**Universidade do Minho**
Escola de Economia e Gestão

Cíntia Catarina dos Santos Cerejo

# Análise dos Mecanismos de Comunicação entre os Cidadãos e a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

outubro de 2022

Análise dos Mecanismos de Comunicação entre os Cidadãos e a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Cíntia Catarina dos Santos Cerejo

UMinho | 2022

**Universidade do Minho**
Escola de Economia e Gestão

Cíntia Catarina dos Santos Cerejo

# Análise dos Mecanismos de Comunicação entre os Cidadãos e a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Relatório de Estágio
Mestrado em Ciência Política

Trabalho efetuado sob a orientação de
**Professor Doutor Joaquim Filipe Ferraz Esteves de Araújo**

outubro de 2022

**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.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho

Atribuição
CC BY
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

## AGRADECIMENTOS

Ao encerrar este capítulo académico gostaria de agradecer a todas as pessoas que me apoiaram na realização deste relatório de estágio.

Ao meu orientador, Professor Doutor Joaquim Filipe Ferraz Esteves de Araújo que desde o início desta etapa sempre se disponibilizou para me ajudar e orientar durante todo o processo de elaboração do presente relatório de estágio. Também um especial agradecimento a todos os meus docentes que tive o prazer de encontrar na minha vida académica e contribuíram para a realização deste mestrado e enriquecimento pessoal.

Quero agradecer também à Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia pela oportunidade que me deu de realizar o estágio curricular e por me ter acolhido tão bem. À minha orientadora de estágio Cristiana Nóbrega que sempre me ajudou, compreendeu e viabilizou todas as minhas decisões para realizar esta pesquisa, bem como às minhas colegas de gabinete, Anabela Silva, Ângela Vilaverde e Hélia Rodrigues que sempre foram as primeiras a disponibilizarem-se para me ajudar em tudo que precisasse no meu estudo e sempre me apoiaram, sendo elas muito boas colegas no decorrer da realização do meu estágio.

A toda a minha família, em especial à minha mãe, à minha avó e à minha irmã, que tornaram possível eu terminar esta etapa. A todos os meus amigos que sempre me apoiaram ao longo deste ano, principalmente à Letícia, à Carina, à Sofia e à Márcia. Por fim, não menos importante, ao meu namorado Miguel por sempre ter acreditado em mim e incentivado a nunca desistir.

A todos, muito obrigada!

## 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.

**Análise dos mecanismos de comunicação entre os cidadãos e a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia**

## RESUMO

O presente relatório de estágio apresenta uma pesquisa realizada durante o estágio curricular integrado no Mestrado de Ciência Política. A temática surge pela importância que há em perceber se os mecanismos de comunicação são capazes de corresponder às expectativas dos cidadãos.

Esta pesquisa teve como objetivo observar e analisar os canais de comunicação do município de Vila Nova de Gaia, onde tive a oportunidade de estagiar.

Pretende-se responder às seguintes perguntas de investigação: Será possível haver uma governação municipal com a participação dos cidadãos? A informação que o município disponibiliza alcança de facto todos os cidadãos? E, por último, se a participação dos cidadãos trouxe consequência negativas ou positivas. Os resultados foram obtidos através da realização de questionários, entrevistas e análise de relatórios. Desta pesquisa podemos salientar que existe capacidade de resposta por parte dos canais de comunicação do município, porém ainda existem algumas lacunas por resolver no que diz respeito à eficácia a curto prazo, sendo este ainda um problema geral de todos os municípios.

**Palavras-Chave:** cidadania, participação e comunicação

**Analysis of communication mechanisms between citizens and the Municipality of Vila Nova de Gaia**

## ABSTRACT

This internship report presents research carried out during the curricular internship integrated in the Master of Political Science. The theme arises from the importance of understanding if communication mechanisms are capable of correspond the expectations of citizens.

This research aimed to observe and analyse the communication channels of the municipality of Vila Nova de Gaia, where I had the opportunity of interning.

It is intended to answer the following research questions: Is it possible to have municipal governance with the participation of citizens? Does the information that the municipality provides really reach all citizens? And finally, whether the participation of citizens has had negative or positive consequences. The results were obtained through questionnaires, interviews, and analysis of reports. From this research we can point out that there is openness on the part of the communication channels of the municipality, but there are still some unsolved gaps about short-term efficacy, which is still a general problem of all municipalities.

**Keywords:** citizenship, participation and communication.

# ÍNDICE

**DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS ..... ii**
**AGRADECIMENTOS ..... iii**
**DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE ..... iv**
**RESUMO ..... v**
**ABSTRACT ..... vi**
**ÍNDICE DE FIGURAS ..... viii**
**ÍNDICE DE GRÁFICOS ..... ix**
**LISTA DE ABREVIATURAS/SIGLAS ..... x**
**INTRODUÇÃO ..... 1**
**CAPÍTULO I – CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTÁGIO E O RELACIONAMENTO COM OS MUNÍCIPES ..... 2**
1.1. Descrição da instituição acolhedora e enquadramento do tema ..... 2
1.2. Canais de comunicação e participação da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia ..... 4
1.2.1. Redes Sociais ..... 4
1.2.2. Gaia Orçamento Participativo ..... 5
1.2.3. Meu bairro, Minha rua ..... 6
1.2.4. Presidente Direto ..... 7
1.3. Comunicação municipal e a informação para os munícipes ..... 9
**Capítulo II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO DO ESTÁGIO ..... 11**
2.1. Os desafios de uma nova gestão pública no processo de comunicação dos cidadãos ..... 11
2.2. Cidadania, participação e comunicação com os cidadãos ..... 12
2.2.1. A cidadania e a participação dos cidadãos ..... 12
2.2.2. A comunicação pública institucional ..... 13
2.3. A comunicação política ..... 15
2.4 A evolução das TIC como nova forma de comunicação ..... 17
2.5 Satisfação dos cidadãos ..... 18
**CAPÍTULO III – METODOLOGIA ..... 21**
**CAPÍTULO IV – ANÁLISE DE DADOS ..... 24**
4.1. Questionários, caracterização da amostra ..... 24
4.2 Entrevistas ..... 30
4.3 Relatórios de participações públicas de 2020 e 2021 ..... 32
**CONCLUSÕES ..... 35**
**BIBLIOGRAFIA ..... 38**
**ANEXOS ..... 41**

# ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1 :** Freguesias de Vila Nova de Gaia após a reorganização administrativa de 2013 ... 3

**Figura 2:** Símbolo das Armas do Município de Vila Nova de Gaia ..... 3

**Figura 3:** Logótipo da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia ..... 4

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Género ..... 24
Gráfico 2- Idade ..... 25
Gráfico 3- Escolaridade ..... 25
Gráfico 4- Como teve conhecimento do email presidentedireto@cm-gaia.pt? ..... 26
Gráfico 5- Com que frequência utiliza o e-mail presidentedireto@cm-gaia.pt? ..... 27
Gráfico 6- Recorre ao e-mail presidentedireto@cm-gaia.pt para: ..... 27
Gráfico 7- O contacto com os serviços municipais através deste canal de comunicação é: 28
Gráfico 8- Considera que o seu contributo é uma mais valia para o planeamento estratégico do município? ..... 28
Gráfico 9- Considera que os avanços tecnológicos permitiram que os cidadãos desempenhassem um papel mais ativo no desenvolvimento do Município? ..... 29
Gráfico 10- Considera que este canal de comunicação está bem divulgado? ..... 29
Gráfico 11- Considera que este canal de comunicação é eficaz? ..... 30

## LISTA DE ABREVIATURAS/SIGLAS

**EMAC**- Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Cidadãos

**IPAV**- Instituto Padre António Vieira

**SGD**- Sistema de Gestão Municipal

**EUA**- Estados Unidos da América

**TIC**- Tecnologias da Informação e Comunicação

# INTRODUÇÃO

Os municípios têm tido um papel mais ativo a nível político e administrativo de forma a desenvolver os territórios. A fim de aproximar as populações aos municípios, nos últimos anos, houve um avanço no que diz respeito à comunicação municipal, onde temos como exemplo as ações de sensibilização por parte de câmaras municipais de forma a poder sensibilizar as populações locais e a utilização de canais onde seja possível exprimir a opinião pública. Porém, tudo isto depende dos recursos que cada município pode disponibilizar (Camilo,1999).

Este desenvolvimento é notável através da utilização de vários canais de comunicação atualmente vigentes, que procuram aproximar os cidadãos dos municípios.

Há pouco conhecimento acerca da utilização e dos recursos que os municípios detêm. É, então, relevante estudar e analisar e perceber o funcionamento dos instrumentos de comunicação numa era em que as tecnologias estão cada vez mais avançadas. É importante poder perceber se ainda há lacunas significativas de comunicação entre as autarquias relativamente à satisfação dos cidadãos, se lhes é possível garantir qualidade de vida resolvendo os mais diversos problemas existentes. Para tal finalidade, foi analisado, durante o estágio, um canal específico de comunicação.

O estágio foi realizado na equipa multidisciplinar de apoio aos cidadãos da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, sendo o canal de comunicação designado por "Presidente Direto" o canal analisado. Durante o estágio pude observar, estudar e compreender o funcionamento dos canais de comunicação do município, bem como auxiliar na resposta das questões enviadas pelos cidadãos. O objetivo durante a realização do estágio era encontrar os aspetos positivos deste canal de comunicação, as suas lacunas e se há soluções a serem postas em prática para resolução das mesmas.

Para analisar o canal de comunicação, foram realizados questionários, entrevistas e a análise de relatórios.

Esta pesquisa encontra-se dividida por capítulos. O primeiro capítulo contextualiza o tema, apresentando o município e apresenta os canais de comunicação existentes da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia e o segundo capítulo diz respeito ao enquadramento teórico do estágio. Já o terceiro capítulo explica-se a metodologia utilizada, sendo apresentado os resultados da pesquisa no capítulo seguinte. Por último, são apresentadas as conclusões onde são discutidos os resultados dos dados obtidos e respondidas as perguntas de

investigação. Por fim, é exposta a bibliografia utilizada e os anexos onde estão incluídos os instrumentos de recolha de dados.

# CAPÍTULO I – CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTÁGIO E O RELACIONAMENTO COM OS MUNÍCIPES

## 1.1. Descrição da instituição acolhedora e enquadramento do tema

A cidade de Vila Nova de Gaia pertence à área metropolitana do Porto sendo o terceiro município com mais população do país, com cerca de trezentos mil habitantes, mundialmente conhecido pelas empresas do vinho do Porto e do Douro. É composta por quinze freguesias, sendo elas: Freguesia de Arcozelo, Freguesia de Avintes, Freguesia de Canelas, Freguesia de Canidelo, União de Freguesias de Grijó e Sermonde, União de Freguesias de Gulpilhares e Valadares, Freguesia da Madalena, União de Freguesias de Mafamude e Vilar do Paraíso, Freguesia de Oliveira do Douro, União de Freguesias de Pedroso e Seixezelo, União de Freguesias de Sandim, Olival, Lever e Crestuma, União de Freguesias de Santa Marinha e Afurada, União de Freguesias de Serzedo e Perosinho, Freguesia de S. Félix da Marinha e Freguesia de Vilar de Andorinho.

**Figura 1** : Freguesias de Vila Nova de Gaia após a reorganização administrativa de 2013

O município tem como órgãos representativos a Câmara Municipal e a Assembleia Municipal e as águas de Gaia e a Gaiurb como empresas municipais. Tem como símbolo as armas do município de Vila Nova de Gaia e o atual logótipo que define a autarquia. No Logótipo, o verde representa a natureza, o amarelo a energia, o vermelho o património e o azul a vida. Estas são as palavras que melhor caracterizam e definem este município.

**Figura 2:** Símbolo das Armas do Município de Vila Nova de Gaia

**Figura 3:** Logótipo da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

É uma cidade que se encontra em desenvolvimento constante. O principal foco do município é a reabilitação de espaços públicos e dos equipamentos, bem como ações sociais (ajudar as famílias mais carenciadas e apoiar os idosos) e garantir a educação de forma a permitir a feitura profissional e emprego. O atual Presidente da Câmara é Eduardo Vítor Rodrigues.

A análise dos mecanismos de comunicação da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, surge no âmbito do estágio que realizei, no referido município. O estágio foi efetuado na EMAC (Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Cidadãos), que implementou dois projetos municipais recentemente, com o objetivo de melhorar os serviços de apoio aos cidadãos e para o incremento da participação da comunidade na melhoria do espaço público. Estes dois projetos, o primeiro designado por "Presidente Direto" e o segundo por "Meu Bairro, Minha Rua", apresentam desafios operacionais distintos e complexos. A Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia detém mais canais de comunicação que também merecem ser realçados, apesar do foco desta pesquisa e, nomeadamente, o objeto de análise seja o canal do Presidente Direto, canal.

### 1.2. Canais de comunicação e participação da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Os canais de comunicação com os cidadãos assentam no contacto direto (presencial) com os moradores/utilizadores dos espaços, com o preenchimento de questionários (através dos correios ou online), sessões participativas/focus grupos, panfletos, apresentações públicas das propostas de intervenções, a redes sociais, site municipal e e-mail.

