma, geralmente enfrenta já outras dinâmicas de exclusão.

O planeamento territorial necessita de se manter a par da evolução tecnológica, e é por isso que não pode deixar de recorrer a muitas tecnologias informáticas (como é o caso dos *Websig*). Pelo que hoje a grande maioria dos municípios portugueses têm informação geográfica *online* e *WebSig* dinâmicos (Lopes, 2013). Mas só a disponibilização destes e-portais as plataformas não chega para garantir a eficácia destes projetos e plataformas, é necessário que quem os coordena, queira de facto garantir o seu sucesso.

## Capítulo 2. Participação pública *online*

### 2.1. Democracia eletrônica e participação pública

A generalização do acesso à Internet criou as condições para a criação de inúmeras aplicações e plataformas *online* para acesso a informação, conhecimento, bens e serviços, troca de ideias e partilha de conteúdos, o que atingiu nas últimas duas décadas um ritmo avassalador. Cientes dessa importância, os governos têm vindo a analisar e ponderar as suas vantagens e desvantagens, sendo certo que reconhecem como notório o potencial papel que a tecnologia terá na interação comunicacional entre governo e cidadãos. Pode, pois, dizer-se que a massificação do uso das TIC e dos serviços telemáticos veio alargar os horizontes administrativos, fazendo questionar o paradigma da democracia representativa, que vai ficando cada vez mais obsoleto, a favor do paradigma da democracia participativa que ganhou relevância com a exploração do potencial dos novos sistemas e/ou plataformas administrativas *online* (Bright, Bermudez e Soubiran, 2020). Este está hoje intrinsecamente conectado com um outro paradigma que é o da democracia eletrônica, pode ser entendida como o conjunto de discursos, teorizações e experimentações que empregam as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para mediar relações políticas, tendo em vista as possibilidades de participação democrática nos sistemas políticos contemporâneos. Considerando-se que mesmo que a democracia eletrônica, poderá intervir em processos políticos de diferentes dimensões geográficas, quer em comunidades locais, regionais, ou mesmo países ou todo o cenário global, envolvendo simultaneamente diferentes setores democráticos, como governos, grupos de interesse, meios de comunicação e cidadãos comuns (Ronchi, 2019).

A profusão crescente de serviços e aplicações *online*, se convenientemente concebidos e explorados podem fazer com que os procedimentos de participação aumentem a sua eficiência e organização, permitindo que a discussão política seja de maior frequência e sobre uma multiplicidade de temáticas. As entidades governamentais, rapidamente se aperceberam que, possuir documentos no formato digital, permitem com que a sua consulta seja mais acessível, mais rápida e sem terem de se preocupar com o espaço para armazenamento físico de documentação (a desmaterialização dos processos), pelo que se pode aumentar em muito a transparência, essencial para que a democracia

eletrónica envolva uma maior participação social nas decisões políticas (Twizeyimana e Andersson, 2019). A título de exemplo no *website* da Câmara Municipal de Valongo (Figura 3), está disponível para consulta, quais e quantos fundos foram gastos para a realização de intervenções municipais, assim sendo, algo que anteriormente, não seria apresentado com tanta transparência, visto que não estaria facilmente acessível para qualquer cidadão consultar, uma vez que para o efeito, este teria de se deslocar à Câmara, perder horas de trabalho e despende custos no deslocamento.



**Figura 3. Exemplo de boas práticas de democracia eletrónica ao nível de um aumento de transparência na gestão pública**

Fonte: <https://www.cm-valongo.pt/pages/461/> - consultado a 24/02/2021

A participação pública *online* para alguns pode parecer supérflua e de efeitos de utilidade questionável, mas um olhar atento permite verificar que se multiplicam os novos mecanismos permitidos pela *Web* que promovem novas possibilidades para a participação na gestão pública.

Ribeiro (2017), no artigo “Participação política a partir de iniciativas *online*: possibilidades, limites e desafios para a democracia”, reflete sobre a participação política geradas nas plataformas *online* e sobre a adaptação dos governantes e cidadãos. Através do estudo da mesma autora, conclui-se que um dos maiores desafios ganhos recentemente pelas plataformas *online* de participação, é ter ultrapassado a impressão que adquiriu de serem apenas de carácter informativo, pois muitas permitem já o envolvimento dos cidadãos e que os mesmos interajam e discutam sobre os vários

assuntos da gestão pública, no entanto, não influenciando ainda o processo de decisão. O que significa que existem ainda desafios a vencer, para que a participação colaborativa não se assuma como uma participação retórica. Pois as plataformas *online* devem ser iniciativas governamentais que promovam a participação e que seja um processo democrático, o que acaba por não acontecer.

A falta de transparência é também um dos fatores que favorece essa participação retórica. Pois é necessário que toda a informação esteja disponível e não parte dela ocultada.

Apesar de haver mais transparência, importantes detalhes sobre recrutamento de pessoal, orçamento e despesas ainda não são divulgados de maneira suficiente. A melhoria limitada na eficiência e transparência administrativa tem o duplo propósito de aliviar as tensões sociais e reforçar a legitimidade do partido.

Por outro lado, a participação pública *online* exige literacia digital e a promoção de novos serviços *online* pelas diversas estruturas governativas. Um desígnio enfatizado na Agenda Digital da União Europeia de 2021, que através das Orientações para a Digitalização propõe metas a atingir até o ano de 2030 que passam essencialmente por criar competências digitais em pelo menos 80% da população adulta e também que todos os serviços públicos essenciais tenham disponíveis uma linha *online* onde todos os cidadãos possam ter rápido acesso. Ou seja, a participação pública *online*, não é apenas uma questão de avanço tecnológico, é também uma questão estrutural, de transparência e organização.

Os governantes, pesquisadores, cidadãos e todos os demais “protagonistas” sociais e políticos são os responsáveis por construir o trajeto para a democracia, que neste caso deve ser colaborativa e não apenas retórica. Para isso revela-se por exemplo importante adotar medidas, que criem e reforcem competências de forma a ultrapassar a barreira da iliteracia digital, bem como para combater a falta de credibilidade e errada percepção em relação às reais vantagens existentes de uma democracia que impulse medidas de participação pública *online*.

A participação pública *online* tem evoluído para novos canais e práticas de envolvimento, como a crescente partilha de pensamentos e sugestões sobre decisões políticas em ponderação ou já tomadas, em grande parte pela massiva utilização das redes sociais por parte da população (Williamson e Ruming, 2020). Conseguindo-se através destas plataformas fazer com que os jovens, mas não só, estejam mais dentro das grandes problemáticas que envolvem a comunidade em que se integram, suscitando-lhes assim interesse pela política e pela causa pública. É um facto que atualmente, a participação pública *online*, permite que todas as pessoas, sobretudo as que possuem acesso à tecnologia, tenham um papel mais ativo na sociedade, tendo em conta que a informação à nossa disposição é incalculável. Essa informação surge constantemente, através dos diferentes *websites* e plataformas, por meios de artigos de opinião, petições ou movimentos de ação/sensibilização.

Nunca como hoje os cidadãos tiveram tanta possibilidade de participação pública à medida que esta se tem vindo a focar-se mais nas tecnologias digitais. Todos os dias ao entrarmos na internet, seja no motor de pesquisa seja nas nossas redes sociais, nos deparamos com movimentos que convocam a nossa mobilização contra ou a favor decisões políticas, tomadas no nível supre estatal, nacional, regional ou local. Castells (2004, p.171), afirma que estas manifestações na internet “agem sobre as instituições e as organizações graças ao seu impacto na opinião pública”, sendo que é necessário que haja uma boa fundamentação para que um movimento ganhe força para atingir determinadas proporções na sociedade e com impactes a nível político.

Pode-se pois afirmar que as TIC estão a ser cada vez mais valorizadas como algo importante para a qualidade de vida dos cidadãos, mas também agem como um mecanismo de reforço à democracia, promovendo novas formas de democracia eletrónica, em que o grande potencial presente nas TIC é a facilidade de promover uma constante interação entre os cidadãos e o governantes, o que tem vindo a ser cada vez mais explorado nos tempos que correm de modo a que as decisões políticas possam ser mais participadas. O conceito de democracia eletrónica vai assim muito mais além do que a votação *online*, ou a disponibilização de informação dos governantes para os cidadãos por novos canais de comunicação para que estes conheçam os principais assuntos que marcam a agenda política, trata-se acima de tudo da promoção de uma forma de envolvimento dos cidadãos nos processos de tomada de decisão política,

influenciando assim a decisão final. Ou seja, é sobretudo através deste novo paradigma de democracia que nós enquanto cidadãos temos o poder de nos fazer ouvir, não só nos períodos de campanhas eleitorais mas no nosso dia-a-dia. Pelo que é necessário que esta democracia possa ser de acesso universal para que todos possam dela beneficiar.

Por fim, numa época em que há cada vez mais abstenção na participação eleitoral, e menos envolvimento dos cidadãos em sindicatos e associações, por via da democracia eletrónica há cada vez mais pessoas a entrarem em movimentos, mobilizações, em *fóruns* de discussões e partilha de opiniões, muitas vezes a partir do conforto de casa. Embora para alguns teóricos, possam existir duas visões sobre o uso das TIC na democracia, uma visão menos favorável, designada por “cenário Orwell” em que os governantes disponibilizam e usam as novas plataformas tecnológicas para controlar e vigiar os cidadãos mantendo assim governos autoritários, ou o cenário “atenas” em que os cidadãos ganham assim uma *ágora* virtual, podendo discutir e opinar sobre os diversos temas e influenciar decisões.

## **2.2. Iniciativas *online* de participação pública**

Acerca das iniciativas *online* que têm vindo a ser disponibilizadas para promover processos públicos participativos, Braz (2015) refere que estas são usadas muitas vezes pelos governantes para fins muito diversos, a saber:

- consciência da complexidade da decisão, tendo em conta que um processo participativo mais profundo permite com que o cidadão se mantenha informado sobre as dificuldades que envolvem o processo decisório, permitindo uma compreensão mais abrangente das possíveis soluções.
- persuasão política, tendo em vista, não o facto de aumentar a decisão participada com a população ou de perceber os desejos da população, mas sim de dar a conhecer todas as ações dos governantes de forma a aumentar a sua popularidade junto seus dos eleitores.
- delegação de poder, pois ocorrendo um contacto regular entre o público e os governos, o cidadão pode, através das diferentes modalidades participativas expressar

diretamente o seu ponto de vista, levando o governo a alterar as suas convicções. Assim, iniciativas de participação pública, dando visibilidade e notoriedade às opiniões da população, podem forçar a abolição de medidas governamentais. Por essa via pode-se também aumentar a confiança e entusiasmo do cidadão, que usualmente não tem possibilidade de contribuir nas atividades políticas. Embora possa também contribuir para a existência de uma população mais serena, em consequência da rotinização da participação, que pode derivar em o em indiferença.

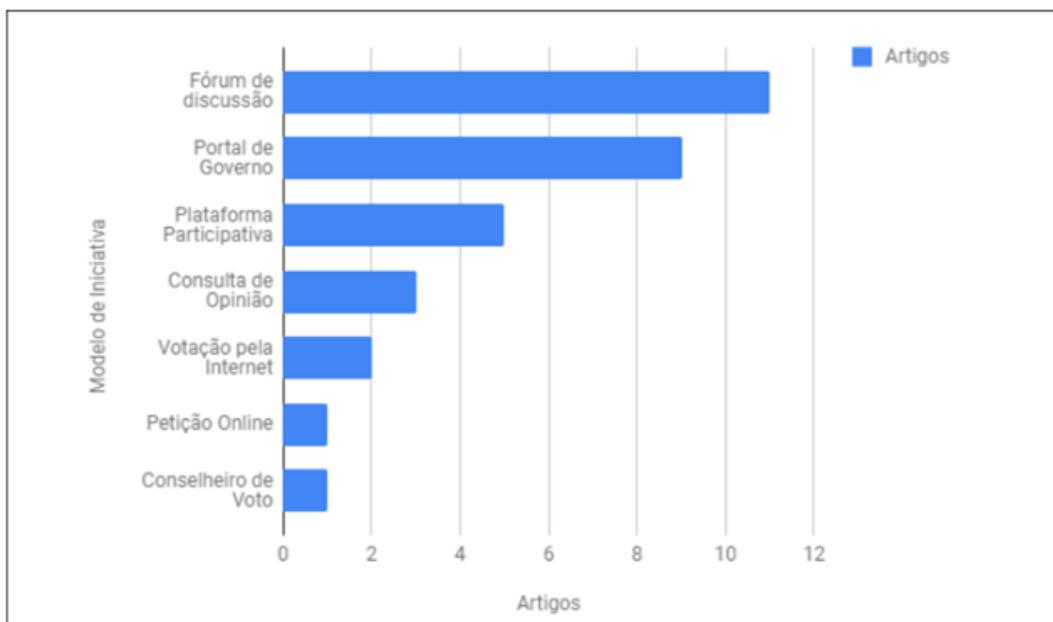
No entanto e apesar de todos estes motivos, há autores que consideram que estes pontos positivos são insuficientes para que determinadas desvantagens se mitiguem. Por segundo Braz (2015), embora as TIC possam facilitar a participação, existem, na realidade, ainda poucas provas de que possam inverter uma reduzida cultura democrática nos processos de decisão, que persistem na sua reduzida inclusividade.

“A e-participação é confrontada com sérios desafios éticos, isto é, problemas de confiança, privacidade, e proteção de identidade, principalmente é requerido, aos participantes, o fornecimento de dados pessoais. Por outro lado, o carácter elitista demonstrado no desenho das tecnologias não favorece a inclusão do cidadão para a participação.” (Kingston, 2012, citado em Braz, 2015)

Embora as TIC possam não favorecer a inclusão de todos os cidadãos na participação, porém, é necessário não esquecer de que existem variadíssimas formas de fazer com que a população participe. Pois apesar de todos os avanços tecnológicos não se deve esquecer a criação de soluções simples e práticas para que se consiga criar um sistema de participação que integre também a percentagem populacional com menor aptidão para as novas tecnologias, procurando que esta seja também incluída no processo da participação.

Importa ainda referir os riscos de credibilidade associados a estes processos mais participados, pois há casos em que é fácil detetar o egoísmo por trás de certas opiniões e dinâmicas de mobilização. Pois como refere Braz (2015) estes processos podem estar condicionados por grupos de cidadãos, representados por interesses económicos externos com intenções egoístas e que não consideram o bem geral da comunidade, levando os governos a temer este procedimento.

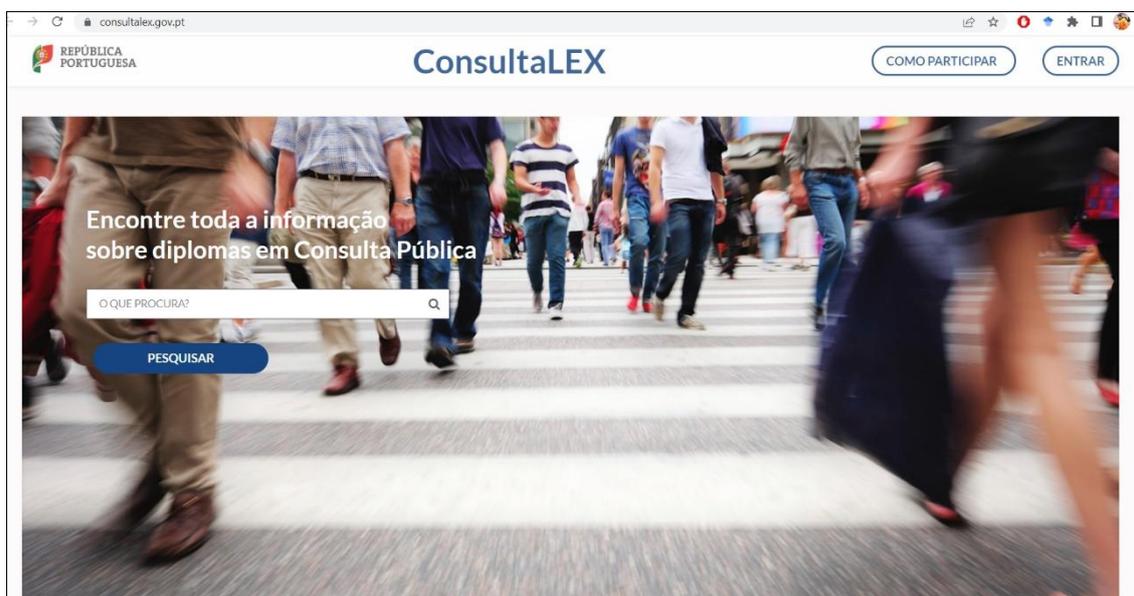
Ribeiro (2017) sob o pretexto de organizar a imensa diversidade de iniciativas para a participação pública *online*, promoveu um trabalho de hierarquização através de duas Revisões Sistemáticas de Literatura (RSL) sobre casos de iniciativas *online* criadas para permitir e/ou estimular a participação do cidadão nas questões políticas, primeiro no mundo e depois apenas no Brasil. As buscas realizadas nas bases de dados *Web of Science*, *Scopus* e *DOAJ* (Figura 4), permitiu destacar no topo da hierarquia os fóruns de discussão, seguido dos canais de comunicação inseridos nos *websites* das estruturas governativas, e em terceiro lugar as plataformas *online* participativas, por outro lado através deste estudo, ficou perceptível que as petições *online* e os modelos conselheiros de voto, são de longe, os modelos menos utilizados. Existem ainda outras formas de interação mais simples que permitem o fornecimento de informações que servem de subsídio à participação, quer pela aferição das disposições mais transversais do público, quer pela possibilidade de manifestações individuais como inquéritos *online* ou endereços específicos de email, respetivamente (Miola, 2009). Há assim muitas ferramentas concretas para colocar em prática este tipo de iniciativas de participação *online*. Braz (2015) refere ainda o exemplo de aplicações baseadas em Sistemas de Informação Geográfica (WebSig), modelos 3D, plataformas de comunicação, ou até jogos de simulação em computador uma vez que existe um grande potencial na tecnologia de realidade aumentada para a ponderação prévia de cenários.