#### 1.2.1. Redes Sociais

A página do Facebook, criada em 2013, serve como página informativa acerca das atividades e assuntos relacionados com a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. É possível os

cidadãos enviarem mensagens através deste meio. No Instagram, há uma página utilizada também para fins informativos, porém de uma forma mais direta. Para além de notícias e informações acerca do município, também são publicitados eventos que estão ou irão decorrer. Também há partilha de fotografias de Vila Nova de Gaia de forma a promover e atrair os cidadãos. Também é possível os cidadãos enviarem mensagens através deste meio. Em ambas as redes sociais, estão divulgados outros canais de comunicação como o contacto, o e-mail e o site da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. De referir que no site municipal também estão disponibilizados os contactos dos vários setores que pertencem ao município.

Relacionado ainda com as redes sociais, estão as sessões de perguntas e resposta online denominadas de "Gaia em direto". É uma sessão realizada na rede social "Facebook", onde o Presidente da Câmara Municipal entra em direto com os cidadãos a fim de responder às perguntas que lhe são colocadas. Torna-se outra forma de o cidadão estar diretamente em contacto com o Presidente da Câmara, sentindo assim que está a participar. Começaram por ser sessões realizadas para determinada zona, para cada junta de freguesia precisamente. Atualmente durante uma sessão são abordadas questões acerca de várias zonas do município, pois todos os cidadãos podem ter acesso à rede social, entrar na sessão e participar. É inevitável que não haja questões sobre todos os tipos de assuntos de todas as zonas. Estas sessões online vieram dar seguimento às sessões abertas. Foi uma alternativa de continuar as sessões durante a pandemia, visto que o contacto diretamente com os cidadãos deixou de ser possível. Normalmente, as sessões eram realizadas no fim do ano, como forma de prestação de contas de todas as sessões abertas realizadas durante o ano. Porém, durante a pandemia, as sessões em direto começaram a ser realizadas com mais frequência, de duas em duas semanas, por exemplo. Neste momento, as sessões são realizadas não com tanta frequência, mas continuam a ser realizadas durante o ano e não apenas no final do ano como era anteriormente. Em termos de divulgação, trata-se de uma divulgação digital. Esta é feita através das redes sociais, Facebook e Instagram, e também através do site da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Estas sessões online, são mais um exemplo de um mecanismo de comunicação que o município dispõe, onde se estabelece o contacto direto com o presidente. Mecanismo este que também é digital e onde toda a sua divulgação é digital.

### 1.2.2. Gaia Orçamento Participativo

O Orçamento Participativo é mais uma ferramenta de participação dos cidadãos,

relacionado com a democracia participativa. Os principais objetivos são realçar as prioridades, elaborar ideias onde possa haver debate, onde havendo financiamento há a possibilidade de executar os projetos. Os cidadãos têm a oportunidade de propor uma parte do investimento público. As propostas são apresentadas, para depois se fazer uma análise das mesmas e ser escolhido o projeto vencedor. A Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, em 2015 legitimou o regulamento – Gaia Orçamento Participativo. O objetivo é fortalecer a democracia participativa e aumentar a participação dos cidadãos.

Há o intuito/objetivo de relacionar o município com os seus munícipes para que haja mais transparência na autarquia, como o reforço da governação. Com o orçamento participativo, é então possível obter contributos para a concretização de uma gestão da vida pública e orçamento municipal. Através do diálogo, há a hipótese de construir confiança com os cidadãos, pois estes apresentam as suas soluções que posteriormente são ouvidas e realizadas.

### 1.2.3. Meu bairro, Minha rua

O projeto "Meu Bairro, Minha Rua", define-se como um projeto que visa reconstruir vários lugares da cidade, como bairros e ruas. É um projeto que é alargado a todo o concelho onde há uma equipa específica para trabalhar. Envolve os cidadãos, para que estes tenham uma participação mais ativa em toda uma gestão do espaço público. Viabiliza uma nova forma de viver em comunidade. Tem como características recolher contributos e informações sobre o espaço público no território de Vila Nova de Gaia, com georreferenciação ao nível da rua, sendo necessário construir um serviço de informação capaz de processar um enorme número de questionários, em papel e digitais.

Definem-se as áreas urbanas a intervir e através dos questionários realizados a comerciantes, a moradores e entidades oficiais (como escolas, GNR ou centros de saúde, por exemplo). As respostas dos inquéritos são analisadas para de seguida haver uma decisão. Verifica-se em seguida alterações nas áreas urbanas definidas de acordo com as respostas dos inquéritos. Para além dos cidadãos, estão também incluídas as instituições profissionais, académicas e sociais, acabando mesmo por ser um trabalho bastante próximo das pessoas. Contribui para o desenvolvimento social. Este projeto está a ser desenvolvido com o Instituto Padre António Vieira (IPAV) através do programa Ubuntu. O programa Ubuntu é uma academia que envolve escolas. Trata-se de um programa de educação para jovens entre os 14 e 18 anos, onde o objetivo é desenvolver o espírito de liderança. O IPAV

começou este projeto em 2011 e já foi realizado de diversas formas. Este projeto é dirigido principalmente para jovens, como já foi referido anteriormente, jovens estes que provêm de contextos socioeconómicos mais vulneráveis. Reforça assim a participação cívica de estudantes para que se promova a cidadania de modo a desenvolver uma sociedade justa e inclusiva. Cria-se o sentimento de união de culturas e de comunidade ao valorizar e proteger áreas comuns.

### 1.2.4. Presidente Direto

O Presidente Direto funciona como uma equipa formada por vários funcionários que estão inseridos nos serviços do município. As águas de Gaia, a Gaiurb, o departamento responsável pelos transportes ou o departamento responsável pelo ambiente, são alguns desses serviços, sendo que todos os serviços do município podem ajudar na resposta de cada participação do Presidente Direto. A EMAC é o serviço responsável por transmitir a mensagem aos restantes serviços quando necessário e por responder à maioria das participações. Neste projeto, o meio de comunicação utilizado é o e-mail. De todos os canais existentes, é um dos canais de contacto mais direto e imediato. Nele, os cidadãos têm a oportunidade de entrar diretamente em contacto com o presidente da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Antes deste projeto ser implementado, havia sessões de esclarecimento intituladas de "presidências abertas". Nestas sessões, o presidente estabelecia prestação de contas de todas as juntas de freguesia. Os cidadãos das juntas de freguesia colocavam os assuntos que pensavam ser relevantes para a Câmara Municipal e que mereciam a intervenção da mesma. Estas sessões eram realizadas de forma presencial, porém durante a pandemia estas continuaram a ser realizadas via online. Continuaram a ter adesão e em termos de participação foram sessões mais ativas. Nestas sessões, existia comunicação através do diálogo até se chegar a um consenso acerca dos assuntos apresentados. No final de 2018, foi anunciado através destas sessões, que iria existir uma nova ferramenta de comunicação, que seria o e-mail. Foi explicado que, através do e-mail, os cidadãos iriam ter a oportunidade de estabelecer contacto com o presidente, que poderiam manifestar os seus pedidos ou descontentamentos acerca do município a fim de estas questões serem resolvidas. O objetivo seria o presidente ter conhecimento dessas questões e consequentemente, tentar resolvê-las o mais breve possível. Assim sendo, estaria a satisfazer os cidadãos, numa tentativa de melhorar a qualidade de vida dos mesmos, dentro do município. O canal Presidente Direto terá também como finalidade a

continuidade do evento “presidências abertas”. Apresenta uma proposta semelhante às sessões abertas, pois a finalidade é praticamente a mesma, tentar perceber o que se pode melhorar em todas as localidades da autarquia. Com o e-mail disponível para os cidadãos elaborarem as suas questões e manifestações acerca do município estão a dar conhecimento ao presidente daquilo que poderá vir a ser melhorado tal como acontecia nas sessões abertas. Estas sessões, atualmente, não têm nada definido em relação à sua realização. Com a atuação do canal Presidente Direto, muitas das questões levantadas vão sendo expostas, analisadas e resolvidas de forma a satisfazer os cidadãos. Sendo assim pode haver a perceção de que as sessões abertas não sejam mais necessárias, mas estas não serão extintas. Poderá haver uma sessão aberta a qualquer momento, caso o presidente considere pertinente ou caso se considere que haja alguma questão que tenha uma maior relevância e que mereça ter uma maior atenção por parte de todos. Poderá ser um pedido mais elaborado, mais difícil de se resolver ou até mesmo ser uma das prioridades municipais. Assim sendo, a divulgação partirá também através do presidente que deverá comunicar a elaboração da sessão caso seja realmente necessária. Em termos de divulgação, o canal Presidente Direto, foi e é feita através do presidente que tem por hábito lembrar de comunicar que existe este meio de comunicação para os cidadãos. Para além da divulgação partir diretamente do presidente, no site municipal, está também divulgado o canal juntamente com o e-mail disponibilizado para quem quiser participar. O cidadão envia as suas questões e pedidos para o e-mail que foi divulgado, obtendo a resposta também via e-mail. É uma forma mais direta de estabelecer comunicação sem ser necessário uma grande identificação. Sendo assim, pode também originar mais confiança na apresentação das questões que querem ver resolvidas e aderirem mais a este canal, visto que não têm de divulgar grande informação pessoal. As questões mais frequentes deste canal são questões relacionadas com a via pública, iluminação da via pública e a limpeza de terrenos.

Acerca do funcionamento do Presidente Direto, quando se recebe a participação de um cidadão, certifica-se logo se a mensagem tem elementos suficientes para que se faça uma boa análise e se o assunto da mensagem está dentro das atividades da EMAC. Se a informação estiver incompleta, é realizado um aviso de receção e é pedido os dados necessários aos cidadãos. As comunicações são enviadas para registo no sistema de gestão documental (SGD) - Atendimento Geral. Caso a comunicação estiver correta, mas se esta não estiver dentro das atividades da EMAC, a mensagem é encaminhada para a unidade

orgânica com competência na área, que envia esta informação ou o conhecimento da questão ao grupo Presidente Direto. As mensagens que têm de ser encaminhadas para a unidade orgânica quando se trata de prestação de informações acerca de uma pergunta concreta ou de perguntas operacionais. Quando se trata de informação mais confidencial no domínio de políticas públicas adotadas, apresentação de contributo, participação de ocorrências no concelho, pedidos de colaboração ou pedidos de insistências de respostas dos serviços, remete-se para o grupo Presidente Direto. Aceitam-se as correspondências relativas aos registos da aplicação "APP Cidadão Gaia" para conhecimento e seguimento do assunto junto ao cidadão. Ratifica-se a informação disponível para a resposta certa ao solicitado. Caso seja necessário efetua-se consulta junto do executivo. Com o conhecimento disponível, é então realizada a resposta ao cidadão. Sucede-se à compilação de nova informação e conclui-se o processo.

### 1.3. Comunicação municipal e a informação para os munícipes

No presente relatório é relevante abordar a comunicação interna e a comunicação municipal. A comunicação interna diz respeito à forma como os elementos de uma organização se comunicam, à forma como é feita a troca de mensagens e à forma como se organizam para se conseguir cumprir os objetivos. É necessário haver comunicação e interação para que uma organização se possa desenvolver. A comunicação pode ser efetuada de diversas formas, através de chamadas, reuniões ou através do correio eletrónico como no canal Presidente Direto, por exemplo. Quando existe uma boa comunicação interna a resposta ao cidadão também é considerada melhor, sendo isso importante para a idealização de uma imagem positiva da organização.

A comunicação municipal é vista como um recurso técnico, pois é um instrumento utilizado para encontrar soluções de problemas dentro do município. Este recurso apresenta dificuldades, pois verifica-se que há uma incapacidade por parte de técnicos municipais para conseguir identificar estes problemas, há uma falta de conhecimentos técnicos de comunicação. Este é um dos motivos para que a parte administrativa do município muitas das vezes não recorra à comunicação municipal. Afirma-se também que há uma forma complexa de abordar a comunicação municipal, pois explora-se várias ferramentas de comunicação ao mesmo tempo, o que pode tornar difícil de verificar se estas têm alguma potencialidade. Com isto, verifica-se que há falta de recursos materiais e de meios de comunicação dentro dos municípios do nosso país (Camilo,1999). Nem sempre a

comunicação interna é boa e, se não há uma boa comunicação interna, não pode haver uma boa comunicação externa, não sendo realizável uma comunicação municipal. Esta é a visão que a maior parte da sociedade detém, há uma noção de falhas no funcionamento dos municípios e de que há falta de comunicação com os cidadãos. Portanto, para a análise, será importante para apurar a perceção dos munícipes sobre uma ferramenta de comunicação. O objetivo neste estudo é conseguir verificar se há eficácia e utilidade nos canais de comunicação da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, se existe a possibilidade de haver alguma governação com o envolvimento dos cidadãos e se há capacidade de comunicação interna. É importante conseguir perceber se os cidadãos podem ser um benefício para a resolução de questões/problemas que envolvem o município visto que são eles que têm o poder de alertar sobre determinado assunto. O canal Presidente Direto servirá como exemplo-teste para que se consiga entender como funciona e é estabelecida a comunicação municipal do município referido. Pressupúnhamos que são encontradas falhas no funcionamento do canal. É relevante perceber a dimensão dessas falhas, se existe resoluções e quais poderão ser essas resoluções caso existam. Se estas falhas são só deste canal ou se, eventualmente, se podem estender a uma falha nos municípios em geral, pois poderão ser falhas consideradas “normais” de existirem e que ainda não se tenha encontrado uma solução completa. De natureza igual, poderão ser identificados parâmetros positivos e que permitam o bom funcionamento do canal. Deverão estes parâmetros serem evidenciados de forma a expressar possíveis evoluções da comunicação municipal atual.