**Figura 4. Modelos de Iniciativas de participação pública *online***

Fonte: Ribeiro (2017)

Nos instrumentos possíveis para a e-democracia, por via da implementação de recursos a internet como forma de fornecer *inputs* à participação dos cidadãos, temos o caso dos portais de governo, que visam sobretudo aumentar os níveis de transparência e de diálogo. Um exemplo concreto disso mesmo, é o portal ConsultaLEX, disponível no portal eletrónico do governo português (Figura 5) que tem como objetivo anunciar a existência de um projeto de regulamento administrativo, submetendo-o a consulta para recolha de sugestões. Segundo o Portal ConsultaLex, o mesmo, está acessível a todos, permitindo aos cidadãos a participação no procedimento legislativo e regulamentar, através da consulta de diplomas e da formulação de sugestões, acompanhando, de forma permanente, a elaboração desse diploma até à fase de aprovação final. Este é o exemplo de uma ferramenta que viabiliza uma participação mais profunda e de maior envolvimento, em comparação por exemplo ao voto *online* que é apenas uma plataforma que facilita a ligação cidadãos-política com a potencialidade de poder levar a uma menor abstenção.



**Figura 5 - Portal de Consulta de diplomas públicos**

Fonte: <https://www.consultalex.gov.pt/>, consultado a 28/02/2022

Há assim hoje muitos canais de interação que permitem uma melhor gestão do processo de governação participada, sendo deste modo evidente o papel fundamental que as TIC têm na evolução da participação pública. Mas muitas vezes revelam problemas de

representatividade, com maior envolvimento de cidadãos jovens e com mais nível de educação e pelos que têm mais interesse pela causa pública (Marien, Hooghe e Quintelier, 2010). São também os países mais avançados democraticamente e com maior liberdade de expressão que têm maior participação. No caso dos outros, há autores como Shen e Liang (2015) defendem que a maior parte dos cidadãos absorvem mais informação do que contribuem para uma conclusão do debate, ou seja, focam-se mais em aprender do que propriamente em dar a sua opinião relativamente ao assunto apresentado.

### **2.2.1. Plataformas participativas: dos orçamentos participativos às plataformas de ocorrências**

De entre as plataformas participativas *online*, as dos orçamentos participativos é das mais comuns para a promoção da democracia eletrónica e para ultrapassar o paradigma da exclusividade decisória típico da democracia representativa. Segundo Allegretti (2019) estas são as mais usadas para favorecer a participação ativa dos cidadãos e a sua intervenção na vida política do seu território.

“A população contribui para a tomada de decisão sobre os objetivos e a distribuição de recursos públicos, especialmente em âmbito local. Assim, o OP torna-se um processo de refinamento por graus das previsões financeiras/orçamentais de uma determinada entidade, marcado por uma temporalização rigorosa para o cumprimento das escolhas em seus vários estágios de articulação.” Allegretti (2019)

Trata-se assim de formas de *e-participação*, que tiram partido do potencial das TIC para uma participação ativa dos cidadãos nos processos decisórios (Sampaio, 2016). Sendo que Portugal é dos países que mais procura realizar estes ideais participativos *online* (Tabela 1), acreditando que esses mecanismos de *feedback* permitem criar políticas públicas melhores e mais legítimas. Em 2016 Portugal, a par do Brasil, era dos países, que mais dava ênfase à forma do Orçamento Participativo *Online*, possuindo cerca de 44 casos em 25 localidades diferentes.

**Tabela 1. Ocorrências e Localidades de e-Ops por país**

Pais	Ocorrências	Localidades
1. Alemanha	13 (7,6%)	4
2. Argentina	9 (5,3%)	4
3. Austrália	2 (1,2%)	2
4. Brasil	37 (21,8%)	17
5. Coreia do Sul	1 (0,6%)	1
6. Escócia	1 (0,6%)	1
7. Espanha	10 (5,9%)	9
8. Estados Unidos	3 (1,8%)	2
9. Estônia	1 (0,6%)	1
10. Finlândia	2 (1,2%)	2
11. França	1 (0,6%)	1
12. Índia	2 (1,2%)	1
13. Inglaterra	7 (4,1%)	4
14. Islândia	1 (0,6%)	1
15. Itália	18 (10,6%)	14
16. Japão	5 (2,9%)	1
17. México	1 (0,6%)	1
18. Peru	4 (2,4%)	2
19. Portugal	44 (25,9%)	25
20. República Democrática do Congo	1 (0,6%)	1
21. República Dominicana	1 (0,6%)	1
22. República dos Camarões	1 (0,6%)	1
23. Suíça	5 (2,9%)	5
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>101</b>

Fonte: Sampaio (2016)

Segundo a Presidência do Conselho de Ministros da República Portuguesa (2017), um orçamento participativo é acima de tudo um mecanismo de democracia participativa, que dá aos cidadãos o poder de decidirem como devem ser investidas parte das verbas dos orçamentos públicos. São assim ferramentas em que os cidadãos apresentam propostas e decidem, através do seu voto, onde será investido uma parte do orçamento público da entidade governativa. Através da promoção destas ferramentas os governos têm procurado suprir a necessidade de aliar formas mais democráticas de governar com a necessidade de diminuir a distância entre políticos e cidadãos. Reconhecendo que os cidadãos são cada vez mais capazes de tomar decisões importantes no rumo a seguir caso lhes sejam fornecidos os devidos recursos. As entidades competentes não podem esperar possuir todas as respostas, desta feita, o conhecimento e a experiência dos seus cidadãos, são fundamentais para entender certas questões e solucionar alguns problemas.

Apesar de ser prática corrente em vários países europeus, como França, Alemanha, Espanha, Itália e Portugal, pode-se precisar que este tipo de política adotada por países europeus surge pela influência do continente sul americano. Autores como Cameira (2019) e Walczak e Rutkowska (2017), sugerem com maior precisão que o primeiro Orçamento Participativo do mundo surgiu na cidade brasileira de Porto Alegre. Surge no Brasil como uma forma de promover uma liderança descentralizada e a democratização na gestão de áreas urbanas. Segundo Silva (2014) foi numa sociedade com sede de democracia, de luta pelos direitos dos mais desfavorecidos e excluídos, de luta contra a corrupção e contra o regime autoritário existente, que se abriu caminho para a implementação do OP (Orçamento Participativo) no Brasil.

Os cidadãos são cada vez mais capazes de tomar decisões importantes no rumo a seguir, caso lhes sejam fornecidos os devidos recursos. A intenção dos orçamentos participativos é a de permitir a população contribuir para a tomada de decisão sobre os objetivos e a distribuição de recursos públicos, especialmente em âmbito local. Assume-se assim como um mecanismo de democracia participativa, que dá aos cidadãos o poder de decidirem como devem ser investidas verbas dos orçamentos públicos. As entidades competentes não podem esperar possuir todas as respostas, sendo por isso o conhecimento e a experiência dos seus cidadãos fundamentais para entender certas questões e solucionar alguns problemas.

Atualmente, os governos têm procurado suprir a necessidade de aliar formas mais democráticas de governar e digitais, com a necessidade de diminuir o fosso relacional e comunicacional entre políticos e cidadãos. Recentemente com a introdução da e-participação os orçamentos participativos vieram ganhar um fôlego acrescentado. A massificação do uso das TIC veio permitir e facilitar a participação dos cidadãos de forma digital, em diferentes etapas dos processos decisórios. Muitos autores defendem que a adoção em massa de:

“processos participativos *online* providenciariam mais informação relevante aos cidadãos, aumentariam a responsividade do governo por meio de mais mecanismos de feedback e criariam, potencialmente, políticas públicas melhores e mais legítimas, podendo fomentar a confiança da população na classe política” (Alves e Breláz, 2015, citado em Sampaio, 2016).

Mas as plataformas *online* de orçamentos participativos, não significa que se deva abandonar métodos mais tradicionais de participação pública (Matheus *et al*, 2010). E em muitos casos a desejada participação pública na condução dos destinos coletivos de uma comunidade pode ser mais bem alcançada com outras abordagens metodológicas e plataformas comunicacionais que procuram influenciar as decisões governamentais por opiniões e sugestões dos cidadãos.

“A comunicação, em todas as suas formas – e agora particularmente com a tecnologia da internet contribui decisivamente nisso com o fornecimento de informações, opiniões e propostas, a respeito dos problemas e de suas soluções. Ela permite, pois, o conhecimento do problema e das variadas formas de solucioná-lo, e notadamente contribui para a formação da vontade de mudar” (Borges e Jambeiro, 2016).

É importante não esquecer as diferentes plataformas digitais existentes, que promovem um vasto leque de meios onde o papel do ativo do cidadão na sociedade pode e deve ser bastante interventivo. Limitar a opinião e participação digital dos cidadãos, penas aos orçamentos participativos, é redutor e não reflete a realidade, uma vez que os municípios possuem vários sistemas de informação e comunicação digital. Nesta categoria inserem-se por exemplo plataformas *online* de ocorrências, que constitui o âmbito do estudo empírico desta dissertação.

#### **2.2.1.1. Plataformas *online* de sinalização de ocorrências/sugestões/reclamações**

Um dos principais objetivos das instituições de governação local é o de providenciar infraestruturas, equipamentos e serviços à sua comunidade, para acima de tudo garantir que a sua população se encontra satisfeita. Essa é uma tarefa infundável pois existem motivos de insatisfação e descontentamento com o modo como os territórios são geridos. Uma forma de procurar garantir essa satisfação é a de fornecer meios *online* para estabelecer uma ponte e comunicação entre cidadão e entidades públicas, que seja adequada para fazer reclamações/sugestões.

Vários são os municípios, de maior ou menor dimensão, que atualmente fornecem e disponibilizam no seu *website* formas para a apresentação de sugestões/reclamações e/ou pedir esclarecimentos sobre a prestação de serviços públicos essenciais. Em muitos casos estas plataformas estão baseadas em tecnologia *Websig*, com funcionalidades que permitem que o cidadão faça o *upload* de vídeos ou fotos que atestem a veracidade das ocorrências que sinalizam, dando-lhes visibilidade e notoriedade. São serviços que garantem o direito de queixa à população que reside ou visita um dado território, incentivando o exercício da cidadania, uma vez que possibilita que num determinado local seja identificado algo que afete a qualidade de vida de quem pretende usar e se apropriar desse lugar. O estudo empírico desta dissertação centra-se precisamente nos serviços *online* de sugestões/reclamações e mais especificamente no caso do município de Braga.

## Capítulo 3. A oferta de serviços *online* de sinalização de ocorrências e reclamações no Norte de Portugal

Para fins de enquadramento e de modo a poder refletir sobre o panorama em Portugal dos serviços *online* de sinalização de ocorrências e reclamações, procede-se agora a uma análise geográfica que pretende avaliar o modo como os municípios da Nut2 Norte beneficiam das ferramentas *online* que permitem aos seus cidadãos reportar ocorrências que necessitam de ser atendidas pelo poder autárquico. Para tal, procedeu-se à recolha e sistematização de informação em todos os *websites* das autarquias da região Norte, que permitisse proceder a duas análises complementares (Tabela 2). Por um lado, informação para avaliar a complexidade ou sofisticação tecnológica das plataformas disponíveis, tendo em conta que nem todas oferecem as mesmas funcionalidades. Por outro lado, o tempo necessário para que um cidadão consiga encontrar no *website* autárquico a plataforma que este disponibiliza para a sinalização de ocorrências e reclamações. Estas informações permitem perceber a prioridade que o poder local tem atribuído ao uso destes serviços pelos seus cidadãos, para que estes possam participar enquanto agentes ativos no processo da gestão territorial e urbanística.

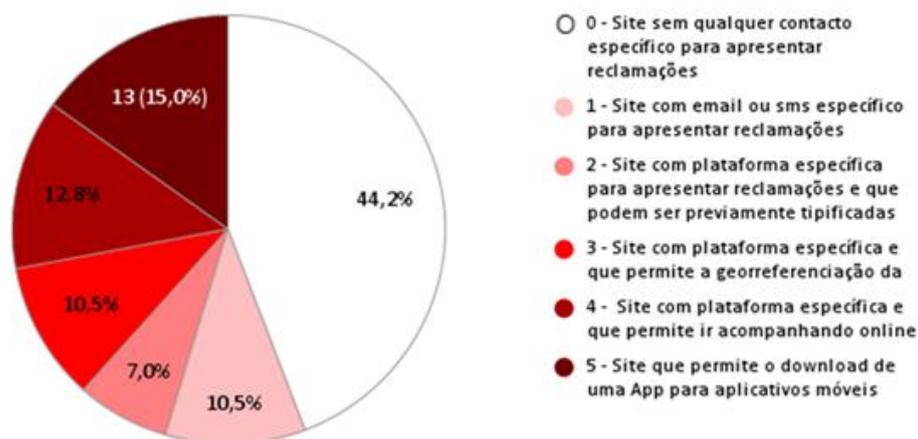
**Tabela 2. Informação recolhida sobre o nível de sofisticação tecnológica das plataformas de sinalização de ocorrências e reclamações, e o tempo necessário para as detetar nos *websites* autárquicos**

Nível	Categorização do nível das plataformas detetadas nos sites dos municípios
0	Site sem qualquer contacto específico para apresentar reclamações
1	Site com email ou sms específico para apresentar reclamações
2	Site com plataforma específica para apresentar reclamações e que podem ser previamente tipificadas
3	Site com plataforma específica e que permite a georreferenciação da reclamação
4	Site com plataforma específica e que permite ir acompanhando online a resolução da reclamação apresentada
5	Site que permite o download de uma App para aplicativos móveis
Tempo	Categorização do tempo dispendido na deteção no site do município da plataforma de ocorrências
D	Não detetado em 120 segundos
C	de 61 a 120 segundos
B	de 31 a 60 segundos
A	Até 30 segundos

Fonte: informação recolhida pelo autor nos *websites* de cada município da Nut2 Norte

### 3.1. Os municípios da Nut2 Norte segundo o grau de sofisticação tecnológica das plataformas *online* de participação pública

É importante salientar que a disponibilização de ferramentas para reportar ocorrências e reclamações é fundamental para garantir a segurança e bem-estar dos cidadãos. Neste sentido, é crucial que as autarquias disponibilizem plataformas eficazes e de fácil acesso aos seus munícipes. Assim, esta análise pretende contribuir para uma melhor compreensão da situação atual na região norte, permitindo identificar eventuais lacunas e possibilidades de melhoria (Figura 6).



**Figura 6. Municípios do Norte de Portugal segundo o nível de sofisticação tecnológica das plataformas de sinalização de ocorrências e reclamações**

Fonte: informação recolhida pelo autor nos *websites* de cada município da Nut2 Norte

Dos 86 municípios analisados, 38 (44,2%) não possuem qualquer serviço *online* que permita um contacto específico para apresentar reclamações estando assim, tendo estes sido agregados no nível 0. O nível 1 foi identificado em 9 municípios que apenas disponibilizam um email ou SMS específico para apresentar reclamações, a forma mais arcaica e rudimentar de participação pública *online*. É, pois, surpreendente que mais de metade dos municípios da região Norte (55%) desvalorizam o potencial das TIC para uma maior participação dos seus cidadãos na gestão dos municípios em que residem. A transição digital no Norte de Portugal está ainda a dar os seus primeiros passos, no que concerne à participação pública. Não por falta de soluções tecnológicas no

mercado, mas muito possivelmente por falta de reconhecimento da sua importância pelo poder local.

O nível 2 é representado por municípios com uma plataforma específica para apresentar reclamações e que podem ser previamente tipificadas. O nível 3 presente em 9 municípios (10,5% do total) corresponde a municípios com plataforma específica que permite a georreferenciação da reclamação. O nível 4 com 11 municípios (12,8% do total) engloba municípios como Paredes, Mesão Frio e Baião, que possuem plataformas específicas e que permitem fazer o acompanhamento *online* da resolução da reclamação apresentada, mas não possuem uma aplicação que as permita reportar no local. O nível de maior sofisticação tecnológica, o 5º, está presente em apenas 13 municípios (15%) do Norte de Portugal, que oferecem uma aplicação móvel para a sinalização *in loco* destas ocorrências e reclamações.

Esta classificação é importante para se entender como os diferentes municípios estão a lidar com a possibilidade dos seus cidadãos reportarem ocorrências e reclamações e como estão a investir em tecnologia para melhorar a comunicação com os seus munícipes. Além disso, esta pesquisa pode ser útil para os próprios municípios, pois permite-lhes comparar as suas soluções com as de outros municípios e identificar possibilidades de melhoria na interação com os seus cidadãos.

Apresenta-se agora, a título exemplificativo, as soluções tecnológicas de plataformas participativas de 5 municípios, tendo sido escolhido aleatoriamente um para cada um dos 5 níveis de sofisticação tecnológica já apresentados.

Um exemplo concreto daquilo que é possível encontrar no nível 1, é o município da Póvoa de Varzim. No qual um cidadão que pretenda relatar uma ocorrência no espaço público, vai poder fazê-lo apenas através do envio de uma mensagem que é direcionada para um email específico disponibilizado no *website* desta autarquia (Figura 7). Nos municípios que se enquadram neste nível o cidadão apenas comunica uma ocorrência ou reclamação, posteriormente um funcionário da autarquia tratará de reencaminhar o email para o departamento que mais achar adequado. Neste tipo de comunicação (exclusivamente unilateral) ao cidadão não lhe é permitido categorizar a

ocorrência/reclamação, ou georreferenciá-la para que fique visível e explícito aquilo que se está a procurar comunicar/alertar, assim como não consegue saber se a ocorrência em questão está a ser acompanhada e/ou resolvida.

Há casos em que se disponibiliza apenas o email específico para onde devem ser dirigidas estas mensagens. No caso de Póvoa de Varzim opta-se por providenciar um formulário para preenchimento *online*, com campos predeterminados, e que permite fazer o upload de ficheiros complementares. Não se trata apenas de um endereço de email mas o que permite é precisamente o mesmo e tendo em conta os meios que atualmente existem à disposição, esta forma de reportar reclamações/sugestões é pois considerada como o nível mais básico.

The image shows a screenshot of the Póvoa de Varzim website. On the left is a navigation menu with various services and information links. The main content area features a 'FORMULÁRIO DE CONTACTO' (Contact Form) with the following fields: 'Nome \*', 'NIF \*', 'Morada \*', 'Código Postal \*', 'Email \*', 'Contacto Telefónico \*', 'Assunto \*', and 'Mensagem \*'. Below the message field is a file upload section with the text 'Submeter ficheiro', 'Arrastar ficheiro para aqui', 'Escolher ficheiro', and 'Maximum upload size: 5MB'. Above the form, there is introductory text in Portuguese explaining the purpose of the 'Apelo ao Município' service and providing the email address 'apoioamunicipio@cm-pvarzim.pt'.

**Figura 7. O caso do município de Póvoa de Varzim, exemplificativo do nível 1 - *website* com *email* ou SMS específico para apresentar reclamações e ocorrências**

Fonte: informação recolhida pelo autor em <https://www.cm-pvarzim.pt/>

O caso do município de Armamar é possível notar grandes diferenças comparativamente ao nível 1, pois o autor da ocorrência já tem opção de indicar a rua onde a ocorrência se localiza e por outro lado, e tem a possibilidade tipificar a ocorrência ou reclamação, por exemplo, se é algo relacionado com a conservação da iluminação pública, acessos para pessoas com mobilidade reduzida, entre outras opções (Figura 8). É importante realçar que nem todos os municípios, disponibilizam categorias tão pormenorizadas, em alguns casos, apenas se limitam a apresentar os diferentes departamentos existentes na câmara. Existe desta forma uma maior preocupação em localizar de forma mais precisa a ocorrência e de tipificar o assunto para que se facilite o trabalho dos serviços da Câmara Municipal.

Ainda neste nível 2 que corresponde aos municípios que disponibilizam uma plataforma específica para apresentar reclamações/ocorrências, na qual estas podem ser previamente tipificadas, encontram-se alguns casos em que é dada a opção do cidadão escolher se pretende que a sua ocorrência se torne pública, permitindo que se torne visível para toda a população.

A grande diferença entre o nível 3 e o nível anterior, reside essencialmente na possibilidade que o utilizador tem para georreferenciar o local exato da ocorrência através da disponibilização de uma plataforma websig, como é o caso daquela disponibilizada pelo município de Arouca (Figura 9), uma vez que no nível 2, como já referido, existe apenas a possibilidade de escrever o nome da rua.

No nível 4, presente por exemplo no município de Matosinhos (Figura 10), além de todas as características mencionadas nos níveis anteriores, o utilizador tem a possibilidade de criar e aceder a uma conta pessoal que lhe permite fazer o acompanhamento de todas as ocorrências e reclamações registadas de modo a perceber se de facto foram tidas em conta e por consequência resolvidas. Além disso neste nível, de um modo geral, existe um grande cuidado em tipificar com detalhe a ocorrência ou reclamação, existindo no caso do município de Matosinhos, subcategorias para facilitar o tratamento posterior pela autarquia.

**Armamar**  
 Terra de Emoções

área do cidadão | 20°C 20°C | @ f Bê

município | **viver** | conhecer | comunicar

## Formulário de Registo de Ocorrências

Início > Município > Área do Cidadão > Ocorrências > Formulário de Registo de Ocorrências

**Nome do Autor**  
 Ex: José Silva

**Email do Autor**  
 Ex: somemail@gmail.com

Quero que a ocorrência fique pública

**Localização**  
 Ex: Rua José Carvalho Araújo

Apresentar nome do autor em ocorrências públicas

Perto de mim

**Acessos para Cidadãos com Mobilidade Reduzida**

- Animais Abandonados
- Conservação da Iluminação Pública
- Conservação das Ruas e Pavimento
- Conservação de Parque Escolar
- Estacionamento de Veículos
- Limpeza de Valetas, Bermas e Caminhos
- Limpeza e Conservação de Espaços Públicos
- Manutenção de Ciclovias
- Manutenção e Limpeza de Contentores e Ecoportos
- Manutenção, Rega e Limpeza de Jardins
- Nomes ou Numeração de Ruas
- Polição Sonora
- Publicidade, Outdoors e Cartazes
- Recolha de Lixo
- Saneamento, Ruturas de Águas ou Desvio de Tampas
- Sinalização de Trânsito

Foto  
 [opcional]  Não foi escolhido nenhum ficheiro

Descrição  
 0/1000  
 Ex: Descreva a sua participação.

**Figura 8. O caso do município de Armamar, exemplificativo do nível 2 - website com plataforma específica para apresentar reclamações/ocorrências e que podem ser previamente tipificadas**

Fonte: informação recolhida pelo autor em <https://www.cm-armamar.pt/>

### Comunicação de Ocorrências

Este formulário permite ao cidadão reportar à autarquia, de forma simples e rápida, pequenos problemas detetados na área do concelho, relacionados com abastecimento de água, avarias em equipamentos públicos, espaços verdes, iluminação pública, rede viária, resíduos urbanos, entre outros.

Faça parte da solução. Seja um cidadão atento e ativo. Colabore, assim conseguiremos fazer ainda melhor e de uma forma mais rápida.

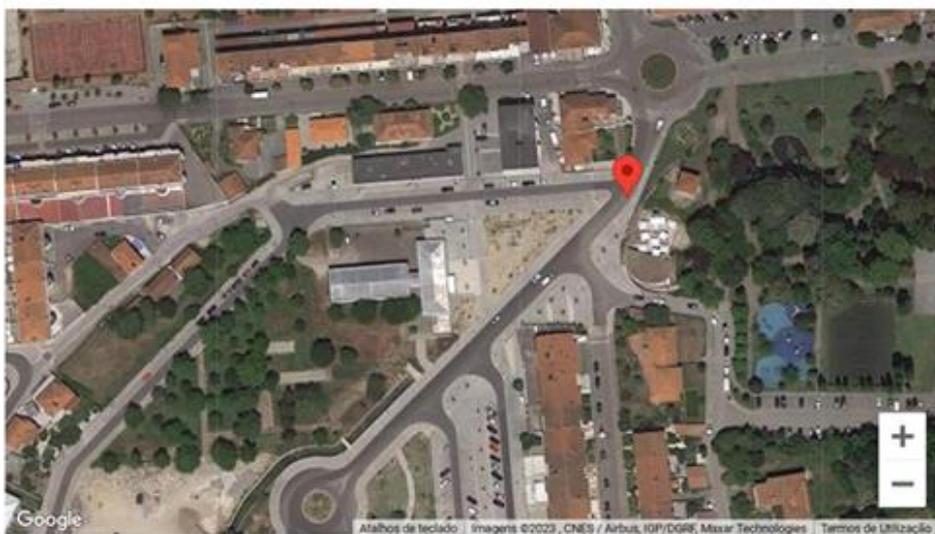
Faça login aqui para ficar com o registo da sua ocorrência na sua área de utilizador.

### Detalhes da Ocorrência

Selecione Categoria  CARREGAR FOTO

Descrição da Ocorrência

R. Dom Afonso Henriques 61, 4540-102 Arouca, Portugal PROCURAR



### Identificação

Nome

E-mail  Número de Telêmovel

ENVIAR OCORRÊNCIA

**Figura 9. O caso do município de Arouca, exemplificativo do nível 3 - website com plataforma específica que permite a georreferenciação das reclamações/ocorrências**

Fonte: informação recolhida pelo autor em <https://www.cm-arouca.pt/>

**município**      **serviços municipais**      **urbanismo**      **conhecer**

---

Nome do Autor  Email do Autor

Ex: José Silva      Ex: somemail@gmail.com

Quero que a ocorrência fique pública

Localização

Ex: Rua José Carvalho Araújo

Apresentar nome do autor em ocorrências públicas

Perto de mim



Selecionar categoria  Foto (opcional)

Abrigos de Passageiros  Não foi escolhido nenhum ficheiro

Selecionar sub-categoria

Danificada

Descrição

0/1000

Ex: Descreva a sua participação.

**As minhas ocorrências**

Entre na Área Reservada para consultar as suas comunicações com a Câmara, assim como para usufruir de um conjunto de funcionalidades que estão disponíveis.

\* Se não for pessoa singular deverá utilizar as suas credenciais para entrar.

Utilizar a sua Chave Móvel Digital ou Cartão de Cidadão!



Utilizar o seu Cartão de Cidadão para entrar!

Entrar com o meu Cartão do Cidadão >

Utilizar as suas credenciais!

Entrar >

**Figura 10. O caso do município de Matosinhos, exemplificativo do nível 4 - *website* com plataforma específica para apresentar reclamações/ocorrências e que permite o acompanhamento *online* da sua resolução**

Fonte: informação recolhida pelo autor em <https://www.cm-matosinhos.pt/>

Como exemplo do nível 5 que corresponde aos municípios que disponibilizam aos seus cidadãos uma *App* para aplicativos móveis para sinalização de ocorrências/reclamações, pode referir-se o caso do município de Bragança (Figura 11). Neste nível, para além de todas as características já mencionadas, tais como a opção de anexar uma fotografia, de descrever o problema, de o categorizar e de poder acompanhar o estado de resolução, oferece-se a possibilidade de uma aplicação ser descarregada para os telemóveis dos cidadãos através da *appstore* ou do *googleplay*. Apesar de parecer simples, esta opção permite aos munícipes, registarem no local aquilo que considerem pertinente, facilitando em muito o processo de participação pública.

Procedeu-se ainda a uma cartografia que representa a categorização de cada um dos municípios do Norte de Portuga quanto ao nível de sofisticação tecnológica os serviços *online* que disponibilizam aos seus cidadãos para a sinalização de ocorrências e reclamações (Figura 12). A análise deste exercício cartográfico permite constatar que o nível 5, o mais complexo, é representado por municípios como Bragança, Alfândega da Fé, Mirandela, Vinhais ou Mogadouro, como exemplo de autarquias que possuem um *website* que permite o *download* de uma *App* para aplicativos móveis. Foi assim possível observar que muitos dos municípios com serviços *online* tecnologicamente mais avançados estão localizados no interior da região Norte, sobretudo em Trás-os-Montes e Alto Douro. Tal pode dever-se a tratar-se de autarquias com menos funcionários e que valorizam mais o auxílio prestado pelos cidadãos no processo de gestão territorial, ou pode relacionar-se com uma opção dos municípios mais urbanizados e com mais população em não disponibilizar ferramentas mais evoluídas, pelo facto destas permitirem também dar mais visibilidade e notoriedade às ineficiências de gestão territorial que são mais abundantes nesses concelhos.

### Serviço de alertas à câmara municipal

Reportar anomalias ocorridas no espaço público do concelho é agora mais fácil.

O cidadão pode reportar de forma fácil no dia a dia pequenos problemas, na rede viária, nos jardins, na iluminação pública, na recolha de resíduos, na limpeza urbana ou avarias em equipamentos públicos. O seu problema é enviado de imediato ao serviço responsável pelo mesmo.

Ao comunicar uma ocorrência  pode escolher se deseja receber uma confirmação de que a ocorrência foi lida e resolvida

Faça parte da solução, ajude a identificar os problemas, seja um cidadão ativo participando na melhoria dos espaços públicos!

Poderá utilizar o formulário nesta página  ou as aplicações móveis, disponíveis para Android e iOS (pesquisar por "Participa ocorrências Bragança")



**Categoria da ocorrência**  
Selecione uma categoria

**Gerir ficheiros**  
Tamanho máximo do ficheiro: 8 MB  
Anexar um ficheiro

**Localização da ocorrência**  
Pesquise por morada ou clique no mapa para selecionar a localização.  
✓ Bragança

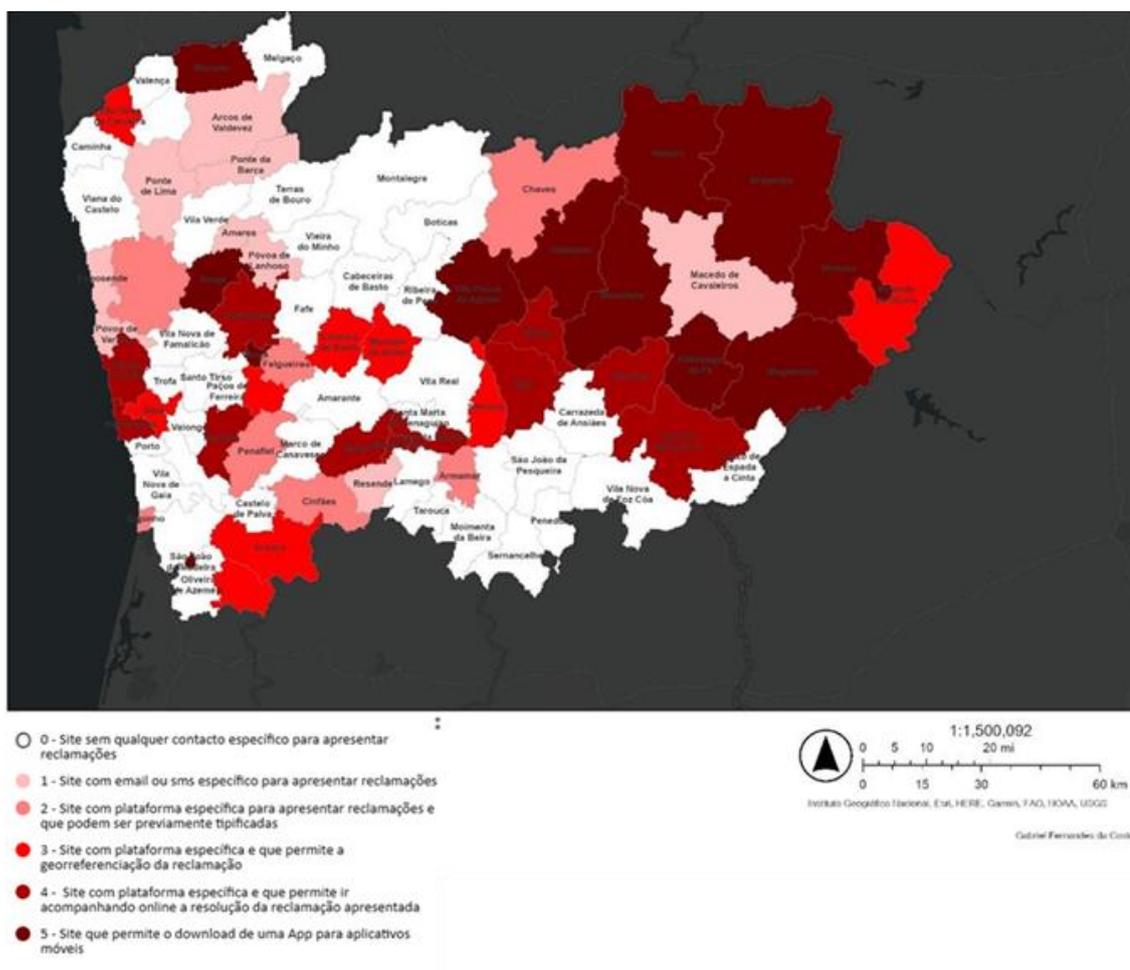
**Notificação de ocorrência**  
Notificação por email  
Não enviar notificações  
Notificação por email  
Notificação por sms

**Os seus detalhes de contacto**  
Primeiro nome  
Apelido  
Email  
Telemóvel  
NIF  
Mostrar mais campos

Enviar ocorrência

Figura 11. O caso do município de Bragança, exemplificativo do nível 5 - *website* que permite o *download* de uma *App* para aplicativos móveis para registo *in-loco* de reclamações/ocorrências

Fonte: informação recolhida pelo autor em <https://www.cm-braganca.pt/>



**Figura 12. Repartição geográfica do nível de sofisticação tecnológica das plataformas de sinalização de ocorrências e reclamações, nos municípios do Norte de Portugal**

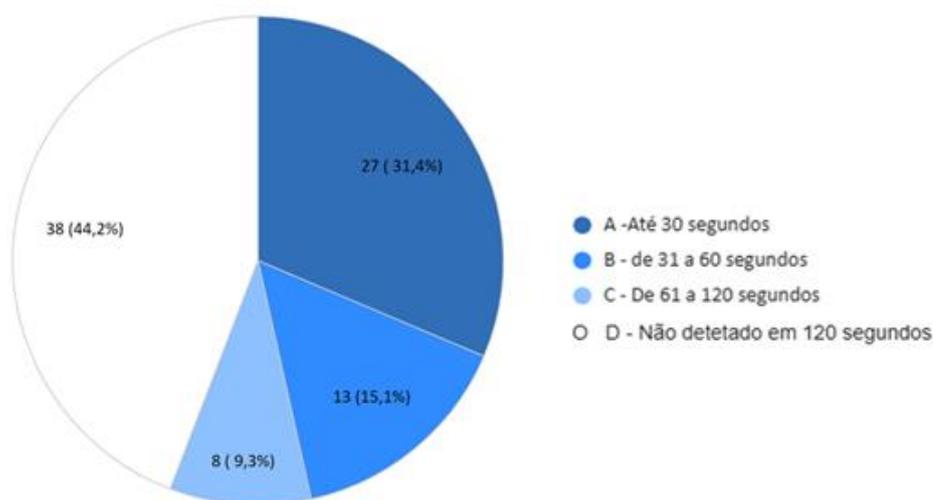
Fonte: informação recolhida pelo autor nos *websites* de cada município da Nut2 Norte

### 3.2. Os municípios da Nut2 Norte segundo a facilitação do seu acesso às plataformas *online* de participação pública

Adicionalmente, aquando da consulta de todos os *websites* das autarquias da Nut2 Norte, foi registada outra informação referente ao tempo necessário (em minutos) para que um cidadão consiga identificar no *website* da autarquia, o serviço *online* que esta disponibiliza para a sinalização de ocorrências e reclamações. Para este fim, além dos níveis previamente mencionados, foram estabelecidos agrupamentos que classificam os municípios com base no tempo de busca pela ferramenta (Figura 13). Através desta

pesquisa constatou-se que, de um modo geral, na maioria dos municípios do Norte de Portugal os cidadãos tendem a sentir dificuldades a encontrar os serviços *online* para a participação de ocorrências ou reclamações. Os municípios na categoria “A”, disponibilizam plataformas que foram encontradas em menos de 30 segundos de consulta do *Website* (menos de 1/3 dos municípios) e a categoria ‘B’ agrega as que foram encontradas entre 30 segundos até 1 minuto (cerca de 15% dos municípios). Ou seja, menos de metade dos municípios avaliados disponibilizam serviços *online* de participação pública facilmente acessíveis nos seus *websites*.