# Capítulo II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO DO ESTÁGIO

## 2.1. Os desafios de uma nova gestão pública no processo de comunicação dos cidadãos

A administração pública evoluiu ao longo das últimas décadas bem como os desafios da nova gestão pública. Este desenvolvimento está relacionado com a reforma do Estado. As reformas a nível administrativo tiveram influência dos países estrangeiros, onde nasceu uma nova visão sobre a prestação de serviços públicos. A reforma administrativa está relacionada com a reforma do Estado, pois ambos são considerados um processo político. Pode-se definir reforma administrativa, de uma forma geral, como uma transformação de procedimentos, funções e de estruturas administrativas dentro das instituições do governo de forma que seja coadunável com a evolução e conteúdo do Estado. A definição de reforma administrativa varia com as circunstâncias, depende do país e da época em que se dá a reforma, por exemplo.

O Estado compreende-se como um conjunto de instituições que administram e regulam o funcionamento de uma sociedade de um determinado território com o intuito de contribuir para o bem-estar social. O crescimento e desenvolvimento do Estado deve-se também às demandas que vão surgindo e ao crescimento das sociedades com a relação entre o Estado e o cidadão. Com este crescimento das sociedades o Estado tornou-se mais liberal, porém registou um aumento nas funções de sistematização não direta da administração. Houve um crescer de exigências públicas com a redução da interferência do Estado que teve como consequência o surgimento dos direitos dos cidadãos. O desenvolvimento da sociedade originou um crescimento económico, mas trouxe outros desafios, como contrastes dentro da sociedade, diferentes géneros, tipos de educação e etnias. Contudo, o Estado teve assim de se adaptar a uma nova realidade, sendo este o principal facto para a criação de políticas públicas. Torna-se importante o Estado acompanhar o crescer da sociedade, assim sendo, é uma adaptação que terá sempre continuidade, pois cada vez mais regista-se uma sociedade mais complexa. Se há uma transformação no Estado há uma transformação na administração pública, surge então uma nova gestão pública (Barata, 2014).

A nova gestão pública introduz o desempenho dos modelos de gestão privada para o setor público. Segundo Luís Mota (2022), o principal objetivo é gestão por objetivos e consequentemente por resultados, onde o foco é a produtividade e a eficiência. Passou a

haver também o consentimento do cidadão enquanto cliente.

A participação dos cidadãos é um dos novos desafios da gestão pública, pois é a forma de tecer legitimidade nas decisões, porém é necessário aplicar uma cultura de participação para que os cidadãos possam sentir-se mais perto de quem os está a governar. Os cidadãos querem ter mais acesso à informação e ter conhecimento do que está a ser feito. Para que isto aconteça é preciso que exista um canal direto eficiente entre os cidadãos e o poder público (Júlia Mascari, 2019).

## 2.2. Cidadania, participação e comunicação com os cidadãos

### 2.2.1. A cidadania e a participação dos cidadãos

O conceito de cidadania começou a ser associado à forma como os cidadãos começaram a vincular-se na comunidade política. Cada vez é mais nítido que os cidadãos detêm capacidades para participar no cenário político. Houve um "elevar de categoria do cidadão" (Rio, 2011). Os cidadãos adquiriram direitos, mas também adquiriram obrigações civis. Existem compromissos entre o Estado e o cidadão, pois a cidadania é resultado de um desenvolvimento da sociedade, da vida urbana (Barata, 2014). A administração pública encontra-se mais recetiva, onde os cidadãos não servem apenas para consumir, votar ou contribuir, pois estes dispõem de direitos sendo ativos, com poder de intervenção. Detêm ainda o poder de influenciar os resultados das políticas públicas, sendo uma das responsabilidades dos cidadãos. Os cidadãos podem assim ser mais participativos. Para que a participação cívica exista, devem existir também mecanismos que incluam os cidadãos nas políticas públicas (Rio,2011). Estes mecanismos poderiam existir com frequência, porém ainda se regista dificuldade em transformar os direitos teóricos em direitos factuais para que os cidadãos possam participar. As reformas dentro da administração pública foram efetuadas com o intuito de gerar uma participação ativa (Barata, 2014). Por outro lado, é importante saber o que leva à baixa participação dos cidadãos. A baixa participação pode estar ligada com o desinteresse na vida política, geralmente acontece quando não há confiança nos serviços públicos. Outro motivo, pode ser a exclusão económica ou social que possam sentir bem como a falta de apoio. Além disso, há uma descrença e desilusão nas instituições políticas, e os que representam essas mesmas instituições políticas. A crise financeira e económica no sul da Europa, por exemplo, causou grande impacto, nomeadamente em Portugal, onde foi adotado um pacote de medidas de austeridade que provocou um descontentamento nos cidadãos. Este descontentamento refletiu-se ainda

mais nas eleições seguintes, onde a abstenção teve sempre tendência a aumentar. Houve um agravar da qualidade e condições de vida que gerou uma enorme desconfiança e revolta. São estas as principais causas da baixa participação dos cidadãos (Falanga, 2019). Para combater estes problemas de participação, ultimamente têm-se apostado na comunicação de forma a incentivar os cidadãos a cooperar.

### 2.2.2. A comunicação pública institucional

A comunicação institucional é responsável por garantir uma imagem positiva de uma organização e é importante para a estratégia de relações públicas. A estratégia é importante para gerar credibilidade da instituição. As instituições não têm apenas um papel produtivo, mas sim têm cada vez mais relevância e são cada vez mais componentes participativas dentro da sociedade para que uma mudança seja consolidada (De Sousa, 2006). Considera-se comunicação institucional sinónimo de discurso, pois esta faz a apresentação da origem, dos objetivos e dos princípios que uma organização tem. Este discurso tem como emissor o "emissor do político" que tem a intenção de fixar uma ligação entre os interesses do emissor com os interesses dos cidadãos. A comunicação pública de uma instituição é a construção de uma imagem pública. Esta imagem vem a desenvolver uma imagem mental dos cidadãos acerca do que é a instituição, e é um resumo da experiência do cidadão causado pela imaginação e pela memória. A sociedade visualiza e junta essas imagens conforme a forma que a organização comunica e age. Para haver eficácia na comunicação efetuada, é também necessário haver coerência nas atividades concretizadas pela organização. Conseguir ter credibilidade é um dos pontos importantes e a credibilidade é determinada consoante a coerência da organização. Porém, a construção da imagem pública depende de alguns fatores que não podem ser controlados como por exemplo, o parecer público e, talvez este seja o principal fator a indicar. Influenciar o público é algo que se considera restringido ou exíguo (Barata, 2002).

Enquadrando o termo de "imagem pública", às organizações, esta expressa a forma como a organização é vista pelo exterior. A análise da imagem exterior de uma organização está dependente da valorização e da adequação. Valorização significa o juízo de valor cometido sobre a organização e que alterna de cidadão para cidadão. A adequação, significa avaliar o funcionamento da organização, se cumpre o papel ao qual se propôs. A comunicação social ou outras fontes de informação são o que auxilia na criação da imagem. A relação entre os cidadãos e a organização contribui para a construção da imagem. Os cidadãos começam a

desenvolver uma imagem da organização que é o produto desta interação. Um fator importante a realçar, é a forma como a comunicação social age. A imagem que é divulgada através da comunicação social tem influência na sociedade. Por vezes, pode influenciar sociedade em geral. Havendo consciência da importância que a imagem sobre uma organização tem, e das consequências que podem surgir, há a tentativa de influenciar a imagem que os outros possam vir a construir por parte dessas mesmas organizações (Neves, 2002).

Relacionado com os municípios, temos a publicidade municipal. É a executar a publicidade municipal que se divulgam as matérias municipais. Com isto, os cidadãos podem pensar nos seus interesses e posteriormente colaborar nestes assuntos municipais (Camilo, 2010).

Para esta pesquisa, é importante definir também o que se entende por comunicação pública. A interação e a informação entre agentes públicos e o Estado, o governo, faz a comunicação pública. Há uma partilha de acordos e de opiniões, para se chegar a um interesse que seja comum e para toda uma sociedade. O diálogo e a liberdade de expressão fazem parte da comunicação pública. Dentro de temas que são de interesse público, ao assumirmos o ponto de vista como cidadãos, com a comunicação, estamos a praticar comunicação pública. O interesse público, a cidadania, o diálogo, a participação e também a democratização, são conceitos que estão relacionados com a comunicação pública. A ideia é que haja mais comunicação, mais diálogo e que os cidadãos possam ter uma participação mais ativa. O principal objetivo é que os cidadãos tomem a iniciativa de querer melhorar a sociedade sem pressões e sim por decisão própria, antes de qualquer tipo de conveniência de empresas ou de governantes, por exemplo, de forma que exista espírito público. A comunicação pública pode ser fundamental para identificar questões públicas, difundir a vontade pública, dos cidadãos e implementar o poder da criação de políticas públicas. Com a comunicação pode ser possível atender ou atenuar as necessidades dos cidadãos. Convém que o cidadão tenha acesso a informações corretas e que também tenha direito a atenção e a uma orientação. A comunicação em diversas instituições ainda é limitada, limita-se principalmente através da publicidade e também da divulgação. Não é a informação que faz a comunicação, esta apenas faz parte do processo da comunicação. A informação pode representar conhecimento, pode ser falada e trocada de forma a originar uma decisão sobre determinado assunto. A informação é capaz de transmitir conhecimento, atores e agentes podem usar e transformar a informação. Porém, a existência de informação não garante

que a comunicação seja eficiente, pois a informação pode ser manipulada, mal interpretada ou mesmo chegar tarde demais. A informação marca o início de todo o processo da comunicação, que se desenvolve através do diálogo, da participação e da cidadania. Existem instrumentos básicos para que a comunicação pública se concretize, como os eventos, as campanhas, reuniões, a imprensa e relatórios (que servem para formar opiniões), boletins, publicações institucionais, a formação de grupos de interesse e de pressão e principalmente o uso da internet. Existem quatro eixos centrais dentro da comunicação pública: o acesso, onde os cidadãos têm facilidade em recolher informação de forma a poder elaborar o seu ponto de vista acerca de determinado assunto de forma a que haja capacidade de refletir e depois de agir; ouvidoria social, que diz respeito à compreensão e conhecimento da opinião pública; a interação, que procura fortalecer todos os meios de comunicação e criar uma maior interação de forma a que haja mais crítica e mais cooperação e também a transparência, à responsabilidade de conseguir corresponder às questões públicas e garantir que existem valores éticos em todos os agentes que estão envolvidos (Hrenechen e Ferreira, 2017). Porém, de uma forma geral, ainda se considera que há uma forma complexa de abordar a comunicação, pois explora-se várias ferramentas de comunicação ao mesmo tempo o que pode tornar difícil de verificar se estas têm alguma potencialidade. Com isto, dá-se conta que há falta de recursos materiais dentro das organizações e instituições. As comunicações a médio e longo prazo podem também representar um problema, pois as instituições não estão preparadas para resolver situações a curto prazo. Existe necessidade em haver instituições com uma comunicação interativa e isto é um problema geral (Camilo,1999). Sendo então necessário reforçar a comunicação dentro das instituições, incluindo as câmaras municipais, estas têm tentado comunicar através de novos meios de comunicação que foram surgindo ao longo dos anos e não apenas através dos meios de comunicação tradicionais, onde o objetivo será sempre melhorar a comunicação entre os cidadãos e a instituição.