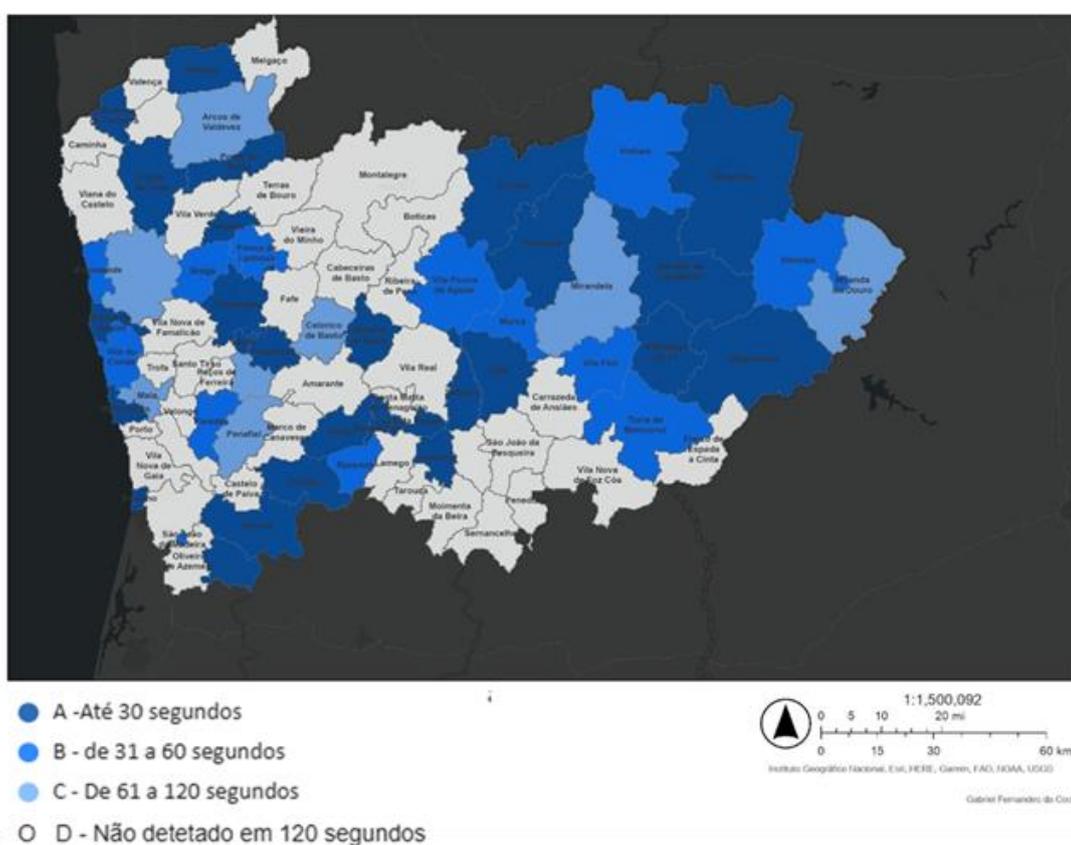
Quanto às categorias que traduzem os municípios onde se revelou mais difícil encontrara este tipo de plataformas, a ‘C’ corresponde aos 8 municípios onde o pesquisador demorou entre 1 a 2 minutos a encontrar a ferramenta *online* de sinalização de ocorrências e reclamações e a ‘D’ corresponde a todos aqueles (38 em 86 municípios, o que corresponde a 44,2%) em que as referidas ferramentas, a existirem, não foram detetadas em 2 minutos de exploração do website, por parte de um pesquisador com um nível de literacia digital elevado.



**Figura 13. Municípios do Norte de Portugal segundo o tempo necessário para deteção das plataformas *online* de sinalização de ocorrências e reclamações**

Fonte: informação recolhida pelo autor nos *websites* de cada município da Nut2 Norte

Analisando o mapa da distribuição dos municípios pelo tempo necessário de exploração do *website* autárquico para encontrar as ferramentas *online* de participação (Figura 14), torna-se evidente que nas regiões do interior norte do país, como Alfândega da Fé, Bragança e até Chaves, o tempo médio gasto para encontrar as ferramentas desejadas é menor, contrariando possivelmente a ideia de que os municípios mais urbanizados, como por exemplo Vila Nova de Famalicão, Viana do Castelo ou o Porto, geralmente mais populosos e com melhores serviços, tenham ferramentas *online* mais facilmente acessíveis.



**Figura 14. Repartição geográfica do tempo necessário para deteção das plataformas *online* de sinalização de ocorrências e reclamações, nos municípios do Norte de Portugal**

Fonte: informação recolhida pelo autor nos *websites* de cada município da Nut2 Norte

Ou seja, os resultados parecem sugerir que os municípios com serviços *online* de participação tecnologicamente mais avançados (níveis 3, 4 e 5) estão diretamente relacionados com um menor tempo de procura por parte dos cidadãos para os detetar

no website autárquico. Por outro lado, os municípios que têm à sua disposição apenas ferramentas menos avançadas (níveis 0, 1 e 2), em geral, parecem demorar mais tempo a encontrar essas respetivas plataformas. Curiosamente também este indicador parece evidenciar que são os municípios mais desenvolvidos e com mais população aqueles que mais barreiras enfrentam na promoção de formas de participação pública *online*.

Em suma, a análise realizada à informação obtida, através da consulta dos *websites* das autarquias do Norte de Portugal, permitiu compreender como os diferentes municípios estão a lidar com as ocorrências reportadas pelos seus cidadãos e como estão a investir em tecnologia para melhorar a comunicação com os seus municípios. Conclui-se que a disponibilização de plataformas mais avançadas está diretamente relacionada com um menor tempo de procura desses serviços *online* por parte dos cidadãos. Ou seja, os municípios com maior consciencialização para a importância e potencial destas ferramentas *online*, são também aqueles que mais se esforçam para que estas sejam mais facilmente acessíveis aos seus cidadãos. Por outro lado, detetaram-se indícios que sugerem que há ainda uma grande margem de progressão na oferta de serviços que ajudem a promover a participação pública *online*, pois os municípios mais populosos parecem ser aqueles onde mais tem de se avançar ao nível da qualidade das plataformas que disponibilizam, assim como na facilitação do acesso a essas plataformas por parte dos cidadãos de modo a garantir uma maior eficiência na comunicação entre municípios e cidadãos.

### **3.3. O posicionamento do poder local quanto à utilidade das plataformas *online* de participação pública**

De modo a procurar compreender mais aprofundadamente os diferentes posicionamentos que as autarquias revelam quanto à exploração do potencial destas ferramentas, procedeu-se a 6 entrevistas a responsáveis autárquicos, tendo sido escolhida uma autarquia integrada em cada um dos níveis de sofisticação tecnológica destas plataformas, já referido anteriormente (Figura 6). Para assegurar a privacidade e o anonimato da informação transmitida, procede-se a uma análise qualitativa agregada, sem nunca identificar a que município se refere uma qualquer informação em particular.

Com estas entrevistas procurou-se compreender as motivações que têm levado os municípios a criar um serviço para apresentação de sugestões/reclamações por parte dos seus munícipes. Analisando as respostas obtidas verificou-se que, embora em alguns casos a criação desses serviços deriva sobretudo da necessidade de atender à obrigação legal de adequar a qualidade dos serviços de atendimento ao público à norma ISO 9001, a maioria das Câmaras Municipais está genuinamente preocupada em incrementar a participação pública dos seus munícipes nos processos decisórios, promovendo a implementação destes serviços *online* complementarmente a soluções presenciais, como balcões de atendimento. Ou seja, há na grande maioria dos casos a preocupação de disponibilizar um horário de atendimento presencial nos diversos departamentos de uma autarquia, para além de todos os outros meios de contacto que possam existir para o envio de reclamações e/ou sugestões. Ainda ao nível das motivações subjacentes à criação destes serviços, alguns municípios referiram que a sua criação permite recolher informação muito útil que permite ir monitorizando o nível de satisfação dos cidadãos quanto às políticas públicas locais que vão sendo implementadas, informação essa que permite ir introduzindo reajustes nessas políticas de modo a melhorar os serviços prestados pelas autarquias.

Com estas entrevistas procurou-se também compreender o balanço que as autarquias fazem quanto à implementação e utilização destes serviços de sugestões/reclamações. De uma maneira geral, as Câmaras Municipais fazem uma avaliação extremamente positiva do uso destes serviços, acreditando que estes lhes permitem resolver os problemas que se colocam ao nível da gestão dos seus territórios de forma mais rápida, assim como compreender melhor os pontos fortes e fracos da atuação da autarquia. Além disso, essa forma de participação tem como vantagem permitir que os munícipes expressem suas opiniões e participem ativamente no processo decisório, lado a lado com as autoridades municipais. Todavia, algumas autarquias veem a participação dos munícipes como uma desvantagem, pois isso pode prolongar o processo de tomada de decisão e de implementação/concretização de ações.

Também é possível perceber que um esforço maior na divulgação das plataformas de comunicação resulta em um aumento nas intervenções por parte dos munícipes. Em alguns casos, esses maiores níveis de participação são principalmente devido a mais reclamações. Algumas autarquias entrevistadas considerarem mesmo que os

munícipes estão mais propensos a reclamar do que a sugerir. Embora existam também aquelas em que a diferença não é tão significativa entre sugestões e reclamações.

Procurando perceber qual o perfil dos munícipes que mais sugestões/reclamações fazem, a respostas obtidas apontam a preferência do uso de meios presenciais por população mais idosa (com mais de 60 anos), enquanto que os serviços *online* alternativos são sobretudo usados por cidadãos no escalão etário dos 20 os 60, certamente pelos seus níveis de literacia digital serem mais elevados. Estes dados reforçam a importância de continuar a apostar em meios complementares (presenciais-*online*) evitando que os processos de transição digital em curso impeçam a participação pública de uma proporção significativa da população. Refira-se ainda que pelas informações obtidas nestas entrevistas, quando se trata de assuntos urgentes o meio preferencial utilizado não é nem o presencial nem as plataformas *online*, mas sim as chamadas telefónicas. Estas linhas de atendimento por técnicos (e não de atendimento automatizado) continuam por isso a ter uma elevada importância em assuntos de maior urgência, como todos aqueles que se relacionam com a proteção civil. Até porque, segundo os entrevistados, estas continuam a ser temáticas preferenciais em que se detetam mais sugestões e reclamações dos munícipes (danos ambientais, problemas com arruamentos, episódios de cheias, ...).

Procurando descobrir qual é a utilidade das sugestões/reclamações recebidas, para orientar a ação quotidiana das autarquias na gestão do território municipal, conseguiu-se apurar que os municípios não descartam aquilo que é reportado, realizando uma análise estatística e sistematizada das sugestões e reclamações recebidas. Consideram que essa análise fornece informações relevantes sobre intervenções necessárias, de melhoria ou corretivas. Pelo que, o tratamento estatístico destas informações contribui para um processo de tomada de decisão mais fundamentado e eficiente, garantindo uma gestão mais adequada do investimento público.

Por fim e quanto à adoção de políticas que permitam intensificar a participação do cidadão, no auxílio da identificação dos principais problemas do município, praticamente todas as 6 autarquias entrevistadas reconhecem a importância de reforçar o investimento neste tipo de políticas. Para um futuro de curto/médio prazo praticamente todas estão a estudar formas para implementar serviços *online* mais avançados de

sugestões/reclamações: plataforma com categorização prévia das sugestões/reclamações; plataforma com possibilidade de georreferenciação da sugestão/reclamação recebida; plataforma com possibilidade de acompanhamento *online* pelo munícipe do processamento da sua sugestão/reclamação; ou mesmo uma *App* móvel com tecnologia websig.

## Capítulo 4. O serviço *online* de Sugestões/Reclamações do município de Braga: a plataforma “BragaResolve”

Neste capítulo centra-se a atenção no caso específico do serviço *online* de sugestões/reclamações do município de Braga, que ciente do crescente interesse de envolvimento dos cidadãos nas problemáticas locais que interferem com a sua vida quotidiana e com os caminhos de desenvolvimento da sua comunidade, e reconhecendo que estes devem ter uma voz ativa na gestão do seu território, disponibilizou a plataforma *online* “BragaResolve” (Figura 15) que permite a qualquer cidadão apresentar a sua sugestão ou reclamação sobre os mais variados temas que interferem com o seu conforto, bem-estar e qualidade de vida. O objetivo é procurar compreender o modo como esta plataforma tem contribuído para um modo de governação mais participado, partilhado e colaborativo no caso do município de Braga.

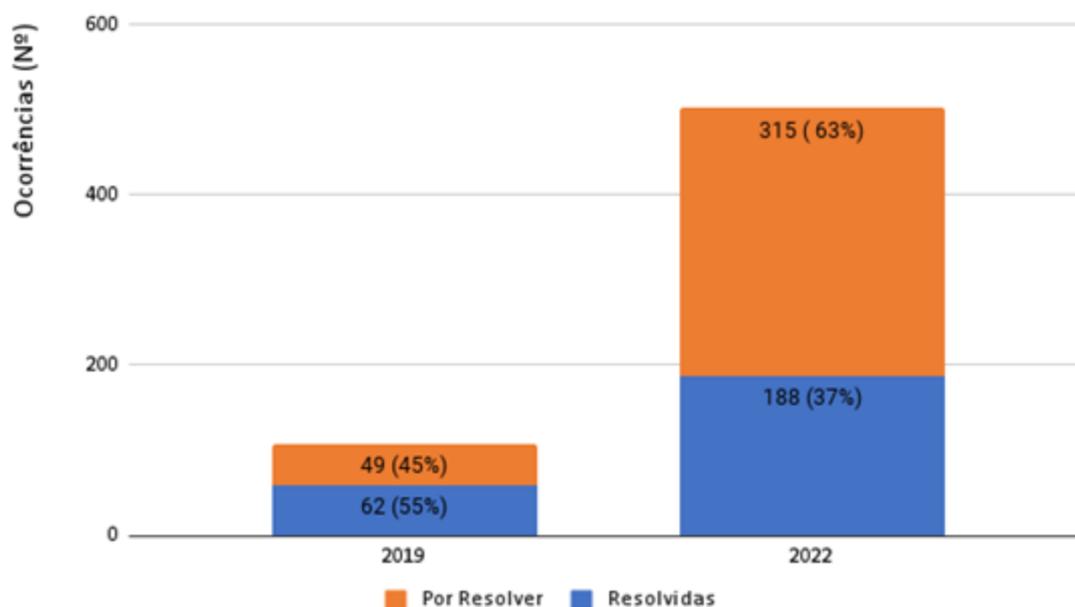


**Figura 15. Plataforma “BragaResolve”**

Fonte: <http://bragaresolve.pt/>

O uso desta plataforma pelos cidadãos que residem, trabalham ou visitam Braga tem vindo a reforçar-se ao longo dos últimos anos (evoluindo de 112 em 2019 para 503 em 2022). Todavia os dados recolhidos permitem perceber que ocorreu um significativo aumento nas situações por resolver em 2022 (Figura 16). Pois se em 2019 menos de metade (45%) das situações reportadas não estavam ainda resolvidas, em 2022 importa

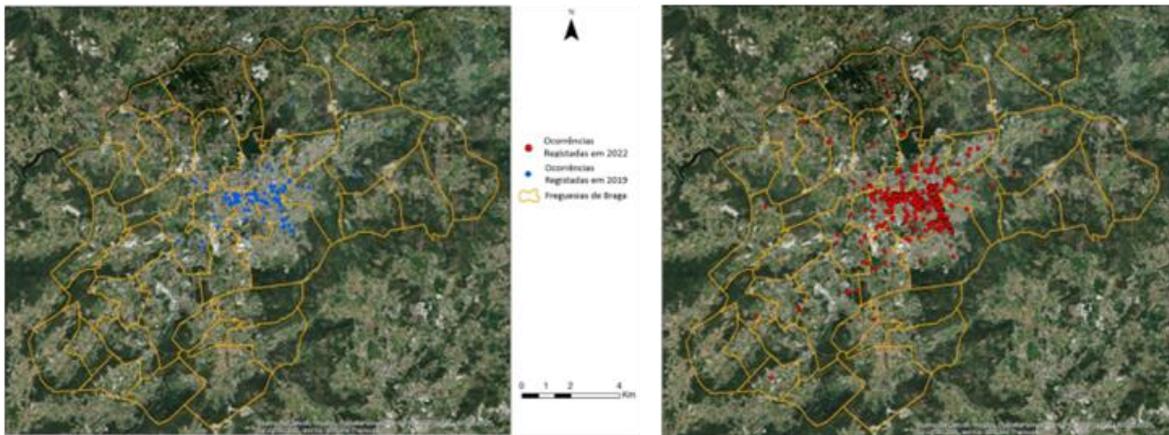
salientar que 63% das ocorrências que a população reportou ainda se encontra pendente de resolução. As ocorrências registadas em 2022 e que foram resolvidas pelo município representavam 37% do total, face a 55% em 2019. Esta evolução pode traduzir alguma desconsideração do município face ao potencial desta ferramenta, causando o risco de descredibilizá-la enquanto um meio que efetivamente se destine a uma governação mais participada deste município.