### 2.3. A comunicação política

A política e os média parecem tirar vantagens um do outro. Agora a forma mais fácil de chegar aos cidadãos é através dos média e os média usam a política para impulsionar as audiências por exemplo, com notícias sobre política, de como a política se encontra. Tendo a política e os média relacionados, a ideia é que a política chega de uma forma mais rápida aos cidadãos. Pode-se dar o exemplo das eleições dos E.U.A. de 1992, onde os programas

de televisão acerca das mesmas e as perguntas feitas diretamente aos candidatos nesses mesmos programas se tornaram uma constante. A televisão passou a ser mais uma forma de estabelecer ligação entre os cidadãos e os candidatos para além da imprensa. Atualmente existe também outro meio de comunicação capaz de aproximar os cidadãos da política, a internet. Através dos meios digitais pode-se obter conhecimento acerca da política, participar e difundir ideias. A comunicação política é a verdadeira ferramenta que influencia os cidadãos e representa a troca de mensagens e de símbolos que são capazes de gerar consequências para o sistema político (Sanders, 2009). Numa perspetiva mais recente, a comunicação política tem as seguintes características: opinião pública (muito devido ao compromisso que os cidadãos detêm mais acerca da política e de todo o conhecimento político disponível) e mensagens políticas, bem como uma nova forma de difundir a política como a internet e também o fácil conhecimento de perspetivas a nível internacional. Aqui está bem explicito a mudança que houve na comunicação política. A comunicação política é agora um instrumento importante para o funcionamento dos sistemas políticos. Os cidadãos podem agora aderir a espaços onde existem debates, neste caso, debates políticos e um exemplo disso são os blogues, que se tornaram bastantes populares para os cidadãos exporem as suas ideias e opiniões bem como as posições políticas que tomam e que de certa forma pode vir a influenciar outros cidadãos. A opinião dos cidadãos é formada através da informação que um certo tipo meio de comunicação passa. Se não houver nenhum mediador é um tipo de comunicação direta com o cidadão e no caso da política, um político pode passar qualquer tipo de conteúdo, porém a resposta do lado recetor, neste caso, o cidadão, é sempre imprevisível. Convém sempre também que a informação chegue a todos os cidadãos possíveis para um aumento de audiência. O meio de comunicação digital faz com que os cidadãos alterem a sua perspetiva de que não interessa ter uma opinião, pois esta nunca interfere nem causa consequências dentro da política, passa-se de uma perspetiva antiga para uma perspetiva de que agora há uma nova forma de participar na política e de influenciar outros cidadãos com os nossos próprios ideais. Os cidadãos acabam por se sentir mais importantes dentro da esfera política ao sentirem que estão próximos dos políticos através das redes sociais, embora que seja de uma forma virtual. Como a internet é um instrumento de comunicação utilizado pelas gerações mais jovens, representa também uma forma de chamar os cidadãos mais jovens para praticar política. Estes jovens podem partilhar as mensagens que encontram na internet acerca da política

com a sua família, ou amigos, por exemplo, assim há uma maior difusão das mensagens. Estes novos dispositivos vieram para complementar os dispositivos tradicionais (Canavilhas,2009).

### 2.4 A evolução das TIC como nova forma de comunicação

A evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC), fez elevar as fontes de contacto com a organização. Para além do atendimento presencial (que é o mais habitual) e do telefone surgiram novas formas de comunicação através da internet. O correio eletrónico, as redes sociais, mesmo os aparelhos digitais onde é possível aceder à internet como os telemóveis, computadores ou tablets, são exemplos dessas novas formas de praticar comunicação. A comunicação transformou-se em algo mais dinâmico, em algo mais fácil e rápido de se concretizar. Com esta evolução as organizações têm assim disponíveis uma nova solução para melhorar a sua comunicação. Diz respeito a cada organização a forma como a internet deve ser utilizada para que se torne mais fácil de estabelecer comunicação. Por exemplo, nos municípios há ainda a necessidade de melhorar a comunicação entre o cidadão e o município. Um dos principais objetivos dos municípios é conseguir responder de forma eficaz aos cidadãos e para isso a internet pode ser vista e utilizada como um recurso. A eficácia é resultado da concretização dos objetivos estipulados e a existência da preocupação em relação à eficácia (se há ou não eficácia), faz parte da exigência dentro da organização. Garantir produtividade também é relevante. Uma organização é eficiente quando se aproveita grande parte dos recursos disponíveis e é eficaz quando os objetivos são alcançados. Há uma ligação entre eficácia e eficiência. (Neves, 2002). Não menos importante, são também as classes desfavorecidas que podem sofrer de uma exclusão tecnológica, sendo um aspeto negativo no usufruto da evolução tecnológica como um caminho de participação e resposta aos cidadãos. Contudo, é realmente necessário que haja um canal/via que possa chegar diretamente aos cidadãos. Um espaço que seja possível responder a questões e opiniões mais específicas (Canavilhas, 2009). Devem existir canais de comunicação, quer internos, quer externos. A informação tem de ser organizada, simples, com qualidade e adaptada aos diferentes destinatários. A comunicação não deve ser só efetuada para responder aos cidadãos que estejam insatisfeitos acerca de determinado assunto, mas também deve ser utilizada para informar as medidas que estão a ser tomadas ou as que serão tomadas. Esta é uma forma das pessoas se sentirem integradas nas decisões (Rio, 2011).

As novas tecnologias, nomeadamente a internet com as redes sociais, conseguiram alterar a forma como os cidadãos podem participar na democracia, pois em vários domínios é necessária a colaboração entre os cidadãos e o governo. Porém, ainda não se tem a certeza se com o desenvolvimento das tecnologias, há a possibilidade de os cidadãos poderem contribuir para o desenvolvimento urbano de algum território, na formulação e implementação de políticas ou na melhoria dos serviços públicos. Não há ainda a perspetiva de que os cidadãos ajudam a produzir soluções e ideias para a elaboração de políticas públicas. Ainda não foi totalmente explorado se realmente o uso das redes sociais causa alguma influência (Falco e Kleinhans, 2018). As novas tecnologias vieram facilitar a satisfação de serviços e bens dos indivíduos. A era da digitalização mudou uma sociedade em geral, é tida como uma revolução eletrónica que se veio enquadrar com as demandas que se encontravam no mundo das organizações (Arslan, 2021). Porém, a internet e todo o seu desenvolvimento pode ser considerado um problema. Significa a diminuição do contacto de forma direta (pessoalmente), por exemplo, mais a nível local, perde-se a oportunidade de criar uma familiarização com os funcionários públicos, com esta familiarização poder-se-ia criar mais confiança e aumentar o contacto por parte dos cidadãos. Com a internet, são os que pertencem a uma faixa etária menor que estão mais familiarizados e mais à vontade em utilizar este meio para comunicar, e isto também pode representar um problema. Quem tem acesso à internet rentabiliza tempo, é mais conveniente e poupa custos de deslocação por exemplo. Contudo, acredita-se que a internet adulterou a relação entre contacto e proximidade e veja isto como um aspeto negativo (Bimber, 1999).

A comunicação com os média ainda não é totalmente aceite no cerne da política. Mas há quem defenda que assim é possível haver uma edificação cultural e social. O domínio local com o controlo que tem sob a sua própria média, concede aos cidadãos que reinventem espaços onde as suas opiniões alcancem expressão. Existem agora vários métodos relacionados com os média que permitem a participação do cidadão, como vídeos participativos, televisão, internet, rádio, telemóveis, música e cartazes, são utilizados para mostrar que a participação, a cidadania bem como a mudança social estão agora consolidadas. Os cidadãos com suas próprias formas de participação facilmente readaptam a cidadania e reinventam aberturas políticas e sociais. (Pettit et al. 2009).

## 2.5 Satisfação dos cidadãos

Criar expectativas e experiências gera satisfações. Havendo uma maior interação por parte

dos cidadãos com a tecnologia existente, a ideia de "cidadão inativo" deixa de existir, pois os cidadãos são ativos para a resolução de problemas sociais carregando conhecimento local. Mesmo que nem todos sejam ativos, estes trazem expectativas e experiências que forma reações com as organizações do setor público. Para além de esperarem uma resposta da organização, esperam a resposta que querem ter, a que desejam. O que mostra a importância das expectativas e satisfação dos cidadãos, é que agora há cada vez mais transparência do setor público para com o cidadão. A satisfação forma também o comportamento dos cidadãos. No que diz respeito às expectativas, existem as expectativas preditivas e as expectativas normativas. As que estão ligadas à probabilidade são as preditivas, onde pode-se descrever o que poderá acontecer. O que é considerado valorizado e desejado está relacionado com as expectativas normativas.

A satisfação dos cidadãos integra o consentimento do cidadão para com os movimentos do serviço público, nomeadamente, o cumprimento e atendimento das expectativas geradas. É extremamente importante que as organizações do setor público estejam a par das expectativas dos cidadãos e que as compreendam.

Existem medidas para perceber o nível de expectativas e satisfação dos cidadãos, embora o campo de satisfação dos cidadãos seja mais explorado. Criam-se instrumentos de pesquisa para medir o nível de satisfação, como por exemplo, os inquéritos. Um bom exemplo é o Inquérito Social Europeu, que trabalhando a satisfação na sociedade mostra uma boa gestão de qualidade.

Para realizar a medição da satisfação é necessário envolver o termo comparativo. Quando se mede a qualidade de um serviço público aborda-se a medição como satisfeito ou insatisfeito com o serviço do setor público. Na maioria das vezes, a satisfação é medida para o público-alvo da organização e muitas vezes mede-se também a satisfação de determinada localidade. É através das experiências dos cidadãos, nomeadamente se as suas demandas foram atendidas, que é possível medir a confiança que existe nos serviços públicos. Quando se gera um sentimento de satisfação e de realização no cidadão, gera- se também a confiança. O funcionamento das políticas públicas também é outra variável que serve para medir a satisfação.

A satisfação e as expectativas são concebidas no sentido das relações. Os cidadãos conseguem reconhecer o serviço ou até mesmo a organização, mas não reconhece o funcionário público, pois obtém a resposta sem ser necessário conhecer o funcionário

público individualmente. Uma das principais causas para ocorrer insatisfação é a comunicação dentro do setor público e isto é resultado das expectativas. Segundo as primeiras pesquisas realizadas para medir a satisfação, a comunicação está entre as principais causas de execução de expectativas. A satisfação e as expectativas podem facilitar ou dificultar a comunicação com o setor público, sendo assim importantes para a comunicação dentro do serviço. A comunicação detém a missão de aumentar as expectativas de forma realista e de alcançar a satisfação através do diálogo e difusão da informação. Quando a informação é positiva, a satisfação aumenta acerca dos serviços públicos, já quando não há uma observação das expectativas dos cidadãos, a satisfação diminui (Luoma aho et al, 2020).

# CAPÍTULO III – METODOLOGIA

A metodologia dentro de um trabalho de investigação, representa a forma como vamos realizar a recolha e análise dos dados para o estudo realizado. Para o presente relatório de estágio foi feita uma análise de dados obtidos de forma a cumprir o objetivo do estágio, conseguir perceber se a participação dos cidadãos contribui para uma melhor eficácia da Câmara Municipal e se ainda existem problemas por solucionar.

O objetivo foi analisar o nível de eficácia do canal de comunicação, Presidente Direto, da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. O Presidente Direto serve como caso de estudo em representação dos canais de comunicação do município. Há a finalidade de conseguir responder às seguintes perguntas de investigação: "Será possível haver uma governação municipal com a participação dos cidadãos? A informação que o município disponibiliza alcança de facto todos os cidadãos? A participação dos cidadãos trouxe consequências negativas ou positivas?". Este estudo é de natureza qualitativa e quantitativa, numa perspetiva interpretativa. A recolha de dados foi realizada através de três instrumentos metodológicos.

O primeiro instrumento metodológico a ser utilizado foi o questionário. Um composto de perguntas bem estruturadas, dentro de um formulário e elaboradas de forma prévia, definem um questionário, que é um método quantitativo de pesquisa. Questionários são usados em todas as escalas, de pequena, média e grande dimensão, principalmente a nível de pesquisa social. Para se conhecer mais a sociedade é necessário juntar opiniões e atitudes sobre os cidadãos. Por norma, os questionários são baseados numa amostra de uma população grande. Há a procura de ligações entre aspetos diferentes ou também a comparação de vivências de diversos grupos (Matthews e Ross, 2010).

Em alguns casos, quando se trata de um universo grande é muito difícil, para quem pesquisa, conseguir analisar e recolher dados de todo esse universo. Assim sendo, só é possível ter a resposta de uma parte do universo e essa parte designa-se por amostra. Uma desvantagem é que nem sempre a recolha de dados dentro de uma amostra pode ser representativa (Hill e Hill, 2009).

Os questionários foram enviados para cidadãos que já recorreram ao serviço do canal Presidente Direto da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. O intuito foi conseguir obter uma amostra que pudesse avaliar o funcionamento deste canal de comunicação. Conforme cada participação era respondida pelo município, era enviado em anexo o questionário

acerca do funcionamento do canal. Os questionários foram enviados entre dia 17 de janeiro a 31 de janeiro de 2022 e ficou a aceitar respostas até dia 28 de fevereiro de 2022, data da conclusão do estágio. Foram enviados 91 questionários à qual obtive 54 respostas. Foi justificado o significado do questionário e para qual pesquisa se destinava, sendo respondidos de forma anónima. Antes do formato final do questionário ser enviado foi realizado um pré-teste onde foram realizados 4 questionários, 3 respondidos em suporte de papel e 1 online.

Outro instrumento metodológico utilizado foi a entrevista. A entrevista representa um dos métodos qualitativos de uma pesquisa. O primeiro passo é a elaboração de um guião para a entrevista. Este guião contém perguntas abertas onde o objetivo é recolher informações ao entrevistado para a pesquisa do entrevistador. O entrevistador não pode induzir respostas de forma a não as alterar e a não manipular a pesquisa. De seguida, vem a parte prática onde é marcada o local da entrevista, sendo que este local deve ser descontraído de forma a surgir um bom diálogo.

As entrevistas também podem ser gravadas, porém requer sempre a autorização de quem está a ser entrevistado. Durante a condição da entrevista, é importante colocar o entrevistador confortável e realizar um diálogo mais informal, de forma que as respostas também consigam ser espontâneas. É também fundamental impedir o entrevistador de divagar ou descontextualizar do assunto enquanto este dá a resposta. A duração da entrevista depende de entrevistado para entrevistado, pois com questões abertas, são sempre respostas diferentes para além de haver diversas formas de dar opiniões sobre determinado assunto. No que diz respeito ao tratamento de dados de uma entrevista, a opção mais considerável é a transcrição das mesmas, de forma descritiva de fácil análise e de fácil compreensão do conteúdo (Cunha, 2007).