**Figura 16. Ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” em 2019 e 2022, segundo o estado de resolução em que se encontram**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>

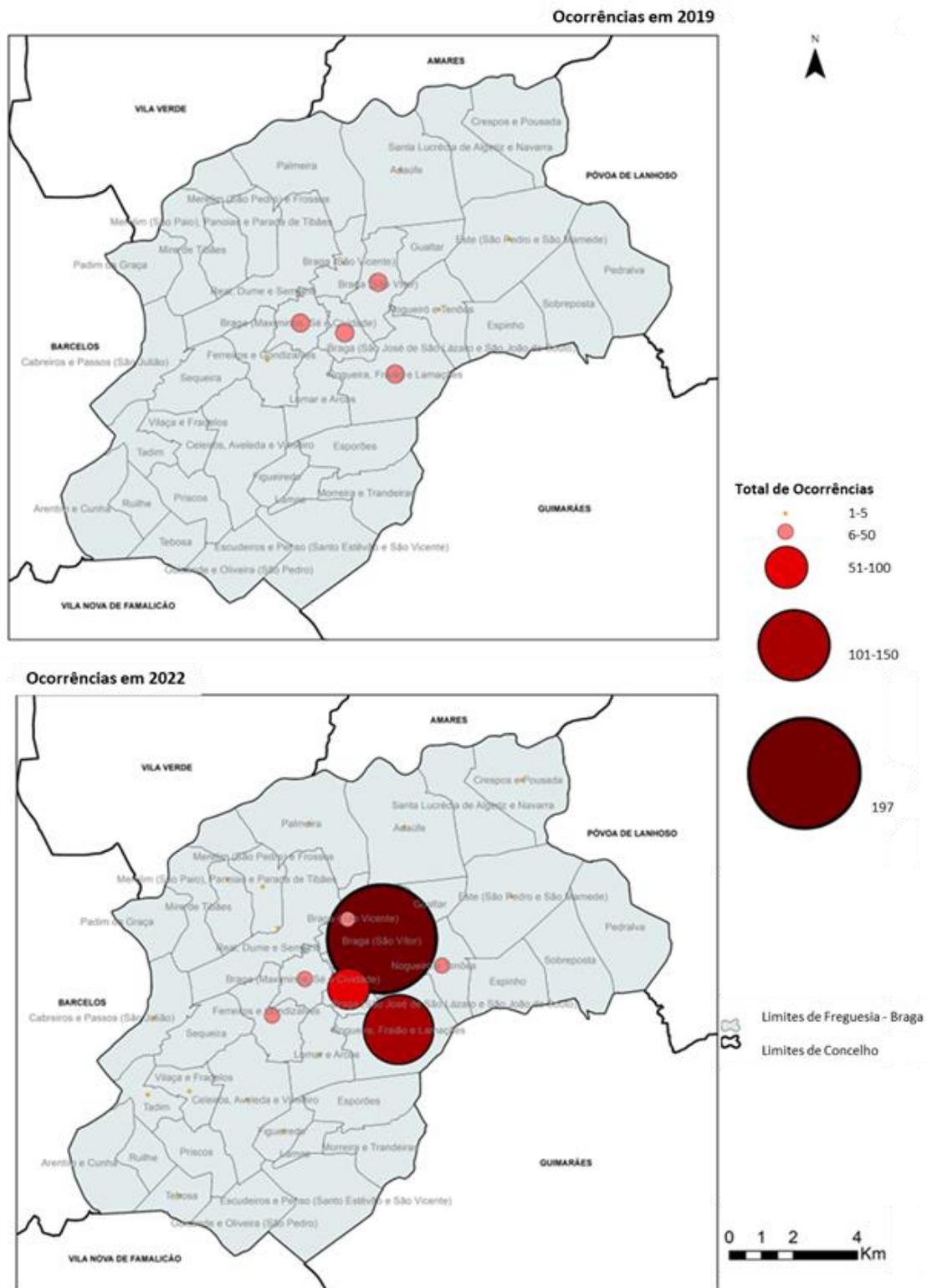
O uso crescente desta plataforma é consideravelmente acentuado na cidade de Braga e freguesias circundantes (Figura 17). O aumento não resulta de um acréscimo de ocorrências registadas nos espaços menos urbanos, onde estas são muito pontuais e sem expressividade. É certo que tal resulta do facto de terem menos população, mas também pode indicar que se trata de uma plataforma que está concebida sobretudo para auxiliar a gestão de espaços mais urbanizados, com menor aplicabilidade a outros territórios.



**Figura 17. Repartição espacial das ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” em 2019 e 2022**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>

Ainda em termos geográficos, analisando a repartição do total de ocorrências por freguesia (Figura 18), fica perceptível que o significativo acréscimo de ocorrências entre 2019 e 2022 fez-se a partir de uma intensificação do uso desta plataforma nas freguesias que já tinham maior expressividade em 2019 (as da cidade de Braga e vizinhas). A grande parte das ocorrências registada em 2022 (197) referem-se à freguesia de Vítor, seguindo-se a união de freguesias de Nogueira, Fraião e Lamações.



**Figura 18. Repartição espacial das ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” em 2019 e 2022**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>

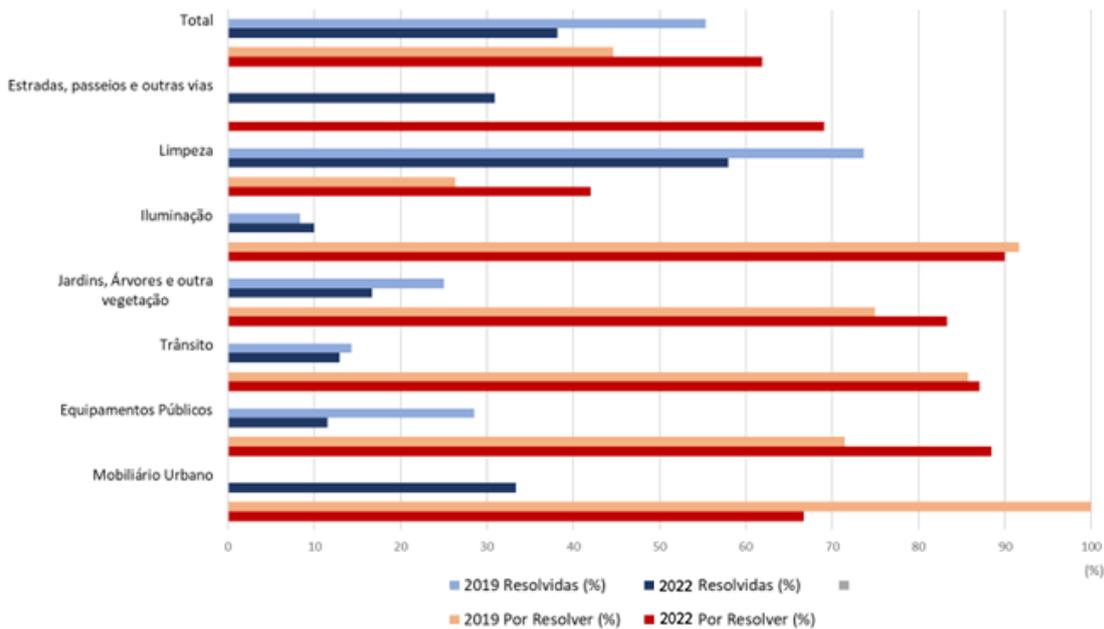
Como já referido em 2022 foram contabilizadas cerca de 500 ocorrências (resolvidas ou por resolver), sendo que a categoria mais representada nesta ocorrência é a que está associada a questões de limpeza dos espaços públicos (Tabela 3). No ano de 2019 esta representava 67,9 % do total (mais de 2/3), contudo, com a criação de uma nova categoria em 2022 (a de ‘estradas, passeios e outras vias’) a categoria ‘limpeza’ perdeu protagonismo embora continue a ser ainda a mais expressiva (42,3%), seguida da de ‘estradas, passeios e outras vias’ que em 2022 representava 32,6% das 506 ocorrências registadas. A segunda categoria mais representada em 2019 (e a terceira em 2022) relaciona-se com queixas dos cidadãos quanto à iluminação pública (10,7% do total em 2019 e 7,9% em 2022). Assim sendo a limpeza, a qualidade das vias e a iluminação pública representam os maiores motivos de insatisfação dos cidadãos que usam esta plataforma, relativamente ao modo como esta autarquia gere o seu território.

**Tabela 3. Repartição das ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” em 2019 e 2022, por categoria**

Ocorrências	2019		2022	
	( Nº)	(%)	( Nº)	(%)
Mobiliário Urbano	2	1,8	12	2,4
Equipamentos Públicos	7	6,3	26	5,1
Trânsito	7	6,3	31	6,1
Jardins, Árvores e outra vegetação	8	7,1	18	3,6
Iluminação	12	10,7	40	7,9
Limpeza	76	67,9	214	42,3
Estradas, passeios e outras vias			165	32,6
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>506</b>	<b>100</b>

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>

Com a exceção da categoria de ‘mobiliário urbano’, as demais apresentam, em geral, um aumento significativo na proporção de ocorrências pendentes de resolução (Figura 19). Sobretudo o mobiliário (mas também a iluminação, embora nesta com uma proporção muito mais equilibrada entre as que se encontram resolvidas ou por resolver) constituem os domínios em que a autarquia parece levar mais em consideração os motivos de insatisfação dos cidadãos, esforçando-se mais por atender às suas sugestões e reclamações.



**Figura 19. Ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” em 2019 e 2022, por categoria e pelo seu estado de resolução**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>

Em 2022, a proporção das ocorrências que se encontrava por resolver era de 63% (mais de 3/5 do total), sendo que das 22 freguesias do município apenas 6 têm uma proporção mais favorável (abaixo da média concelhia) estando quase todas estas integradas no limite da cidade (Tabela 4): Braga (São Vítor), União das freguesias de Braga (São José de São Lázaro e São João do Souto), União das freguesias de Nogueira, Fraião e Lamações, e Gualtar. Os resultados obtidos com esta análise são preocupantes a dois níveis. Por um lado, a baixa proporção das ocorrências sinalizadas pelos cidadãos que foram atendidas e resolvidas, existindo apenas uma única freguesia em 22 onde a proporção das ocorrências por resolver é inferior a 50% (União das freguesias de Este - São Pedro e São Mamede), verificando-se que em metade das freguesias do concelho de Braga nenhuma das ocorrências registadas na plataforma “BragaResolve” foi de facto resolvida. Por outro lado, a evidente desconsideração face às ocorrências referentes às freguesias não urbanas, o que pode indiciar uma clara desvalorização das insatisfações manifestadas nas freguesias com menos população e, portanto, com menos votantes.

Mesmo que estes valores reflitam uma menor atenção dos serviços da autarquia face à constante atualização do estado das ocorrências na plataforma, podendo algumas já

estar resolvidas, mas surgirem ainda na plataforma como ‘por resolver’, tal, a acontecer, é também preocupante e censurável, pois reflete a pouca importância que realmente se concede a esta ferramenta. Uma ferramenta tecnologicamente evoluída (Braga integra o restrito leque de municípios -13- que na Nut2 Norte disponibiliza uma *App* móvel com websig), mas tal na prática não traduz uma verdadeira valorização do município face a um modo de governação mais participado, partilhado e colaborativo.

**Tabela 4. Proporção das ocorrências resolvidas em 2022, por freguesia**

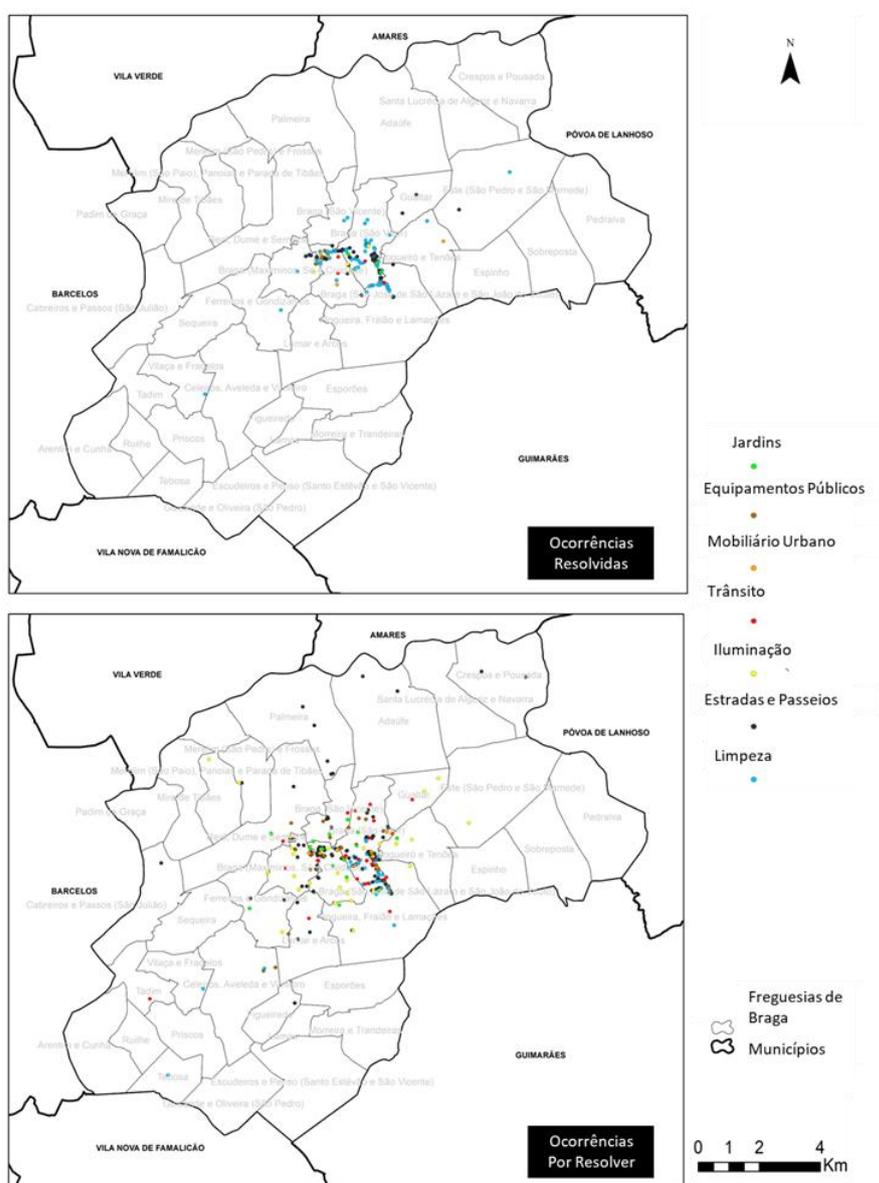
	Resolvidas (nº)	Por resolver (nº)	Total (nº)	Resolvidas (%)	Por Resolver (%)	Total (%)
Adufe	0	2	2	0,0	100,0	100,0
Braga (São Vicente)	3	10	13	23,1	76,9	100,0
Braga (São Vítor)	87	110	197	44,2	55,8	100,0
União das freguesias de Braga (Maximinos, S	11	29	40	27,5	72,5	100,0
União das freguesias de Braga (São José de	37	59	96	38,5	61,5	100,0
União das freguesias de Este (São Pedro e S	2	1	3	66,7	33,3	100,0
União das freguesias de Ferrelros e Gondza	1	6	7	14,3	85,7	100,0
União das freguesias de Nogueira, Fraião e	41	64	105	39,0	61,0	100,0
União das freguesias de Nogueiró e Tenões	2	5	7	28,6	71,4	100,0
União das freguesias de Real, Dume e Semel	0	5	5	0,0	100,0	100,0
Gualtar	2	3	5	40,0	60,0	100,0
União das Freguesias de Celeirós, Avelada e	1	2	3	33,3	66,7	100,0
União de Freguesias de Lomar e Arcos	0	4	4	0,0	100,0	100,0
Figueiredo	0	1	1	0,0	100,0	100,0
União de Freguesias de Merelim ( São Pedro	0	1	1	0,0	100,0	100,0
Palmeira	0	5	5	0,0	100,0	100,0
União das Freguesias de Cabrelros e Passos	0	1	1	0,0	100,0	100,0
União das Freguesias de Crespos e Pousada	0	2	2	0,0	100,0	100,0
União das freguesias de Merelim (São Paio),	0	1	1	0,0	100,0	100,0
Tadim	0	2	2	0,0	100,0	100,0
Tebosa	0	1	1	0,0	100,0	100,0
Vilaça e Fradelos	1	1	2	50,0	50,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>315</b>	<b>503</b>	<b>37,4</b>	<b>62,6</b>	<b>100</b>

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>

Procedendo a uma análise da proporção de ocorrências resolvidas, por categoria (Tabela 5 e Figura 20), verifica-se que a categoria limpeza é a única que revela menos de metade das ocorrências registadas em 2022 na situação de ‘por resolver’. Se esta é aquela a que a autarquia dá mais atenção às queixas dos cidadãos (mas sobretudo quando os problemas de limpeza se referem à cidade de Braga), pelo contrário aquelas cujas queixas dos cidadãos são mais ignoradas são as que se referem à iluminação pública (90% encontram-se por resolver), à qualidade dos equipamentos públicos (88% por resolver) e aos problemas assinalados que dificultam o trânsito na cidade (87% por resolver). O tratamento cartográfico efetuado permite verificar como as ocorrências resolvidas têm um padrão mais concentrado (na cidade), enquanto as que se encontram por resolver revelam um padrão mais disperso.

**Tabela 5. Proporção das ocorrências resolvidas em 2022, por categoria**

	Resolvidas (nº)	Por resolver (nº)	Total (nº)	Resolvidas (%)	Por Resolver (%)	Total (%)
Mobiliário Urbano	4	8	12	33,3	66,7	100,0
Trânsito	4	27	31	12,9	87,1	100,0
Jardins, Árvores e outra vegetação	3	15	18	16,7	83,3	100,0
Iluminação	4	36	40	10,0	90,0	100,0
Limpeza	124	90	214	57,9	42,1	100,0
Equipamentos Públicos	3	22	25	12,0	88,0	100,0
Estradas, passeios e outras vias	46	117	163	28,2	71,8	100,0
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>315</b>	<b>503</b>	<b>37,4</b>	<b>62,6</b>	<b>100,0</b>



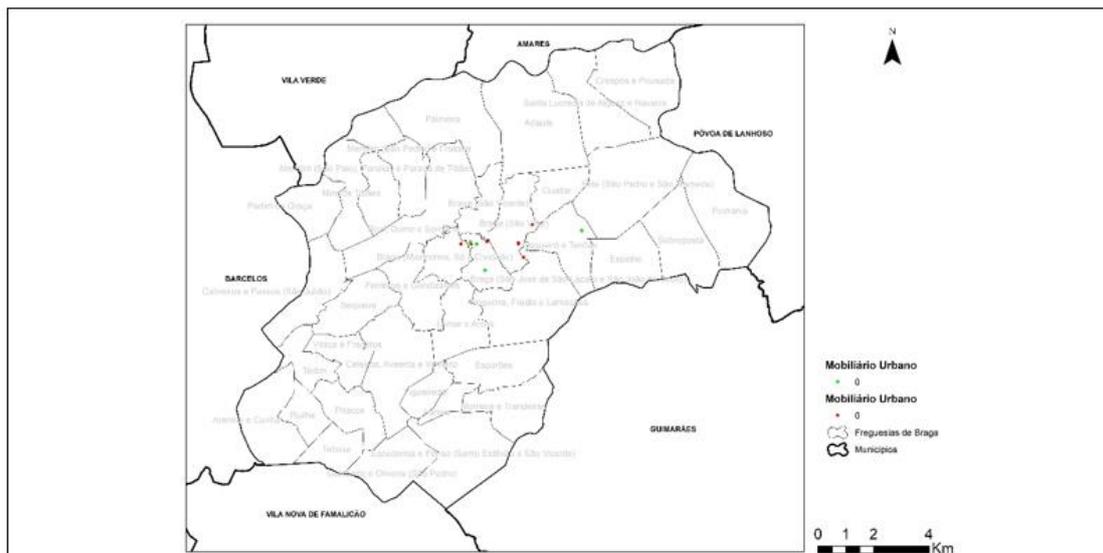
**Figura 20. Repartição espacial das ocorrências resolvidas e por resolver em 2022, por categoria**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>

Em relação à categoria 'mobiliário urbano', esta refere-se a um conjunto de elementos e estruturas presentes no espaço público, que têm como objetivo facilitar a vida e promover o bem-estar dos cidadãos, proporcionando espaços funcionais, esteticamente agradáveis e adequados às necessidades urbanas. Através da consulta de alguns exemplos deste tipo de ocorrências, percebe-se que uma das preocupações dos cidadãos passa pela preservação dos bebedouros, dos bancos ou da sugestão de colocação de caixotes do lixo em locais mais frequentados, mas também pela preservação da imagem da cidade sugerindo a remoção de equipamentos de comércio que se tornam em obstáculos à usufruição do espaço público, como é o caso da ocorrência de mobiliário urbano não resolvida codificada como MUNR1 (Figura 21).