As entrevistas realizadas para esta pesquisa tiveram o consentimento da coordenadora da equipa dos cidadãos da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. As mesmas tiveram a autorização de cada entrevistado para a sua gravação e para posteriormente serem utilizadas para esta pesquisa. Foi realizado um guião de entrevista com o objetivo de este ter questões pertinentes acerca do tema da pesquisa, tendo sido esta a base da estrutura deste guião. Acompanhado do guião esteve uma breve introdução, onde foi feita uma apresentação da pertinência da pesquisa que serviu como orientação para pôr em prática o guião da entrevista. Foram realizadas perguntas abertas, de modo que os entrevistados

pudessem exprimir e responder acerca do tema em total liberdade. O guião destas entrevistas encontra-se no anexo II.

O local escolhido para efetuar estas entrevistas foi a Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia. Realizaram-se então para esta pesquisa quatro entrevistas a funcionárias da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, no mês de fevereiro de 2022, são estas: Funcionária da Direção Municipal de Infraestruturas e Espaços Públicos; Funcionária do Departamento Municipal de Administração e Finanças; Funcionária do Departamento de Ambientes e Parques Urbanos e a Coordenadora da Equipa de Apoio aos Cidadãos. O intuito destas entrevistas é conseguir ter uma visão interna por parte do canal de comunicação "Presidente Direto", de forma a perceber qual o ponto de vista de quem trabalha nesta autarquia. As entrevistas depois de agendadas e realizadas foram transcritas e encontram-se no anexo III para que posteriormente fosse realizada a sua análise. Por último, outro método utilizado foi a análise de relatórios. Um relatório destina-se a caracterizar acontecimentos de determinado tema. Indica a recolha de resultados para gerar conclusões.

Durante a realização do estágio, tive acesso ao relatório anual do ano de 2020 e ao relatório anual do primeiro, segundo e terceiro trimestre do ano de 2021, referente ao canal do Presidente Direto.

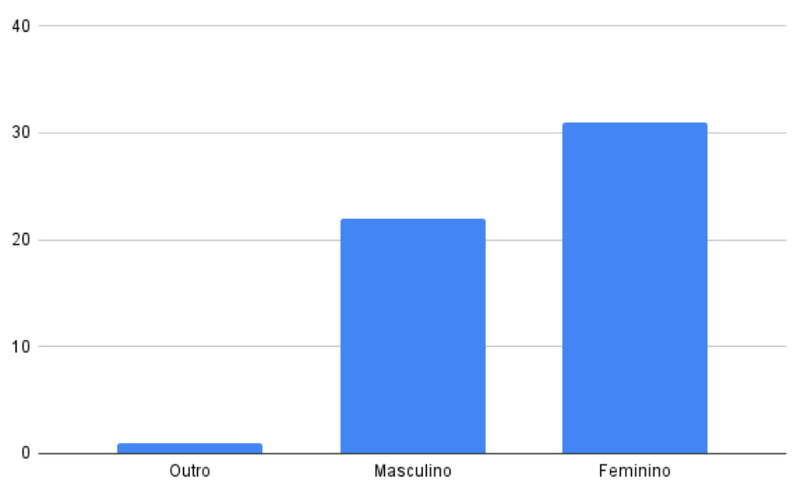
# CAPÍTULO IV – ANÁLISE DE DADOS

O presente capítulo mostra a análise dos resultados que obtive com a realização dos questionários, entrevistas e relatórios. Em relação aos questionários, cada gráfico foi analisado individualmente ainda que foi possível relacioná-los de forma a haver uma melhor interpretação. Com as entrevistas a análise passa por comparar as respostas que foram dadas, de forma a perceber o funcionamento interno do canal. Os relatórios mostram a capacidade de resposta do canal face aos anos de 2020 e 2021.

## 4.1. Questionários, caracterização da amostra

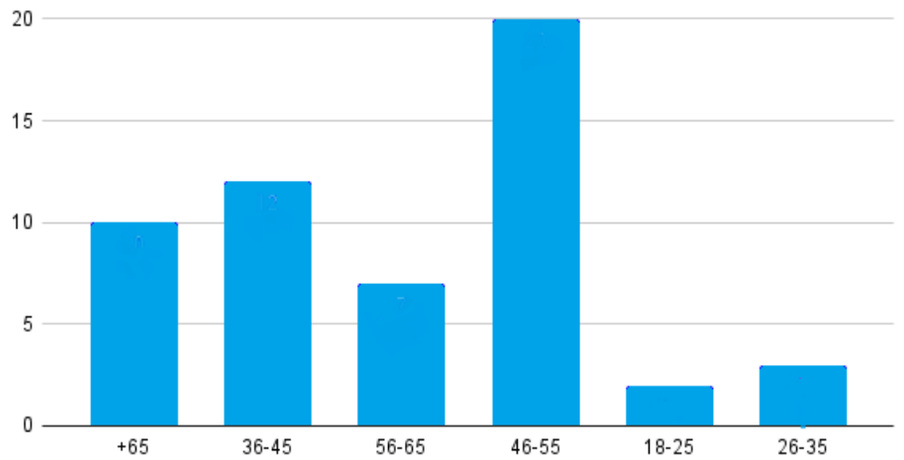
As respostas obtidas nos questionários foram convertidas em gráficos para que fosse possível elaborar uma melhor observação de forma a conseguir as respostas para análise das mesmas. Seguem-se os 11 gráficos que representam as questões que cada indivíduo respondeu por ordem.

**Gráfico 1- Género**



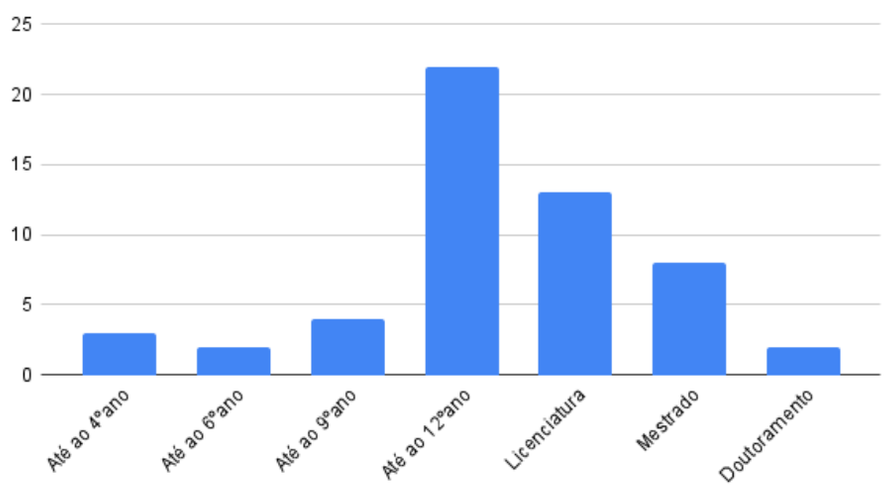

O primeiro gráfico mostra que a maioria dos inquiridos corresponde ao género feminino (31).

## Gráfico 2- Idade



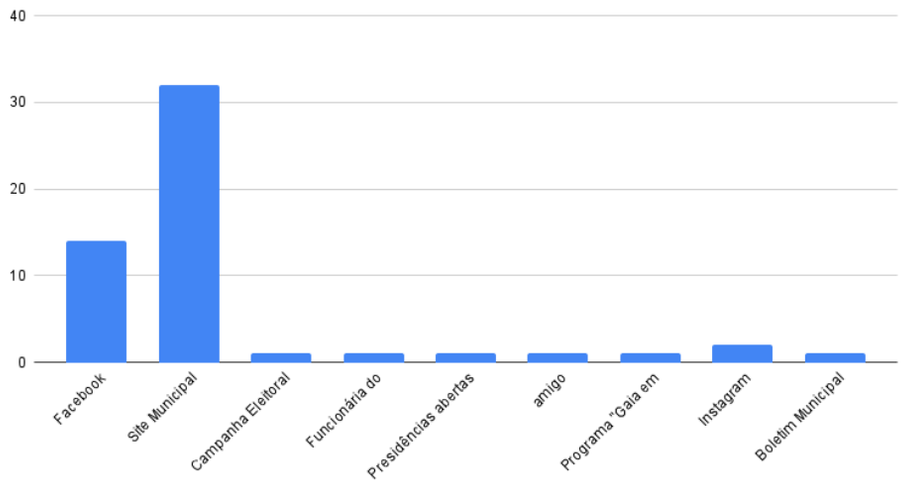

No gráfico 2, podemos observar que a faixa etária predominante está entre os 46 a 55 anos, sendo a faixa etária dos 36 a 45 anos e a faixa etária de mais de 65 anos as seguintes respetivamente. Verifica-se assim que os cidadãos mais jovens pouco aderem a este canal de comunicação.

## Gráfico 3- Escolaridade



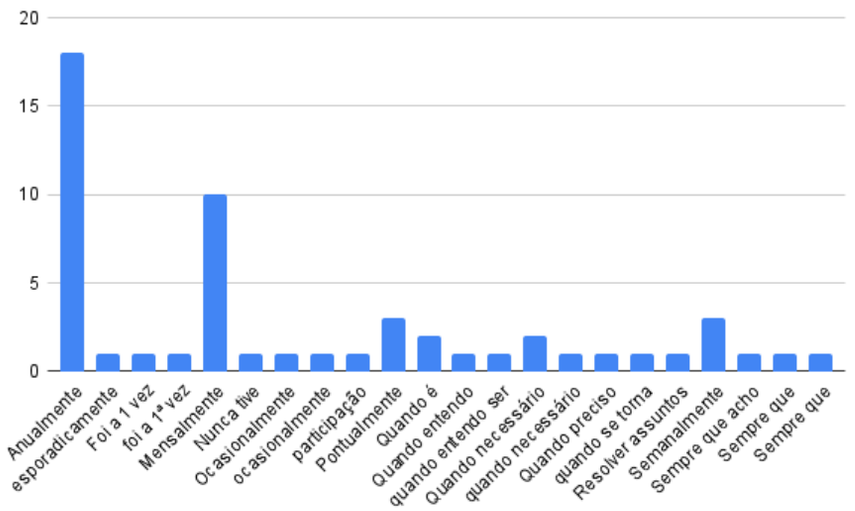

A nível de habilitações literárias, o gráfico 3 diz que quem mais participa neste canal detém o 12ºano de escolaridade, licenciatura e mestrado.

**Gráfico 4- Como teve conhecimento do email presidentedireto@cm-gaia.pt?**



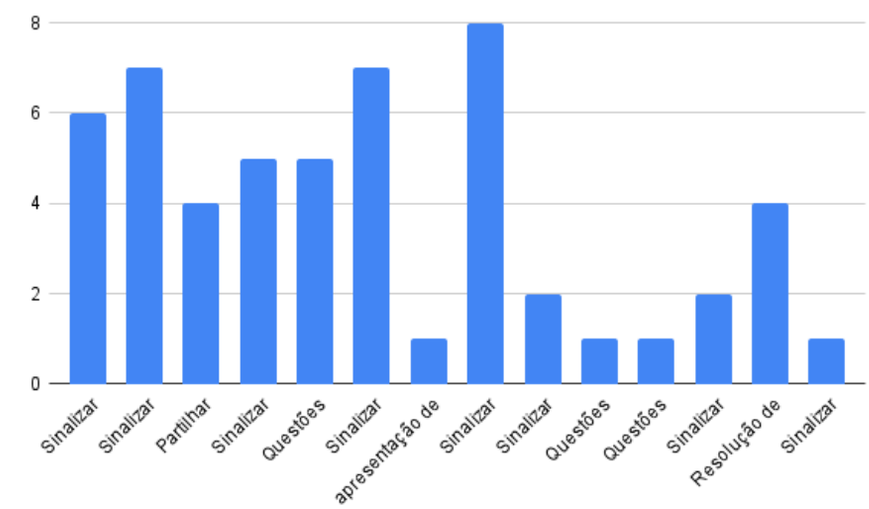

O gráfico 4 mostra que a maior parte dos cidadãos teve conhecimento da existência deste canal de comunicação através do site municipal (32) ou do Facebook (14), ou seja, através da internet. Tendo em conta que quem participa mais tem a escolaridade mínima, esta tem acesso à internet sem dificuldade. Pode ainda haver aqui um lapso em relação ao acesso às novas tecnologias, pois a população menos letrada não regista uma participação muito ativa. Há pessoas que sabem aceder às novas tecnologias, mas que por opção própria decidem estar afastadas desse mundo. A população que é menos letrada não tendo uma participação muito ativa, pode indicar falta de literacia digital, podem ter acesso ao meio digital, porém não têm o conhecimento básico para a sua utilização, o que pode originar infoexclusão (quando não há acesso à internet, ao mundo digital). Já no que diz respeito à idade, verifica-se que esta já não é um entrave para se conseguir ter acesso à internet como se verificava alguns anos atrás, visto que são os cidadãos das faixas etárias superiores que mais participam. Pode também representar um pouco a quebra do estereótipo de quem pertence a uma faixa etária superior é quem é menos letrado. A idade e a escolaridade, são dois aspetos que já nem sempre estão interligados.

**Gráfico 5- Com que frequência utiliza o e-mail presidentedireto@cm-gaia.pt?**



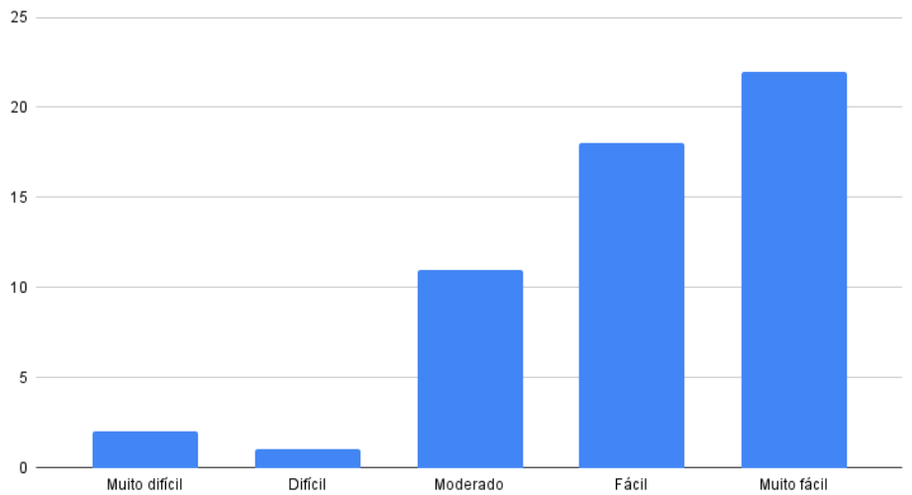

Segundo o gráfico 5, os cidadãos recorrem mais ao e-mail anualmente ou mensalmente, o que revela que este tipo de mecanismo ainda é pouco utilizado.

**Gráfico 6- Recorre ao e-mail presidentedireto@cm-gaia.pt para:**



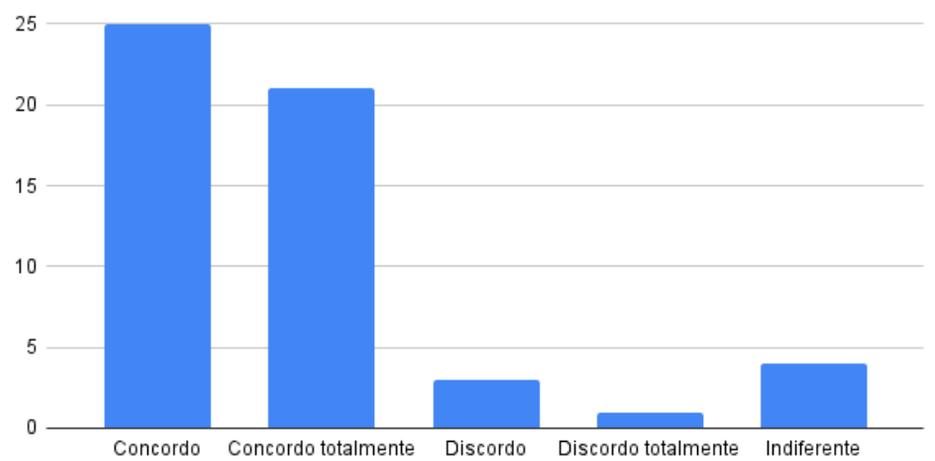

Este canal é principalmente utilizado para sinalizar ocorrências, como o gráfico 6 apresenta, porém, outros temas também predominam, como pedir informações acerca de determinado assunto, pedir ajuda para a resolução de problemas ou mesmo contribuir com sugestões.

**Gráfico 7- O contacto com os serviços municipais através deste canal de comunicação é:**



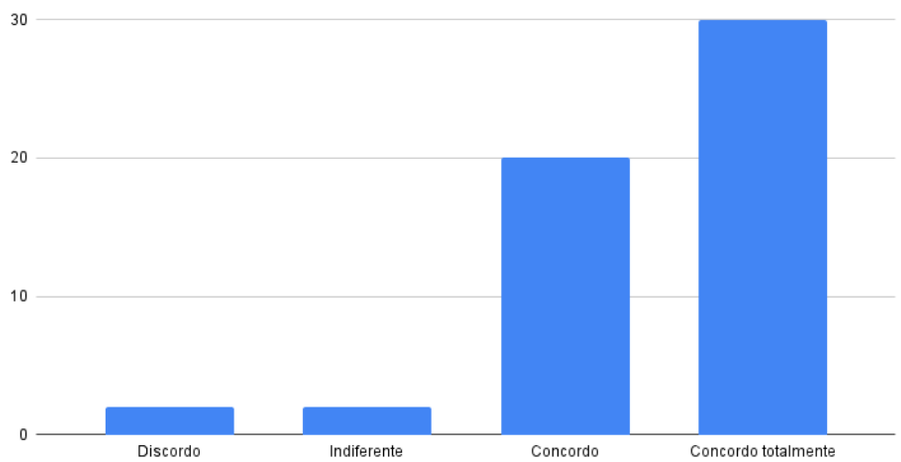

No que concerne ao contacto com os serviços municipais através deste canal, este é considerado acessível e de fácil acesso pela maioria dos inquiridos (40). Contudo, os restantes cidadãos (14), ainda consideram que o acesso não é tão percetível.

**Gráfico 8- Considera que o seu contributo é uma mais valia para o planeamento estratégico do município?**



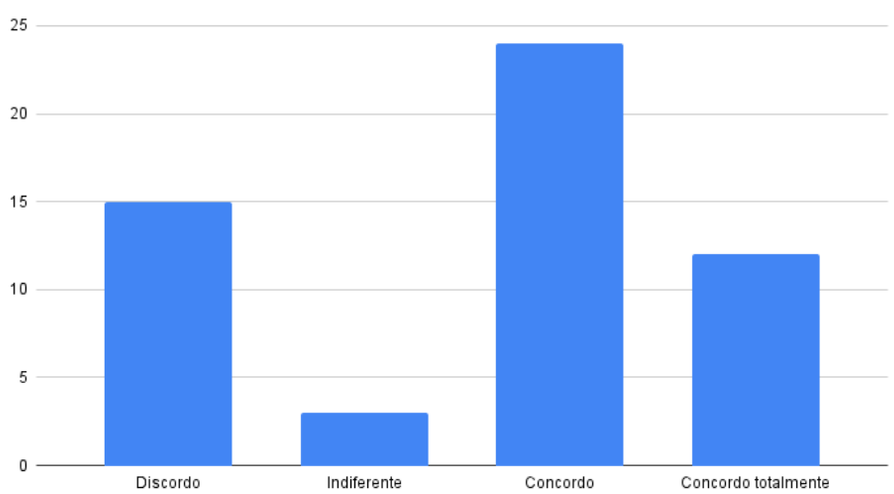

O gráfico 8 mostra de forma clara que uma maioria considera que a sua participação pode auxiliar no planeamento estratégico municipal (46 dos inquiridos).

**Gráfico 9- Considera que os avanços tecnológicos permitiram que os cidadãos desempenhassem um papel mais ativo no desenvolvimento do Município?**



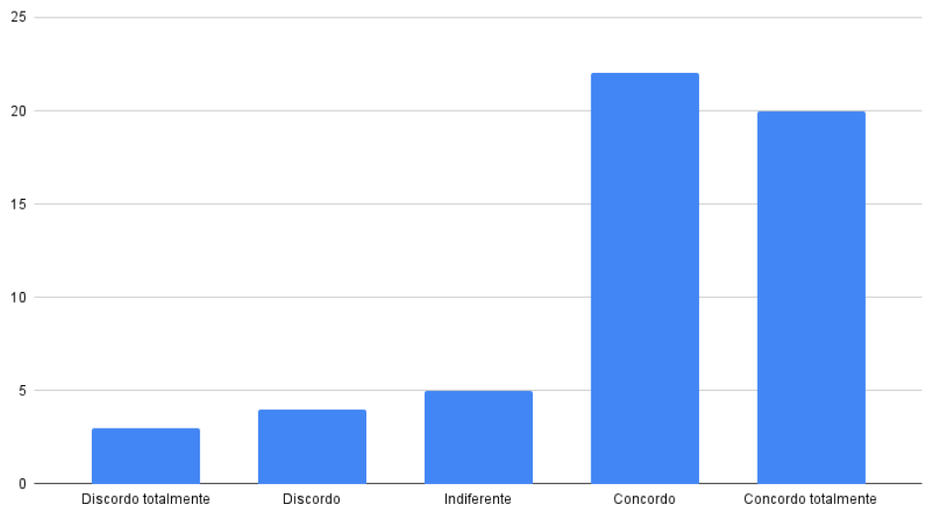

Em referência aos avanços das tecnologias, 50 dos inquiridos concordam que esta foi uma causa de agora os cidadãos poderem ter uma participação mais ativa para o desenvolvimento do município. O gráfico 9 mostra de facto que o desenvolvimento das tecnologias nos últimos anos é considerado um benefício para o aumento do contacto dos cidadãos com a autarquia.

**Gráfico 10- Considera que este canal de comunicação está bem divulgado?**




Relativamente à divulgação do canal, 36 dos inquiridos mostram-se satisfeitos, porém, 15 inquiridos não concordam que este canal de comunicação esteja bem divulgado, sendo este ainda um número significativo. O gráfico 10 está diretamente relacionado com o gráfico 4, onde mostra como os cidadãos tiveram o conhecimento do Presidente Direto, bem como também está relacionado com o gráfico 7 que diz respeito ao nível de acessibilidade do canal. Talvez haja a necessidade de divulgar mais o canal, reforçar a divulgação nas outras plataformas para além do Facebook e do site municipal.

Gráfico 11- Considera que este canal de comunicação é eficaz?




Em termos de eficácia do canal, 42 cidadãos concordam que este é um canal de comunicação eficaz. Este número para além de significativo é importante, mostra que o canal é capaz, estável e produtivo. De uma forma geral, os cidadãos têm uma visão positiva do canal Presidente Direto, o que revela que este tem vindo a conseguir desenvolver-se de uma forma bastante positiva.

### 4.2 Entrevistas

Como já foi referido anteriormente, a temática das questões das entrevistas são acerca do Presidente Direto, nomeadamente, sobre o seu funcionamento e sobre os resultados que tem obtido. Para que as comparações de respostas sejam mais claras irei definir os entrevistados como: Entrevistado A, entrevistado B, entrevistado C e entrevistado D. Desta forma mantém-se também o anonimato dos mesmos.

Todos os entrevistados concordaram que a o propósito do canal presidente direto foi atingido, pois há sempre uma resposta para todos os cidadãos que enviam o e-mail a reportar qualquer situação. O facto de o cidadão não ter de se deslocar aos serviços municipais, é um grande benefício e que com este canal começou a haver mais credibilidade no município. Segundo o entrevistado A, com as participações que são feitas no presidente direto, acaba por ser possível o município melhorar diversos aspetos, pois são reportadas situações que muitas vezes o município ainda não teve a oportunidade de se aperceber. O entrevistado B acredita que sendo o concelho muito grande, a sinalização de ocorrências ajuda a perceber o que se está a passar nas ruas. O entrevistado C afirma que há uma maior facilidade em chegar aos problemas devido à participação dos cidadãos. Já o entrevistado D afirma que a sinalização de ocorrências ajuda os serviços a resolverem as suas questões,

ajuda no trabalho dos serviços. É então notável, por parte das funcionárias da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, que existe um contributo por parte dos cidadãos e que este contributo acaba por ser bastante positivo, pois devido à dimensão do concelho é praticamente impossível estar a par de tudo o que ocorre.

No decorrer das entrevistas, é salientado a importância do nome do canal, pois o nome "Presidente Direto", remete para a sensação de que quem participa neste canal se está a dirigir ao presidente diretamente. De certa forma está, porém não diretamente, mas de facto este canal é uma inovação, pois há esta possibilidade de fazer chegar ao presidente determinados problemas. E é muito através do nome do canal que é gerada a confiança dos cidadãos, pois gera uma proximidade entre o município e o cidadão, pois este canal revelou ser muito prático, rápido, útil e acessível.

Em relação à capacidade de resposta deste canal, considera-se que o canal tem uma capacidade de resposta imediata no sentido de fazer o aviso de receção, ou seja, garantir aos cidadãos que a resposta foi recebida e que irá ser tratada. Porém, segundo o entrevistado C, só se dá uma resposta final quando há certezas. Com a realização destas entrevistas, deu para perceber que mesmo quem trabalha com o canal, ou auxilia o canal, concorda que ainda há dificuldade de resolver questões a curto prazo. Como o entrevistado B refere, apesar do fluxo de trabalho ser bom é necessário haver uma reinvenção dos serviços, que para responder a questões mais complexas que os cidadãos apresentam, é necessário reforçar o corpo técnico, pois por vezes são necessários outros elementos especialistas em certas matérias e isso acaba sempre por requerer mais tempo. Muitas das vezes, afirma o entrevistado A, o pedido que é feito pelo cidadão, é um pedido que não está nas prioridades do município e sendo assim pode vir a demorar a ser resolvido. Portanto há capacidade de resposta teórica, na prática depende das capacidades do município.