Em termos das ocorrências relacionadas com jardins e outros espaços verdes, é possível chegar à conclusão que o que mais preocupa e incomoda a população acaba por ser a grande quantidade de mato e vegetação abandonada nos terrenos sem uso definido e integrados no espaço urbano. Não obstante, nota-se que a preocupação estética também é uma realidade que está presente nas preocupações de quem usa esta plataforma, como se pode verificar pelo exemplo da ocorrência codificada como 'JNR13' (Figura 22). São também feitos alertas ao município acerca de árvores que tenham sido tombadas após fortes tempestades ou caídas em jardins e que de alguma forma estejam a condicionar algum tipo de passagem.

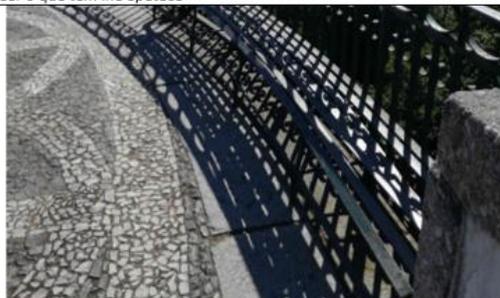
Em relação à categoria 'equipamentos públicos', na qual a população tem a oportunidade de reportar assuntos relacionados com equipamentos de uso coletivo, deteta-se claramente uma dificuldade da população em geral em saber distinguir a diferença entre a categoria de mobiliário urbano e equipamentos públicos (Figura 23). Deste modo seria pertinente a reformulação das designações das categorias, eventualmente 'mobiliário urbano e infraestruturas públicas', podendo esta agregar ocorrências do tipo de tampas de saneamento danificadas (o exemplo EPNR12) e uma outra com a designação de 'equipamentos públicos de uso coletivo: escolas, centros de saúde...), esta poderia ser uma solução mais eficaz para evitar dúvidas na categorização das ocorrências pelos cidadãos.



MUNR1 – “Senhor vereador do espaço público, não acha uma abuso a colocação destas quinquilharias turísticas mesmo em cima de um dos monumentos mais fotografados da cidade (arco da porta nova)? Como não há ordenamento do espaço público nesta cidade cada um acha que pode fazer o que tem lhe apetece.”



MUNR5 – “Bebedouro do parque infantil está entupido”



MUR1 – “Bancos Partidos...”



MUNR3 – “Falta um caixote do lixo nesta paragem de autocarros”

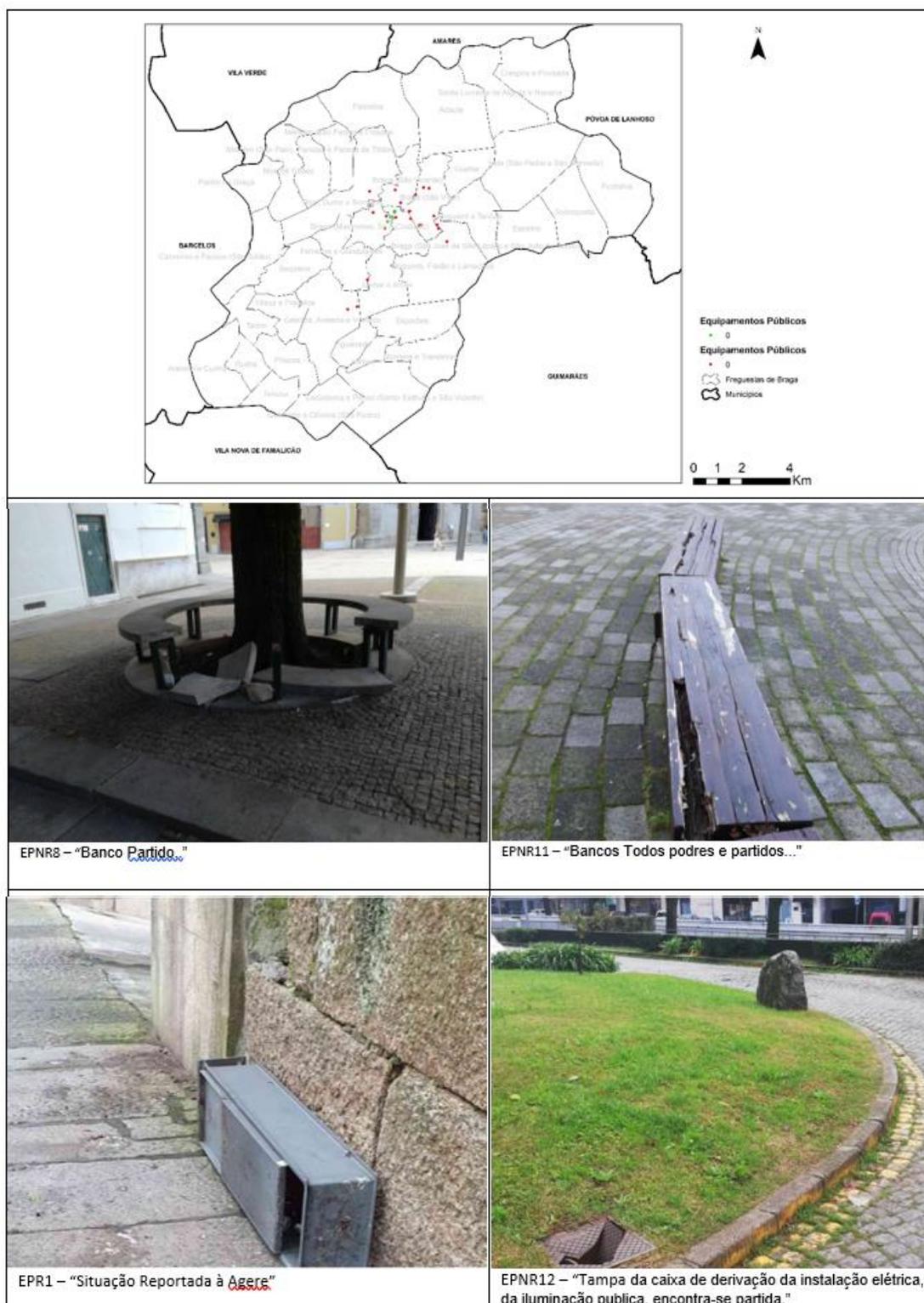
**Figura 21. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘mobiliário urbano’, registadas na plataforma “BragaResolve”**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>



**Figura 22. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘jardins’, registadas na plataforma “BragaResolve”**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>



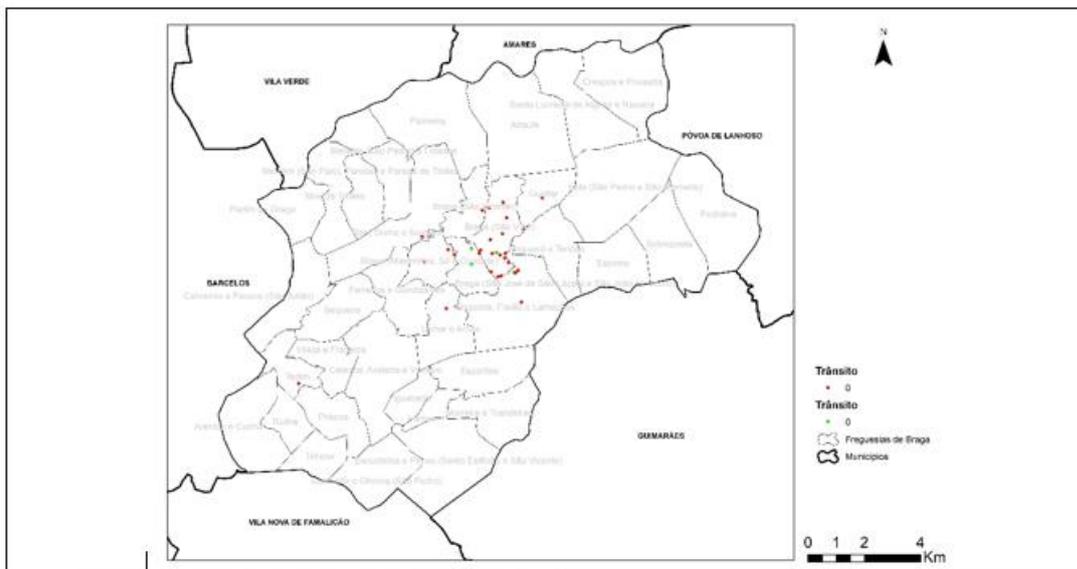
**Figura 23. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘equipamentos públicos’, registadas na plataforma “BragaResolve”**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>

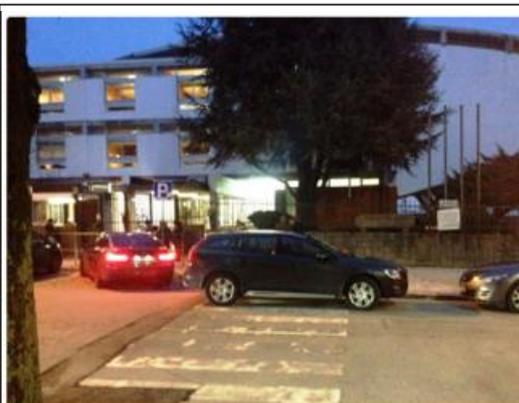
Na categoria de trânsito, aquilo que mais se verifica são situações relacionadas com o estacionamento abusivo ou com o mau estado dos sinais de trânsito que por diversas razões se encontram tombados ao longo da cidade, a falta de manutenção da sinalética pintada nos pavimentos, o estacionamento abusivo, por exemplo nas passeiras para peões (exemplo TRN16), ou o abandono de veículos na via pública (Figura 24). Foram também detetadas queixas relacionadas com congestionamentos de tráfego frequentes em determinados locais da cidade e que acabam por diariamente condicionar a fluidez do trânsito, o que gera forte descontentamento.

Na categoria 'estradas passeios e outras vias', que serve para reportar ocorrências nas mais variadas vias de circulação, podemos verificar uma grande quantidade de situações relacionadas com pilaretes de trânsito derrubados, bem como queixas relativas a inundações nas vias públicas, que é um problema muito recorrente na cidade de Braga, e que porventura talvez justificasse a criação de uma categoria autónoma. Esta categoria também abrange naturalmente situações como o caso codificado como EPVNR19, alertando para a danificação de passeios, podendo ser uma situação potencialmente perigosa para pessoas de mobilidade reduzida (Figura 25).

Por fim, ao analisar as situações reportadas na categoria da iluminação (Figura 26), as queixas estão sobretudo associadas à particularidade de se registarem, por causa de candeeiros danificados ou lâmpadas fundidas, ou até mesmo inexistência de iluminação, assaltos e situações que colocam em perigo a integridade dos munícipes o que naturalmente afeta a qualidade de vida local e aumenta o receio da população face a situações de insegurança no espaço público, sendo assim, uma categoria que necessita da maior atenção por parte da autarquia.



TRNR4 – “Sinal STOP completamente derrubado.”



TRNR16 – “passadeira em frente ao Conservatório de Música Calouste Gulbenkian para as crianças poderem atravessar está pouco visível. Se fosse possível reforçar com pilaretes a zona da passadeira seria o ideal para bloquear situações como a da foto. Agradeço a atenção.”



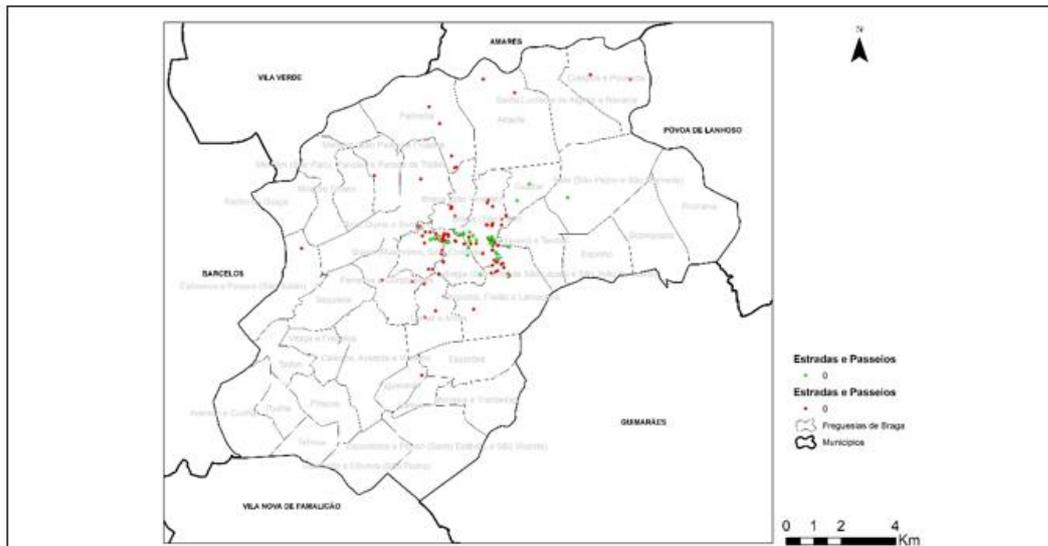
TRNR21 – “Bom dia, Venho por este meio solicitar que pintem a zona de cargas e descargas na rua Don Frei Caetano Brandão nº190, 192 e 196. Esta se encontra praticamente muito pouco visível. Pois, ninguém respeita este espaço que é comum a todos os que dela necessitam, facilitando o trabalho e comercio.”



TRNR25 – “Viatura abandonada há mais de 6 meses com pneus vazios”

**Figura 24. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘trânsito’, registadas na plataforma “BragaResolve”**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>



EPVNR16 – “Passeio Ocupado e perigo de queda e muro.”



EPVNR19 – “Existe uma grande quebra no passeio perpendicular ao prédio onde vivo, já há algumas semanas. Esta quebra deu origem a um grande buraco que, da maneira como se encontra atualmente, pode levar a que alguém se magoe com gravidade. O passeio não é muito largo e não há grande visibilidade para o buraco, principalmente à noite, porque a iluminação não cobre tanto essa zona do passeio.”



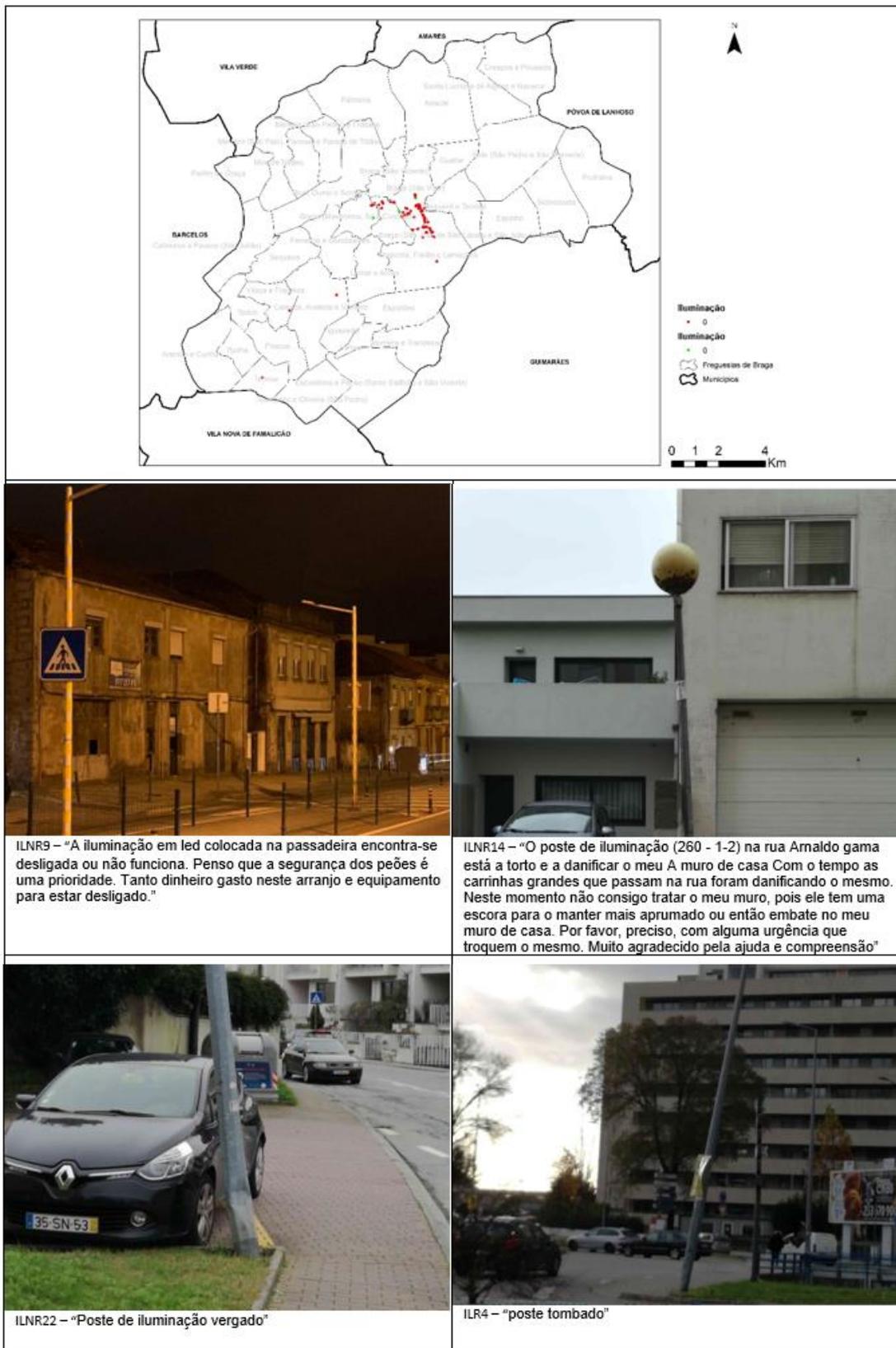
EPVNR74. “Sempre que chove, o acesso à passadeira fica neste estado. A água acumula e não tem por onde escoar. Para atravessar temo de sair da passadeira, além dos carros ao passarem molharem os peões”



EPVNR53 – “Pilarete Derrubado”

**Figura 25. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘estradas e passeios’, registadas na plataforma “BragaResolve”**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>



**Figura 26. Repartição espacial e exemplos de ocorrências da categoria ‘iluminação’, registadas na plataforma “BragaResolve”**

Fonte: dados recolhidos e sistematizados pelo autor a partir da consulta da informação disponível em <http://bragaresolve.pt/>

## Conclusão

Ao longo desta pesquisa, abordaram-se vários exemplos de serviços *online* direcionados para a esfera do planejamento participativo, analisando a sua eficácia e influência nas tomadas de decisão municipais. Através da pesquisa aos websites autárquicos foi possível concluir que mais de metade dos municípios da região Norte (55%) desvalorizam o potencial das TIC para uma maior participação dos seus cidadãos na gestão dos municípios em que residem, pois ou não disponibilizam nenhum serviço *online* ou apenas disponibilizam um email ou SMS específico para apresentar reclamações. Esta conclusão é reforçada pelo resultado obtido de mais de 44% destes municípios em que em 2 minutos de exploração do website, por parte de alguém que detém um nível de literacia digital elevado, não foi encontrada qualquer ferramenta *online* de sinalização de ocorrências e reclamações. Há por isso um longo caminho a percorrer neste território para a exploração do potencial da democracia eletrónica, através de estruturas de governação mais participadas e colaborativas, nas quais o cidadão tenha também uma voz ativa na gestão municipal.

A intenção primordial por trás das entrevistas realizadas a 6 municípios, cada um deles integrado num patamar diferenciado de sofisticação tecnológica das suas plataformas *online* para a apresentação de sugestões e reclamações, foi a de esclarecer o papel desempenhado pelas câmaras municipais na gestão das ocorrências relatadas por meio destes serviços, e qual a importância que lhes atribuem para a gestão do território municipal. Através dos relatos obtidos foi manifestada uma avaliação extremamente positiva do uso destes serviços, acreditando que estes lhes permitem resolver os problemas que se colocam ao nível da gestão dos seus territórios de forma mais rápida. Os municípios não descartam aquilo que é reportado, considerando que estes serviços *online* fornecem informações relevantes sobre intervenções necessárias. Para além disso reforçaram o seu comprometimento em intensificar a participação do cidadão, reconhecendo a importância de reforçar investimento neste tipo de políticas digitais, encontrando-se todas elas a estudar formas para implementar serviços *online* mais avançados. Infelizmente estas ilações tão positivas e otimistas quanto ao potencial do uso destas plataformas *online*, ficaram longe de ser corroboradas através de uma análise quantitativa à informação disponibilizadas numa destas plataformas, mesmo tratando-se de um município que apostou num serviço *online* categorizado no patamar

mais avançado de sofisticação tecnológica, é o caso da aplicação móvel baseada em tecnologia websig “BragaResolve”.

A escolha de focar as entrevistas nas câmaras municipais visava uma análise mais aprofundada das estratégias e dos desafios enfrentados no uso autárquico destas plataformas. No entanto, para melhorar o alcance e a utilidade deste género de aplicações, sugere-se a realização de entrevistas semiestruturadas com as juntas de freguesia e/ou empresas privadas de criação destes softwares. Isso permitiria explorar os seus papéis na gestão das ocorrências e entender como ambas poderiam contribuir para o desenvolvimento de melhores plataformas similares. Focar a atenção no papel das juntas de freguesia, permitiria a nível local capturar nuances específicas que podem ter um impacto significativo nas tomadas de decisão e na resolução de ocorrências. Além disso, investigar a possibilidade de participação das empresas privadas na construção dessas plataformas pode trazer contributos valiosos sobre diferentes perspetivas e abordagens na conceção e desenvolvimento de aplicativos de planeamento participativo. Assim, com estas entrevistas poderia esclarecer-se melhor o papel vital que estas entidades desempenham na conceção e implementação destes serviços *online*, permitindo aprimoramentos que se alinham diretamente às necessidades e expectativas dos utilizadores, bem como aos desafios de um planeamento participativo da comunidade.

Através do caso de estudo desenvolvido tornou-se evidente que a utilização destas plataformas não alcança o sucesso esperado devido a uma série de desafios significativos. Primeiramente, a aplicação é prejudicada por problemas de desempenho, apresentando uma velocidade muito lenta. Isso afeta negativamente a experiência do utilizador, gerando frustração e desinteresse. Além disso, sua divulgação foi limitada, o que resulta num conjunto de utilizadores menor do que o previsto para um município com o quantitativo demográfico de Braga. Adicionalmente, num momento crítico para o desenvolvimento da pesquisa, a aplicação deixou de estar disponível para download, restringindo ainda mais o seu alcance. Tais problemas técnicos (não estar acessível ou a sua lentidão) prejudicam necessariamente a perceção dos utilizadores face a esta app, desmotivando-os para a sua utilização em continuidade, pelo que dificilmente o seu uso fará parte das práticas quotidianas de quem vive ou visita Braga. Também os atrasos na resposta às ocorrências reportadas pelos utilizadores desencorajaram a interação contínua (a maioria estão por resolver), levando muitos a abandonar a

aplicação em prol de soluções mais eficientes e simples como por exemplo os emails. Esta desconsideração face aos contributos dos cidadãos, a que se assocam as questões técnicas, não só prejudica a sua utilização, como também diminuiu a perceção geral da qualidade da plataforma. Por exemplo quando a aplicação se tornou indisponível para download ou para uso, este momento crítico não apenas frustrou potenciais novos utilizadores, mas também interrompeu o uso de muitos que já estavam familiarizados com a plataforma. Tal interrupção nos serviços erodiu ainda mais a confiança na aplicação e minou a sua credibilidade, prejudicando irreparavelmente a sua adoção e utilização contínua.

Adicionalmente, é importante destacar que um número considerável de residentes no concelho de Braga não estava ciente da existência da aplicação. O baixo nível de conhecimento sobre a plataforma dentro da comunidade limita drasticamente a participação. O sucesso de qualquer iniciativa de planeamento participativo depende de uma base de utilizadores informados e ativamente envolvidos, a reduzida divulgação desta iniciativa e o desconhecimento generalizado da aplicação representa um obstáculo significativo para a aceitação e impacto desejados.

Um fator adicional que contribuiu para a falta de sucesso foi a confusão causada por certas categorias dentro da aplicação. Esta confusão leva os utilizadores a não saberem como classificar as ocorrências desejadas, diminuindo a utilidade geral da plataforma. A dificuldade em determinar a categoria adequada para relatar preocupações ou problemas e a ausência de clareza nesse aspeto levou a uma alocação inadequada de ocorrências, prejudicando a capacidade das autoridades de agir de maneira eficaz. Um exemplo evidente é o que se verifica na categoria de passeios e outras vias, que frequentemente gera dúvidas sobre o que se poderá incluir visto que dá abertura para um leque muito alargado de ocorrências diferentes. Por exemplo, poderiam ser criadas categorias mais detalhadas, por exemplo uma apenas voltada para o estacionamento abusivo, outra para inundações na via pública, ou outra que se refere a ocorrências que representam perigo iminente para os cidadãos e que carecem de intervenção urgente. Seria, pois, uma forma de distinguir ocorrências mais prioritárias, que devem imperativamente ser resolvidas e que por vezes passam despercebidas. Também a possibilidade de contato direto com a polícia municipal para o caso de algumas ocorrências, especialmente em categorias sensíveis como seria a do estacionamento abusivo, poderia ser uma solução viável para esse problema. Tal abordagem permitiria

à polícia municipal atuar de imediato em situações urgentes, como infrações de trânsito flagrantes, contribuindo para uma resolução mais rápida e eficiente dos problemas reportados. Para além disso, através da inclusão de uma via de comunicação direta para a equipa que gere a plataforma, os utilizadores teriam a oportunidade de esclarecer dúvidas sobre categorias e receber orientações específicas sobre onde relatar as suas preocupações.

O acompanhamento das ocorrências no município de Braga ao longo dos últimos anos revelou um padrão que merece análise. No início da implementação da aplicação, em 2019, predominavam as ocorrências que foram resolvidas, sugerindo uma resposta positiva da comunidade à plataforma e uma gestão adequada dessa participação cidadã. Contudo, esta dinâmica sofreu uma inversão nos anos seguintes, observando-se o predomínio das ocorrências não resolvidas em 2022. A expectativa inicial era que uma aplicação de maior sofisticação tecnológica teria uma adesão mais ampla e uma gestão mais eficiente das ocorrências. Mesmo colocando-se a hipótese que as ocorrências tenham sido resolvidas sem serem devidamente sinalizadas no site da aplicação tal sugere uma falta de coordenação entre a resolução das ocorrências e a sua atualização *online*, o que, por sua vez, revela falhas na administração da aplicação. Além disso, a persistência de ocorrências sem resolução no site pode criar um efeito desmotivador para os utilizadores. A falta de atualização e feedback sobre as ações tomadas pode levar à perceção de que a aplicação não está a cumprir o seu propósito ou que as ocorrências não estão a ser tratadas de forma adequada. Este cenário pode minar a confiança dos utilizadores na eficácia da aplicação, desencorajando a sua utilização contínua e afetando a perceção da sua utilidade real. Ou seja, a evolução das ocorrências ao longo do tempo destaca desafios que vão para além da mera adesão de utilizadores, apontando para questões subjacentes de gestão, comunicação e eficiência da plataforma. Resolver estas questões é fundamental para reforçar a confiança dos utilizadores na aplicação e garantir que ela cumpra o seu papel como uma ferramenta eficaz no planeamento participativo.

A análise da distribuição geográfica das ocorrências revelou um padrão intrigante e possivelmente revelador. A concentração proeminente de ocorrências nas freguesias da cidade em notável contraste com os outros territórios concelhios, levanta questões cruciais sobre a equidade e a abrangência da aplicação. Uma pergunta-chave que emerge é qual a razão por trás de tal desproporção e quais são os fatores subjacentes

que contribuem para essa disparidade. Investigar as razões para essa concentração geográfica das ocorrências poderia ser um ponto de partida valioso para futuras pesquisas. Será que isso reflete um desequilíbrio na distribuição de recursos municipais? Ou talvez existam barreiras socioeconômicas que influenciem a adoção da aplicação em determinadas áreas? Explorar essas questões poderia lançar luz sobre as desigualdades existentes, aquilo a que se designa de fratura digital (territórios que estão incluídos na era da revolução digital e outros que estão a ficar à margem da transição digital) e proporcionar contributos para desenvolver estratégias que combatam essas disparidades.

Além disso, a análise da concentração das ocorrências pode levar a uma análise mais ampla das políticas de promoção e divulgação da aplicação. Como a falta de conhecimento sobre a plataforma pode contribuir para a concentração das ocorrências em uma área específica? Quais são os canais de comunicação utilizados para alcançar diferentes partes do concelho e como eles podem estar a influenciar essa dinâmica? Examinar essas questões pode ajudar a identificar lacunas na estratégia de divulgação e informar abordagens mais equitativas para garantir um acesso igualitário à aplicação em todas as áreas. Ou seja, a distribuição geográfica desigual das ocorrências destaca desafios significativos em termos de equidade e alcance. As perguntas levantadas por essa disparidade podem servir como guia para futuros estudos, destinados a compreender e abordar as desigualdades subjacentes e, assim, contribuir para um uso mais abrangente e eficaz da aplicação em toda a comunidade.

A discrepância na distribuição geográfica das ocorrências é um desafio que merece atenção. Através da análise das causas subjacentes, da consideração de boas práticas de outros municípios e da implementação de estratégias direcionadas, pode-se aspirar a um uso mais equitativo da aplicação e a uma gestão mais justa e abrangente das ocorrências em todo o concelho. Por exemplo, explorar a implementação de incentivos específicos para áreas menos ativas no uso da aplicação poderia ser uma estratégia a considerar. Isso poderia incluir ações como workshops locais para aumentar a conscientização sobre a aplicação, promoção de campanhas de divulgação direcionadas ou até mesmo a colaboração com líderes comunitários para estimular a adesão. Uma boa estratégia de marketing poderá levar as comunidades a uma maior participação digital, permitindo a toda a população do concelho usufruir dos benefícios da aplicação.

## Referências Bibliográficas

Al-Kodmany, K. (1999). Using visualization techniques for enhancing public participation in planning and design: process, implementation, and evaluation. *Landscape and urban planning*, 45(1), 37-45. Consultado a 19/02/2021, disponível em: [https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0169204699000249?casa\\_token=uq8Wq0VMUaMAAAAA:vjYO\\_AdAwQx5YsUYNZ5MCH7K5QNLg9TAZHf5yOgz3wQIIAtkASMJYFyuRF1L\\_ZPnXI\\_P5CI](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0169204699000249?casa_token=uq8Wq0VMUaMAAAAA:vjYO_AdAwQx5YsUYNZ5MCH7K5QNLg9TAZHf5yOgz3wQIIAtkASMJYFyuRF1L_ZPnXI_P5CI)

Allegretti, G. (2019). Orçamento Participativo, *Dicionário Alice*. Consultado a 19/11/2019, disponível em: [https://alice.ces.uc.pt/dictionary/?id=23838&pag=23918&id\\_lingua=1&entry=24466](https://alice.ces.uc.pt/dictionary/?id=23838&pag=23918&id_lingua=1&entry=24466).

Alves, A. P., Rodrigues, C. J., Nunes, F., Santinho, G. A., Bateira, J., Caldeira, J. C., ... e Monteiro, P. (2005). *As TIC para um País Competente. From the Information Society to the Creative Society*. Consultado a 22/01/2021, disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/50318>

Alves, S. (2001). *Planeamento colaborativo em contextos de regeneração urbana* (Dissertação de Mestrado). Porto: Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

Alves, S. (2008). A diferença que a participação faz em iniciativas de regeneração urbana. *Sociedade e Território*, nº 41, p 8.18

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation, vol. 35, JAIP. Consultado a 19/02/2021, disponível em: [https://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation\\_en.pdf](https://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation_en.pdf)

Beaujeu-Garnier. J. (1983). As componentes do sistema. *Geografia Urbana* (2º Edição). Fundação Calouste Gulbenkian, p 41-42.

Bertrand, A. A., Atalla, G (2019). *How does digital government become better government*. Paris La Défense: FR: EY Global Government e Public Sector Consulting Leader. Consultado em: 26-01-2021, disponível em [https://www.ey.com/pt\\_pt/government-public-sector/how-does-digital-government-become-better-government](https://www.ey.com/pt_pt/government-public-sector/how-does-digital-government-become-better-government)

Borges, J., e Jambeiro, O. (2012). A internet na participação política de organizações da sociedade civil. Estado, sociedade e interações digitais: expectativas democráticas. Salvador: *Edufba*, 73-97. Consultado a 08/03/2021, disponível em:

<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/16738/3/estado,%20sociedade%20e%20interacoes.pdf#page=44>

Branco-Teixeira, M., e Breda-Vázquez, I. (2012). *Planeamento do Território e TIC: Tendências, Mudanças e Desafios*. Consultado a 14/12/2020, disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/271102156\\_Planeamento\\_do\\_Territorio\\_e\\_TIC\\_Tendencias\\_Mudancas\\_e\\_Desafios](https://www.researchgate.net/publication/271102156_Planeamento_do_Territorio_e_TIC_Tendencias_Mudancas_e_Desafios)

Braz, A. L. G. (2015). *O Recurso à E-Participação em Planeamento*. Consultado a 27/02/2022, disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/83263/2/36559.pdf>.

Bright, J., Bermudez, S., Pilet, J. B., e Soubiran, T. (2020). Power users in *online* democracy: their origins and impact. *Information, communication e society*, 23(13), 1838-1853.

Buhalis e Law, 2008 in Fernandes, F. A. R. (2015). *A indústria hoteleira e as reclamações online: o caso do TripAdvisor*. Consultado a 07/02/2020, disponível em <https://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/81501/2/37274.pdf>

Cameira, A. C. P. F. (2019). Rumo ao Orçamento Participativo de Portugal: isomorfismo, adaptação ou inovação institucional? (Dissertação de Doutoramento). Consultado a 25/02/2021, disponível em: <https://run.unl.pt/handle/10362/86982>

Campos.V.(2007) in Castro. E. A., Marques.T. S., Santinha. G., Mota. J. C., Gonçalves. J., (2007), *As Tecnologias de Informação e Comunicação na Elaboração dos Planos Regionais de Ordenamento do Território*. Direção Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano, p. 4. Consultado a 09/01/2020, disponível em: [http://www.dgterritorio.gov.pt/static/repository/2018-08/2018-08-22101214\\_54ab20bb-0b19-4b78-b3b7-038c54e07421\\$\\$A2CC10BC-DE36-4DAE-BD88-1936AB037C38\\$\\$D896F60C-EBED-483D-8F15-4F634D5452BF\\$\\$File\\$\\$pt\\$\\$1.pdf](http://www.dgterritorio.gov.pt/static/repository/2018-08/2018-08-22101214_54ab20bb-0b19-4b78-b3b7-038c54e07421$$A2CC10BC-DE36-4DAE-BD88-1936AB037C38$$D896F60C-EBED-483D-8F15-4F634D5452BF$$File$$pt$$1.pdf)

Castro, E., Marques, T., e Santinha, G. (2008). *Cidades Inteligentes, Governação Territorial e Tecnologias de Informação e Comunicação*. Série Política de Cidades-2. POLIS XXI, DGOTDU, Lisboa. Consultado a 19/01/2021, disponível em: [https://www.dgterritorio.gov.pt/sites/default/files/publicacoes/S\\_Politica\\_Cidades\\_2.pdf](https://www.dgterritorio.gov.pt/sites/default/files/publicacoes/S_Politica_Cidades_2.pdf)

Chung e Buhalis, 2008 in Fernandes, F. A. R. (2015). *A indústria hoteleira e as reclamações online: o caso do TripAdvisor*. Consultado a 07/02/2020, disponível em <https://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/81501/2/37274.pdf>

Corona, A. R. (2015). Los retos de la democracia participativa. *Sociológica México*, (54), 183-211.