Portanto, pode-se afirmar que de facto há esta entrave, que é o tempo utilizado para resolver determinado problema do cidadão. Havendo esta demanda para resolver, é lógico que se comece a pensar em alternativas/soluções. O entrevistado D referiu uma possível solução que seria, a criação de uma base de informação, algo virtual onde se possam ser colocadas questões e colocar também informações de uma forma mais direta, algo que pudesse funcionar como um "chat", assim as informações estariam sempre atualizadas. De uma forma geral, todos os entrevistados estão de acordo de que existe capacidade de resposta por parte do presidente direto, que este canal funciona bem e que as colegas que

fazem parte deste projeto também trabalham bem. É um canal bastante útil e de rápida e fácil utilização para o cidadão. É considerado também um canal que veio para aliviar um pouco a sobrecarga dos restantes serviços e também ajuda a comunicar problemas para resolução mais facilmente. Em termos de eficácia, apesar de ainda haver alguma demora em alguns assuntos, pois também depende da complexidade dos mesmos, há sempre uma finalização, uma resolução. Uma prova clara que existe essa eficácia é o aumento das participações que este canal tem registado e muitas destas participações são de cidadãos que já tinham participado, ou seja, ficaram satisfeitos com as respostas de anteriores questões. A existência de capacidade de resposta do canal Presidente Direto, tal como é referida ao longo das entrevistas, é explicita nos relatórios anuais de 2020 e 2021.

### 4.3 Relatórios de participações públicas de 2020 e 2021

Relativamente ao ano de 2020, pode-se afirmar que a percentagem de resposta do município foi de 95%, pois as respostas a todas as participações foram concluídas até ao dia 31 de janeiro de 2021. Houve um aumento face ao ano de 2019, foram registadas 3388 participações. Os meses de janeiro e de fevereiro foram os meses que se registaram menos participações, registando menos de 100 participações em ambos os meses.

Os meses de março e abril foram os meses em que se registou uma maior participação, foram registadas mais de 400 participações em março e em abril mais de 500 participações. A grande afluência nestes meses pode ser justificada pela situação pandémica que se vivia na altura, pois os cidadãos teriam mais tempo para observar, decretar situações que necessitavam de mudança, bem como necessitaram de esclarecer dúvidas em relação à pandemia, visto que foi nestes meses que se iniciou a quarentena devido ao número de casos registados a nível nacional e também a nível mundial. Este aumento de participações também se deu devido a novas medidas que foram implementadas, como medidas de apoio a famílias carenciadas, medidas de apoio social-consumo de água e como a entrega de computadores que fez parte do kit escola. Verificou-se então que mesmo com a situação pandémica continuou a haver uma adesão por parte dos cidadãos ao e-mail do Presidente Direto. Nos restantes meses, os níveis de entradas no e-mail, variam entre 200 e 350 participações. A maior parte das participações foram tratadas pela EMAC (59%).

No que diz respeito ao primeiro trimestre de 2021, foram registadas 232 participações e a taxa de resposta foi de 82%, sendo que 54% corresponde à capacidade de resposta por parte da EMAC. Já no segundo trimestre de registaram-se 875 participações onde a taxa de

resposta foi de 86% sendo que 42% correspondem às participações que ficaram sob responsabilidade da EMAC. No terceiro trimestre, 649 participações foram registadas pelos serviços com uma taxa de resposta de 80%, sendo 36% destas participações atribuídas à EMAC.

Com base na informação que os relatórios dispõem, a resposta é que há de facto capacidade de resposta em relação às questões que os cidadãos colocam. No relatório anual de 2020, 95% das questões foram respondidas, ou seja, verificou-se uma capacidade de resposta quase na totalidade. Estes 95% são o resultado da média da taxa de resposta de todos os serviços que estão envolvidos. A EMAC conseguiu uma taxa de resposta de 100%. Face ao ano de 2021, no primeiro trimestre, a média de taxa de resposta foi de um total de 80%. A taxa de resposta por parte da EMAC foi de 100%. No segundo trimestre, a EMAC voltou a apresentar 100% na taxa de resposta. Sendo então, a média de taxa de resposta de 86%. Em relação ao terceiro trimestre, a EMAC voltou a conseguir dar resposta a todas as entradas, sendo a média de resposta de 80%.

Com estes dados, podemos afirmar que o canal Presidente Direto apresenta capacidade de resposta, aliás, os serviços que participam neste canal apresentam uma elevada taxa de resposta. Tendo em conta que estes serviços pertencem ao município e também são responsáveis pelo funcionamento do mesmo, o município tem capacidade de resposta aos cidadãos. Focando agora na EMAC, que é a equipa responsável pela criação deste projeto e é a equipa que também está a ser analisada em representação da Câmara de Vila Nova de Gaia, a taxa de resposta em todos os relatórios foi de 100%, isto quer dizer que todos os e-mails enviados pelos cidadãos foram respondidos. Embora alguns deles tenham sido passados para outros serviços, pois terá sido decidido que certos assuntos seriam mais bem resolvidos por outros serviços, todos os e-mails tiveram a sua devida atenção e cada cidadão teve uma resposta. Pode-se fazer uma observação com base nas informações acerca das respostas. Sendo a EMAC a equipa a ser observada, sendo a responsável pela criação do projeto, representando um dos atendimentos ao público que a Câmara Municipal tem e sendo a responsável por responder à maior parte das questões colocadas, conclui-se que a capacidade de resposta é positiva, pois esta equipa responde a todas as entradas recebidas. De ressalvar que no segundo e terceiro trimestre do ano de 2021, a EMAC não foi responsável pela resposta da maioria das questões colocadas. No segundo trimestre respondeu a 42% das questões colocadas e no terceiro trimestre a 36%.

Salientando a informação disponibilizada pelos relatórios, podemos destacar os principais problemas que foram mais vezes reportados ao Presidente Direto, que foram: problemas relacionados com o mau estado das vias públicas, com os passes de transportes para os estudantes, sejam menores ou já universitários, com questões de sinalização, pedidos de iluminação da via pública e questões acerca de habitação social.

Com estes relatórios continua a verificar-se que a existência deste canal de comunicação continua a contribuir para estabelecer e fortalecer a relação entre o município e os cidadãos. Os cidadãos continuam a contar com o Presidente Direto para o esclarecimento e resolução de determinados assuntos. Esta relação foi muito fortalecida durante o tempo de quarentena devido à pandemia, os cidadãos sentiram-se esclarecidos e auxiliados durante esse período devido ao contributo e apoio deste canal de comunicação.

# CONCLUSÕES

Esta pesquisa teve como principal objetivo perceber se o canal de comunicação Presidente Direto, tendo sito este o canal que serviu como exemplo e representou a evolução dos canais de comunicação (pois trata-se de um canal recente), tem a capacidade de resposta aos cidadãos e se consegue ser eficaz. Também foi importante perceber as evoluções que houve em comparação a teorias anteriores relacionadas com esta temática. Anteriormente ainda havia uma incerteza acerca da influência do desenvolvimento das tecnologias, se esta evolução poderia contribuir para alguma melhoria dos serviços públicos ou mesmo ajudar no planeamento e desenvolvimento urbano, como demonstraram Falco e Kleinhans (2018). Esta pesquisa mostrou que os cidadãos conseguem interferir no desenvolvimento do município, fornecendo contributos e sugestões. Também Bimber (1999) refere que a internet pode ser um problema, pois quem tem mais facilidade em utilizar este meio para comunicar é quem pertence a uma faixa etária mais nova. Pois, este estudo provou que quem participa mais neste canal de comunicação são os que pertencem a faixas etárias superiores. Este autor também afirmou que a internet veio abalar a relação tradicional entre os cidadãos e os funcionários, porém a internet não afastou, mas sim acrescentou, pois é mais um método disponível de contacto. Confirma-se que há mais recetividade para com os cidadãos. Existem agora mais mecanismos para que os cidadãos possam interferir na política. Há agora mais recursos para que haja participação na governação local e o Presidente Direto representa e é exemplo disso. Como foi nas entrevistas, e como um dos temas predominantes nas participações, as sugestões, por exemplo, servem como um alerta para que determinadas situações tenham a devida atenção e que sejam mais rapidamente resolvidas.

Nos últimos anos apurou-se um aumento da desconfiança dos cidadãos face a toda a política, porém estes novos instrumentos disponíveis têm vindo a contrariar esta tendência principalmente a nível de política local no que corresponde a esta autarquia. Estes novos instrumentos de comunicação são o reflexo de uma estratégia com o intuito de garantir a credibilidade e a transparência do município. Com base nos dados recolhidos, procede-se às respostas das perguntas de investigação. À pergunta, “Será possível haver uma governação municipal com a participação dos cidadãos?” a resposta é sim. Como foi referido nas entrevistas realizadas, as participações dos cidadãos podem alertar para problemas existentes que ainda não tenham sido notados fazendo assim com que ajude o

município a melhorar nas suas intervenções. As sugestões que são fornecidas pelos cidadãos podem também dar origem a ideias para o município concretizar. Os questionários também nos mostraram que os próprios cidadãos têm consciência que as suas participações contribuem para o desenvolvimento estratégico do município. Em relação à segunda pergunta de investigação, "A informação que o município disponibiliza alcança de facto todos os cidadãos?", a resposta é que ainda não chega. A informação chega a uma maior parte dos cidadãos o que é positivo, porém ainda há uma outra parte que manifesta que nem sempre a informação chega. Exemplo disso foi na resposta à pergunta colocada no questionário em relação à divulgação do canal, há talvez uma necessidade de reforçar a divulgação, neste caso, o canal, divulgar ainda mais do que tem sido divulgado. À terceira pergunta de investigação "A participação dos cidadãos trouxe consequência negativas ou positivas?", a resposta é trouxe consequências positivas, pois agora assim com os novos mecanismos existentes, estão a par de todas as situações e podem opinar acerca dos temas contribuindo assim para um sentimento de confiança e de pertença.

Existe sim capacidade de resposta por parte deste canal de comunicação, mas responder não significa eficiência. A nível externo há uma visão positiva de forma geral, pois os cidadãos consideram que há eficácia, porém ainda não de uma forma tão atempada. A demora em resolver alguns assuntos está relacionada com a complexidade dos mesmos tal como foi referido nas entrevistas o que mostra que há consciência a nível interno em relação a esta lacuna. Através das entrevistas realizadas, confirma-se que existe uma boa comunicação interna, há disposição/motivação na resolução de problemas e trabalho de equipa, reúnem-se as condições para uma comunicação eficaz, porém há ainda falta de alguns recursos como foi referido. Há a necessidade de reforçar os serviços para que possa haver mais eficácia e diminuir também o tempo de resposta. Continua assim a ser um entrave na comunicação entre os cidadãos e os municípios que é o tempo de resolução do problema, ainda há alguma dificuldade de resolver a curto prazo, com justificativas plausíveis, mas a verdade é que este problema ainda se verifica. Contudo, o município está bem direcionado com a boa comunicação interna que detêm para alcançar a comunicação municipal desejada. Verifica-se, a nível interno, que há a intenção de colaborar para melhorar os serviços, a sugestão da criação de um chat que possa fornecer informação de forma direta e atualizada por parte da coordenadora da equipa de apoio aos cidadãos é exemplo disso.

A Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia é um dos concelhos mais populosos do país e por isso serve como exemplo de como há uma evolução nos mecanismos de comunicação nos municípios. Há cada vez mais atenção aos cidadãos e vontade de os integrar nas políticas e decisões de cada município. A maior limitação deste estudo foi a amostra. Mas, apesar da amostra no estudo não ser tão grande como a população que o município detém, dá para ter uma noção da evolução dos municípios, pois obteve-se respostas de quem já utilizou o canal de comunicação em questão. O Presidente Direto é um exemplo de canal de comunicação que tem vindo a evoluir de forma positiva e tem conseguido resultados contribuindo para a eficiência e transparência da autarquia. O principal objetivo desta autarquia é sempre o de evoluir e desenvolver o concelho para que este se torne mais coeso a nível territorial, geracional e social. O canal Presidente Direto foi criado principalmente para haver mais participação dos cidadãos por uma questão de profundidade, para mostrar às pessoas que devem e podem participar, no fundo acaba-se por criar a designada "cultura de participação". Há desta forma mais poder de decisão por parte dos cidadãos. Fazer com que os cidadãos participem é praticar mais democracia.

# BIBLIOGRAFIA


Arslan, A. 2021. *Digitalized Public Services: The Present Situation In Turkey And The Case Of Denmark*. Atlas Journal- International Refereed Journal on Social Sciences, Vol 7, nº45: 2371-2379. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/356786009_Digitalized_Public_Services_The_Present_Situation_In_Turkey_And_The_Case_Of_Denmark. (consultado em janeiro, 2022). Azevedo,

Barata, Maria João Ribeiro. 2002. *Imagem Pública, Marketing e Comunicação Institucional: Uma Abordagem Sociológica de Três Conceitos Empresariais*. Instituto Superior Miguel Torga. Disponível em: http://repositorio.ismt.pt/handle/123456789/231. (consultado em novembro, 2021).