Craveiro, T. e Silva, F. (2000). Participação pública na operacionalização do planeamento municipal. *Urbanismo*, ano 2, nº 6, p.31-3.

Crespo, J. (2004). *A participação pública no sistema de planeamento e gestão do uso do solo municipal* (Dissertação de Mestrado). Lisboa, Dep. de Geografia. Faculdade de Arquitetura. Universidade Técnica de Lisboa

Cruz, J. L. C. (2016). *A Influência das Novas Tecnologias no Planeamento Urbano* (Tese de Doutoramento). Consultado a 11/12/2020, disponível em <https://run.unl.pt/handle/10362/23430>.

Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22. Consultado a 18/02/2021, disponível em: [https://www.academia.edu/download/55892886/E-Government\\_in\\_Digital\\_Era\\_Concept\\_Prac.pdf](https://www.academia.edu/download/55892886/E-Government_in_Digital_Era_Concept_Prac.pdf)

Feuerhake E., Muianga M., Trindade C., Givá N., Buchir L., Timmerman H., Yachan A., Ferreira F., (2007), *Contribuições ao Planeamento Participativo – O resultado de algumas experiências no terreno* (1ª edição), Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos (UN-HABITAT), p.4. Consultado a 18-11-2019, disponível em: <https://www.gfdr.org/sites/default/files/documents/Participatory%20planning%20guidelines%20%28Port%29.pdf>

Fernandes, F. A. R. (2015). *A indústria hoteleira e as reclamações online: o caso do TripAdvisor*. Consultado a 07/02/2020, disponível em <https://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/81501/2/37274.pdf>

Fu, Y., e Ma, W. (2020). Sustainable urban community development: A case study from the perspective of self-governance and public participation. *Sustainability*, 12(2), 617.

Fumega, S. M. G. (2013). *Trajetos de participação de atores sociais em processos de planeamento estratégico: o caso do programa rede social no concelho de Sintra* (Tese de Doutoramento). Consultado a 19/02/2021, disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/7063>

Gandin, D. (2001). A posição do planeamento participativo entre as ferramentas de intervenção na realidade. *Currículo sem fronteiras*, 1(1), 81-95. Consultado a 23/12/2019, disponível em: <https://www.curriculosemfronteiras.org/vol1iss1articles/gandin.pdf>

Gomes, M. A. O., Soares, N., Bronzatto, L. A. (2015). *Metodologias Participativas, Elaboração e Gestão de Projetos*. World Wildlife Fund, Brasil. Consultado a 18/02/2021, disponível em: [https://d3nehc6yl9qzo4.cloudfront.net/downloads/manual\\_metodologias\\_participativas\\_v4.pdf](https://d3nehc6yl9qzo4.cloudfront.net/downloads/manual_metodologias_participativas_v4.pdf)

Gonçalves, J. (2011). PDM no século XXI. *Cadernos Curso de Doutorado em Geografia FLUP*, p.24-25. Consultado a 03/01/2020, disponível em: <https://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/9127.pdf>

González, A., Kelly, C., e Rymaszewicz, A. (2020). Advancements in web-mapping tools for land use and marine spatial planning. *Transactions in GIS*, 24(2), 253-267.

Haklay, M., Jankowski, P., e Zwoliński, Z. (2018). Selected modern methods and tools for public participation in urban planning—a review. *Quaestiones Geographicae*, 37(3).

Irvin, R. A., e Stansbury, J. (2004). Citizen participation in decision making: is it worth the effort?. *Public Administration Review*, 64(1), 55-65. Consultado a 01/03/2021, disponível em: [https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2004.00346.x?casa\\_token=F611ACk2bUEAAAAA:flAKqNbXlwiYzVfmhuqD1WiQBTJqIBdzYyYVvERYgqu7ddjjmyxvhNH9E02uRLVYrRvM6bC8WXEN](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2004.00346.x?casa_token=F611ACk2bUEAAAAA:flAKqNbXlwiYzVfmhuqD1WiQBTJqIBdzYyYVvERYgqu7ddjjmyxvhNH9E02uRLVYrRvM6bC8WXEN)

James, Fernando, Hamilton, e Curwell, (2004), como citado em Cruz, J. L. C. (2016). A Influência das Novas Tecnologias no Planeamento Urbano (Tese de Doutoramento), p. 61. Consultado a 27/12/2019, disponível em: <https://run.unl.pt/handle/10362/23430>

Lopes, L. R. V. B. (2013). *Os Sistemas de Informação Geográfica na Gestão Municipal: boas práticas* (Tese de Doutoramento). Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa. Consultado a 06/01/21, disponível em: <https://run.unl.pt/handle/10362/10116>

Sampaio, R. C. (2016). E-Orçamentos Participativos como iniciativas de e-solicitação: uma prospecção dos principais casos e reflexões sobre a e-Participação. *Revista de Administração Pública*, 50(6), 937-958. <http://www.scielo.br/pdf/rap/v50n6/0034-7612-rap-50-06-00937.pdf>

Marien, S., Hooghe, M., e Quintelier, E. (2010). Inequalities in non-institutionalised forms of political participation: A multi-level analysis of 25 countries. *Political studies*, 58(1), 187-213.

Matheus, R., Ribeiro, M. M., Vaz, J. C., e de Souza, C. A. (2010, October). Case studies of digital participatory budgeting in Latin America: Models for citizen engagement. In *Proceedings of the 4th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp.31-36). Consultado a 26/02/2021, disponível em:

[https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/1930321.1930328?casa\\_token=hfXLzISeJlcAAAAA%3AVLt2-13fdYdfIGRvBduYAnIpBK8GJdytCnGP6sMpPoCK7wczGGkCewjwmYJ-kJOS6wD0wXjECQ](https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/1930321.1930328?casa_token=hfXLzISeJlcAAAAA%3AVLt2-13fdYdfIGRvBduYAnIpBK8GJdytCnGP6sMpPoCK7wczGGkCewjwmYJ-kJOS6wD0wXjECQ)

Miola, E. (2009). Deliberação *online* em ambientes institucionais: um estudo do fórum de discussão do portal da câmara dos deputados. *Contemporânea Revista de Comunicação e Cultura*, 7(2). Consultado a 27/02/2022, disponível em: <https://doi.org/10.9771/contemporanea.v7i2.3640>

Mitchell, W. J. (1999). *e-topia: "Urban Life. Jim—But Not As We Know It*. MIT Press, Cambridge, MA. Consultado a 27/12/2019, disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10572250701878942>

Mostert, E. (2003). The challenge of public participation. *Water policy*, 5(2), 179-197. Consultado a 19/02/2021, disponível em: <https://iwaponline.com/wp/article/5/2/179/19551/The-challenge-of-public-participation>

Nunes, S. D. (2021). *Contributos da Participação Pública na Construção da Consciência Ambiental no âmbito do Processo de Avaliação Ambiental* (Tese de Doutoramento). Universidade do Algarve.

Palvia, S. C. J., e Sharma, S. S. (2007). E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world. In *International Conference on E-governance* (Vol. 5, No. 1-12). Consultado a 19/02/2021, disponível em: [http://governance40.com/wp-content/uploads/2019/06/E-Government\\_and\\_E-Governance\\_Definition.pdf](http://governance40.com/wp-content/uploads/2019/06/E-Government_and_E-Governance_Definition.pdf)

Passerino, L. M., e Montardo, S. P. (2007). Inclusão social via acessibilidade digital: proposta de inclusão digital para pessoas com necessidades especiais. In *E-Compós* (Vol. 8). Consultado a 11/02/2021, disponível em: <http://www.e-compos.org.br/e-compos/article/view/144>.

Pinto, R., e Cabrita, I. (2005). TIC: produto, produtoras e provocadoras de mudança no contexto educativo. In *Actas da V Conferência Internacional de Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação: Desafios*, p. 495. Consultado a 27/12/2019, disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/15569211.pdf>.

Pontes, J. P. (2005). *A política regional portuguesa e as economias de aglomeração*. Lisboa: Instituto Superior de Economia e Gestão., p.1. Consultado a 03/01/2020, disponível em: <http://www.pofc.qren.pt/ResourcesUser/Centro%20Informacao/Biblioteca/Estudos/file48.pdf>

República Portuguesa (2017). Presidência do Conselho de Ministros, República Portuguesa. Consultado a 19/11/2019, disponível em: <https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=95d7e7f9-6a6a-4359-b130-2dc604d3964d>

Ribeiro, H. C. L. (2017). *Participação Política a Partir De Iniciativas Online: possibilidades, limites e desafios para a democracia*. Consultado a 21/02/2022, disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/955>

Rolnik, R. (2017). O que é cidade. *Brasiliense*. Consultado a 17/12/2019, disponível em: [https://books.google.com/books?hl=ptPT&lr=&id=jGgvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=o+que+%C3%A9+a+cidade&ots=S8U\\_y-jK16&sig=oGaNXe\\_gRKcJFK2\\_GEu\\_UR88fHM](https://books.google.com/books?hl=ptPT&lr=&id=jGgvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=o+que+%C3%A9+a+cidade&ots=S8U_y-jK16&sig=oGaNXe_gRKcJFK2_GEu_UR88fHM)

Ronchi, A. M. (2019). e-Democracy. Springer International Publishing.

Saba, C. S., Ngepah, N., e Odhiambo, N. M. (2023). Information and Communication Technology (ICT), Growth and Development in Developing Regions: Evidence from a Comparative Analysis and a New Approach. *Journal of the Knowledge Economy*, 1-49.

Sampaio, R. C. (2016). e-Orçamentos Participativos como iniciativas de e-solicitação: uma prospecção dos principais casos e reflexões sobre a e-Participação. *Revista de Administração Pública*, 50(6). Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v50n6/0034-7612-rap-50-06-00937.pdf>

Shapiro, J. (2001), *Strategic Planning Toolkit*, CIVICUS: World Alliance for Citizen Participation, p.3. Consultado a 04/12/2019, disponível em: <https://www.civicus.org/view/media/Strategic%20Planning.pdf>

Shen, F., e Liang, H. (2015). Cultural difference, social values, or political systems? Predicting willingness to engage in *online* political discussion in 75 societies. *International Journal of Public Opinion Research*, 27(1), 111-124.

Sieber, R. (2006). Public participation geographic information systems: A literature review and framework. *Annals of the Association of American Geographers*, 96(3), 491-507. Consultado a 11/12/2020, disponível em: [https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1111/j.14678306.2006.00702.x?casa\\_token=6TIPHFUzu0AAAAA%3ApVysPwvMo9NtaFVq65m5WrF6WrnLW0kIAo5Owtpdd8k\\_VT9P2ScJ6UGDcLIrFUrXINUsV0zrH16Y0g](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1111/j.14678306.2006.00702.x?casa_token=6TIPHFUzu0AAAAA%3ApVysPwvMo9NtaFVq65m5WrF6WrnLW0kIAo5Owtpdd8k_VT9P2ScJ6UGDcLIrFUrXINUsV0zrH16Y0g)

Silva, E. L., Dabó M., Cassamá S. N., Baldé, M. R. (2002), Manual de Planeamento Estratégico. Programa de Apoio Aos Atores Não Estatais “Nô Pintcha Pa Dizinvovimentu”, p.5. Consultado a 04/12/2019, disponível em: [uepaane.org/files/4314/4051/2827/Manual\\_Planeamento\\_Estrategico\\_Inicial](http://uepaane.org/files/4314/4051/2827/Manual_Planeamento_Estrategico_Inicial).

Silva, F. G. D. (2014). *A experiência portuguesa do orçamento participativo* (Dissertação de Mestrado). Consultado a 25/02/2021

Soares, M. P. (2019), A dificuldade em definir cidade: atualidade da discussão à luz de contributos recentes. *Cadernos Metrópole*, 21(45), pp. 8-26. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2236-99962019000200647&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2236-99962019000200647&script=sci_arttext&tlng=pt)

Souza, F. J. B., e Midlej, S. A. (2017). Orçamento participativo: mais qualidade da democracia?. *Organizações e Sociedade*, 24(81), p.198. Consultado a 23/12/2019, disponível em: [https://scholar.google.com/scholar?hl=pt-PT&as\\_sdt=0%2C5&q=Or%C3%A7amento+participativo%3A+mais+qualidade++da+democracia%3F&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=pt-PT&as_sdt=0%2C5&q=Or%C3%A7amento+participativo%3A+mais+qualidade++da+democracia%3F&btnG=)

Symonds, M. (2000) [The next revolution: After e-commerce, get ready for e-government. *Economist*. Consultado a 08/3/2021, disponível em: [www.economist.com/l.cgi?f=20000624/index\\_survey](http://www.economist.com/l.cgi?f=20000624/index_survey)

Teixeira, E. C. (2002). *O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade*. Salvador: AATR, 200. Disponível em: <http://www.escoladebicicleta.com.br/politicaspUBLICAS.pdf>

Tulumello, S., Cotella, G., e Othengrafen, F. (2020). Spatial planning and territorial governance in Southern Europe between economic crisis and austerity policies. *International planning studies*, 25(1), 72-87

Twizeyimana, J. D., e Andersson, A. (2019). The public value of E-Government—A literature review. *Government information quarterly*, 36(2), 167-178.

Walczak, D., e Rutkowska, A. (2017). Project rankings for participatory budget based on the fuzzy TOPSIS method. *European Journal of Operational Research*, 260(2), 706-714. Consultado a 25/02/2021, disponível em: [https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0377221716310785?casa\\_token=8K\\_DTKfiaoAAAAA:8\\_XNGAkgHC3\\_nZ1uuXMpdhOGosJovKvmsMXxUhdPH9EG1qkfv4\\_TbMz-Qphm8VCG8FTBk](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0377221716310785?casa_token=8K_DTKfiaoAAAAA:8_XNGAkgHC3_nZ1uuXMpdhOGosJovKvmsMXxUhdPH9EG1qkfv4_TbMz-Qphm8VCG8FTBk)

Williamson, W., e Ruming, K. (2020). Can social media support large scale public participation in urban planning? The case of the MySydney digital engagement campaign. *International Planning Studies*, 25(4), 355-371.

Wilson, A., Tewdwr-Jones, M., e Comber, R. (2019). Urban planning, public participation and digital technology: App development as a method of generating citizen involvement in local

planning processes. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 46(2), 286-302.

## Anexos

## Anexo 1



Universidade do Minho

Instituto de Ciências Sociais

### Termo de Consentimento Informado (entrevista *online*)

**Título do projecto:** Os serviços *online* no planeamento participativo: o contributo do “BragaResolve” na gestão do município de Braga

**Enquadramento da investigação e seus objectivos:** Este inquérito *online* enquadra-se num projeto de investigação de Mestrado em Geografia, que está a ser desenvolvido no Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho, na área de especialização de Sistemas de Informação Geográfica. O objectivo desta entrevista é o de recolher informações para uma análise mais aprofundada das vantagens, desvantagens, estratégias e desafios enfrentados no uso autárquico das plataformas *online* de sugestões/reclamações.

**Participantes:** Representantes dos serviços autárquicos responsáveis pela gestão dos serviços *online* de participação pública.

**Condições de participação:** A sua participação tem um carácter voluntário e não lhe trará qualquer prejuízo, risco ou desconforto. É importante que leia e responda atentamente às questões, embora tenha o direito de desistir a qualquer momento. O preenchimento das respostas do guião de entrevista tem uma duração total prevista de 30 minutos.

**Confidencialidade e anonimato:** À informação recolhida dá-se garantia total de anonimato de acordo com o Regulamento da Proteção de Dados e da demais legislação nacional e Europeia em vigor. Os dados recolhidos serão exclusivamente utilizados para fins de investigação científica e serão recolhidos, guardados e tratados de forma confidencial, anónima e codificada. A análise dos dados será feita de forma agregada e não haverá qualquer divulgação ou comunicação de resultados individuais.

**Contacto do responsável da investigação em caso de dúvidas:** Gabriel Costa; [gabrielcosta5498@gmail.com](mailto:gabrielcosta5498@gmail.com)

**Muito obrigado pela sua colaboração!**

## **Anexo 2. Guião de Entrevista ao Responsável na Autarquia pela Comunicação com os Municípes**

- 1. O que os motivou a criar um serviço para apresentação de sugestões/reclamações por parte dos municípes?**
  - a. Porque oferecem um serviço para apresentação de sugestões/reclamações apenas de modo presencial?
  - b. Se já disponibilizam um serviço *online* para apresentação de sugestões/reclamações, porque razão não apostam também numa solução presencial (gabinete próprio para receber o cidadão que quer fazer uma reclamação/sugestão)?
- 2. Que balanço fazem do uso destes serviços de sugestões/reclamações**
  - a. Quais as vantagens e desvantagens deste tipo de participação pública?
  - b. Qual tem sido a adesão dos vossos municípes a este serviço?
  - c. Tem-se registado ao longo do tempo um acréscimo de sugestões/reclamações?
  - d. Genericamente qual o perfil dos municípes que mais sugestões/reclamações fazem?
- 3. Que tipo de reclamações/sugestões são mais recebidas nesta Autarquia?**
  - a. É feito algum trabalho/relatório técnico de tratamento estatístico e sistematização das sugestões/reclamações recebidas?
- 4. Qual é a utilidade das sugestões/reclamações recebidas, para orientar a ação quotidiana da autarquia na gestão do território municipal?**
  - a. Qual o envolvimento das Juntas de Freguesia na gestão das sugestões/reclamações recebidas?
- 5. Está previsto aprofundarem as metodologias de participação dos cidadãos na identificação dos problemas do concelho?**
  - a. Se têm privilegiado o modo presencial para sugestões/reclamações, pondera avançar para serviços *online* de sugestões/reclamações...se sim de que tipo?

- b. Se disponibilizam no Website da Autarquia um sms/email específico para sugestões/reclamações, pondera avançar para um outro serviço *online* mais avançado...se sim de que tipo?
  
- c. Se disponibilizam no Website da Autarquia uma plataforma específica para apresentar sugestões/reclamações, ponderam vir a avançar para serviços *online* mais avançados (plataforma com categorização prévia das sugestões/reclamações; plataforma com possibilidade de georreferenciação da sugestão/reclamação recebida; plataforma com possibilidade de acompanhamento *online* pelo munícipe do processamento da sua sugestão/reclamação; *App* móvel)
  
- d. Se já tem uma *App* móvel para sugestões/reclamações ponderam ainda avançar para um outro nível que consideram tecnologicamente superior?