Barata, Tiago André da Silva - Participação na vida pública do exercício da cidadania clássica à ativa: alcances e limites do orçamento participativo [Em linha]. Dissertação de Mestrado, ISCTE-IUL, 2014. Disponível em: http://hdl.handle.net/10071/9002. (consultado em junho, 2022).

Bimber, B. *The Internet and citizen communication with government: Does the medium matter? Political communication*. 16:4, 409-428. 1999.

Bob Matthews and Liz Ross. *RESEARCH METHODS- A practical guide for the social sciences: Chapter C3- Questionares*.

Câmara Municipal de Gaia, https://www.cm-gaia.pt/pt/ , (consultado em novembro de 2021).

Camilo, Eduardo J.M. 1999. *Estratégias de Comunicação Municipal: Uma reflexão sobre as modalidades de comunicação nos municípios*. Unidade de Investigação da Universidade da Beira Interior. LabCom livros. Disponível em: http://labcom.ubi.pt/livro/67. (consultado em dezembro, 2021).

Camilo, Eduardo J. M. 2010. *Ensaios de Comunicação Estratégica*. Unidade de Investigação da Universidade da beira Interior LabCom livros. Disponível em: http://labcom.ubi.pt/book/8. (consultado em dezembro, 2021).

Canavilhas, João. A Comunicação Política na Era da Internet. Universidade da Beira Interior. 2009. Disponível em: http://hdl.handle.net/10400.6/686. (Consultado em novembro, 2021).

Cunha, A. C. *Formação de professores- A investigação por questionário e entrevista*. Magnólia. 2007.

De Sousa, Gisela Maria Santos Ferreira. 2006. *Comunicação Institucional, Imagem Corporativa e Identidade Corporativa: A inter-relação das Categorias*. Publicação Científica do Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal do Maranhão. Vol. XVI nº2. Disponível em: https://www.academia.edu/17256468/COMUNICA%C3%87%C3%83O_INSTITUCIONAL_IMAGEM_CORPORATIVA_E_IDENTIDADE_CORPORATIVA_A_INTER_RELA%C3%87%C3%83O_

DAS_CATEGORIAS. (consultado em março, 2022).

Falanga, Roberto. 2019. *Processos Participativos nas Políticas Públicas em Portugal. Inteligência Territorial - Governança, Sustentabilidade e Transparência.* Santo Tirso: Idioteque. 2019.

Falco, Enzo, e Reinout Kleinhans. 2018. *Beyond Information-Sharing. A Typology Of Government Challenges And Requirements For Two-Way Social Media Communication With Citizens*. Vol.16, n. º 1. Disponível em: https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/649. (consultado em março, 2022).

Hill, Manuela Magalhães, e Andrew Hill. *Investigação por Questionário*. 2ª ed. Edições Sílabo, 2005.

Hrenechen, Vanessa C.A.T e Wilian Ferreira. 2017. *Comunicação e democracia: análise comunicacional da Prefeitura Municipal de PontaGrossa*. XX Seminário de Inverno de Estudos em Comunicação- O jornalismo entre a mediação cidadã e o diálogo com a ciência. Universidade Estadual de Ponta Grossa. Disponível em: https://pt.scribd.com/document/529256079/01-Comunicacao-Publica-with-cover-page-v2. (consultado em janeiro, 2022).

Luoma aho, Vilma, Laura Olkkonen e María -José Canel, *Public Sector Communication and Citizen Expectations and Satisfaction- In The Handbook of Public Sector Communication*,303-314, John Wiley & Sons, Inc, 2020. Disponível em: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/book/10.1002/9781119263203. (consultado em abril, 2022).

Mascari, Júlia. 2019. *Os 5 desafios da gestão pública eficiente*. Governo. Disponível em: https://www.colab.re/posts/os-5-desafios-da-gestao-publica-eficiente. (consultado em setembro, 2022).

Matthews, Bob, e Liz Ross. *Research Methods: A Practical Guide for the Social Sciences*. Pearson Longman, 2010.

Mota, Luís. 2022. *Desafios da Governação e Metagovernação Pública: de uma análise teórico-histórica à sua aplicação ao caso português*. Public Sciences & Policies. Vol. 8 nº1. Disponível em: https://doi.org/10.33167/2184-0644.cpp2022.8.1.2. (consultado em setembro, 2022).

Neves, Arminda. *Gestão na Administração Pública*. Edições Pergaminho, 2002.

Pettit, Jethro, Juan Francisco Salazar e Alfonso Gumucio Dagron. 2009. *Citizens media and communication- Development in Practice.* 443–452. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/240528193_Citizens'_media_and_communication. (consultado em março, 2022).

Relatório Participações Públicas, Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Cidadãos, Vila Nova de Gaia, 2021.

Relatório Participações Públicas, Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Cidadãos, Vila Nova de Gaia, 1º trimestre de 2021.

Relatório Participações Públicas, Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Cidadãos, Vila Nova de Gaia, 2º trimestre de 2021.

Relatório Participações Públicas, Equipa Multidisciplinar de Apoio aos Cidadãos, Vila Nova de Gaia, 3º trimestre de 2021.

Rio, Olinda. 2011. Ética e Exercício de Cidadania: O Papel da Administração Pública. 8º Congresso Nacional da Administração Pública. Instituto Nacional de Administração, I.P. - Departamento de Documentação e Difusão do Conhecimento. Repositório de Administração Pública. Disponível em: http://hdl.handle.net/10782/583. (consultado em janeiro, 2022).

Sanders, K., *Communicating Politics in the Twenty-First Century*, Palgrave Macmillan,2009.

Vanessa, et al. 2017. *Transcrever entrevistas: questões conceptuais, orientações práticas e desafios.* ARTIGOS DE REVISÃO disponível em: https://doi.org/10.12707/RIV17018. (consultado em junho, 2022).

YIN, R., *Applications of case study research*, Sage Publishing, 1993.

# ANEXOS

## Anexo 1- Questionário conforme tirado do Google Forms:

O presente questionário enquadra-se num trabalho de investigação a ser desenvolvido no Mestrado de Ciência Política da Universidade do Minho.

O objetivo deste estudo é avaliar os mecanismos de comunicação da Câmara Municipal de Gaia, designadamente o e-mail  Presidente Direto e o seu impacto na proximidade dos serviços municipais com o cidadão.

Por favor, despenda apenas de 5 minutos do seu tempo para responder a este questionário.

Todos os dados recolhidos são confidenciais e serão tratados de uma forma agregada por forma a garantir o seu anonimato. Os resultados servirão apenas os propósitos da pesquisa e estarão acessíveis somente à equipa de investigação.

Muito obrigada pela sua colaboração.

*Obrigatório

1. 1- Género: *

*Marcar apenas uma oval.*

- ◯ Feminino
- ◯ Masculino
- ◯ Outro: _____

2. 2- Idade: *

*Marcar apenas uma oval.*

- ◯ 18-25
- ◯ 26-35
- ◯ 36-45
- ◯ 46-55
- ◯ 56-65
- ◯ +65

3- Escolaridade: *

*Marcar apenas uma oval.*

- ◯ Até ao 4ºano
- ◯ Até ao 6ºano
- ◯ Até ao 9ºano
- ◯ Até ao 12ºano
- ◯ Licenciatura
- ◯ Mestrado
- ◯ Doutoramento

4- Como teve conhecimento do email presidentedireto@cm-gaia.pt: *

*Marcar apenas uma oval.*

- ◯ Site Municipal
- ◯ Boletim Municipal
- ◯ Facebook
- ◯ Instagram
- ◯ Outro: _____

5- Com que frequência utiliza o email presidentedireto@cm-gaia.pt? *

*Marcar apenas uma oval.*

- ◯ Semanalmente
- ◯ Mensalmente
- ◯ Anualmente
- ◯ Outro: _____

6- Recorre ao e-mail presidentedireto@cm-gaia.pt para: *

*Marque todas que se aplicam.*

- ☐ Sinalizar ocorrências
- ☐ Questões informativas
- ☐ Partilhar contributos/sugestões
- ☐ Resolução de problemas quotidianos
- ☐ Outro: _____

Gostaríamos de saber a sua opinião sobre este canal de comunicação.

7- O contacto com os serviços municipais através deste canal de comunicação é: *

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito difícil
- Difícil
- Moderado
- Fácil
- Muito fácil

8- Considera que o seu contributo é uma mais-valia para o planeamento estratégico do município? *

*Marcar apenas uma oval.*

- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo totalmente

9- Considera que os avanços tecnológicos permitiram que os cidadãos desempenhassem um papel mais ativo no desenvolvimento do Município? *

*Marcar apenas uma oval.*

- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo totalmente

10- Considera que este canal de comunicação está bem divulgado? *

*Marcar apenas uma oval.*

- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo totalmente

11- Considera que este canal de comunicação é eficaz? *

*Marcar apenas uma oval.*

- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo totalmente

**Anexo 2 - Guião das entrevistas:**

**1-** Considerando que o canal de comunicação Presidente Direto pretende estimular a participação cívica, promover uma cidadania ativa e responsável e fomentar o diálogo entre os serviços municipais e os cidadãos, passados 2 anos após a sua criação, considera que esse propósito foi atingido?

**a)** Se sim, considera que a adoção de um serviço como o Presidente Direto tem influência positiva na opinião pública e na confiança dos cidadãos na Autarquia?

**b)** Pode dar exemplos de um momento?

**2-** Na sua opinião, a participação dos cidadãos, seja através da sinalização de ocorrências/anomalias ou através do envio de contributos, permite aos serviços um melhor conhecimento das necessidades do Concelho e o alinhamento da estratégia municipal às reais necessidades dos cidadãos?

**3-** O Presidente Direto é um canal de participação que assegura a comunicação entre os cidadãos e os serviços. Considera que o fluxo de trabalho definido, permite uma resposta mais célere e esclarecedora?

**4-** Atendendo ao exponencial aumento de participações dos cidadãos, considera que:

**a)** existe capacidade de resposta do serviço que representa?

**b)** a sinalização das ocorrências por parte dos cidadãos traduz-se numa mais-valia para o serviço?

**c)** o PD é útil neste fluxo de comunicação?

**5-** Gostaria de deixar alguma sugestão que contribua para melhorar a comunicação dos serviços com os cidadãos?

**Anexo 3- Transcrição das entrevistas:**

Transcrição da entrevista a Entrevistado A
Data: 08/02/2022
Local: Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Duração: 8 minutos e 41 segundos

**Entrevistadora (E):** Então, sou aluna do mestrado Ciência Política da Universidade do Minho, esta entrevista enquadra-se para o meu relatório de estágio sobre os canais de comunicação da Câmara municipal de Vila Nova de Gaia e estou a usar o presidente direto como objeto de estudo. Para este estudo estou a realizar inquéritos, para as pessoas mandam mails para o presidente direto e estas entrevistas é também para ter uma visão interna sobre o presidente direito. Antes de começar as perguntas ia-lhe pedir para fazer uma breve introdução das suas funções e de que forma participa no presidente direito, qual é a relação que tem com presidente direto?

**Entrevistado A (A):** Portanto eu trabalho no departamento das obras empreitadas, a minha função é fazer a gestão de todas as participações que entram no departamento das obras empreitadas e, portanto, encaminhá-los para de acordo com a questão da solicitada encaminhar para a divisão correspondente e no fundo é depois dar resposta aos munícipes diretamente ou através de outros canais através dos quais me tenha sido solicitada a participação.

**E:** Sendo este um canal de comunicação que pretende estimular a participação cívica promover a cidadania e que fomenta o diálogo entre os serviços municipais e os cidadãos, passado estes dois anos após a sua criação, considera que este propósito foi atingido?

**A:** É assim, eu acho que nós atingimos o propósito no sentido de darmos a resposta ao munícipe, ou seja, em termos de comunicação acho que foi atingido, em termos de satisfação do munícipe, em termos de satisfazer aquilo que ele pede em concreto depende também das capacidades de resposta que os outros serviços têm para satisfazer esse pedido, ou seja, nós damos uma resposta no sentido que vai ser tramitado, que está a ser objeto de análise e é exatamente isso que acontece. Há muitos assuntos que não são de intervenção concreta, no caso, como trabalho nas obras empreitadas, no meu caso a maior parte das solicitações são das vias municipais, tem a ver com os pavimentos das ruas, com os passeios, com tampas de várias infraestruturas de águas, telecomunicações e, portanto, a maior entrada de participações é nesse âmbito. Nós somos um município muito grande,

temos muitos arruamentos, nós não conseguimos em termos de prazos, a curto prazo, não conseguimos uma grande parte das satisfações daquilo que é pedido, não há meios de resposta em termos concretos, em termos práticos, há muitas ruas em mau estado e muitas ruas que não podem ser intervencionadas, porque há prioridades e as ruas vão sendo intervencionadas conforme as propostas do município.

**E:** E apesar dessas dificuldades, acha que os cidadãos ao terem esta oportunidade para participar, enviando e-mails ao presente direito, poderá ter algum tipo de influência para a opinião pública ou pode gerar algum tipo de confiança aos cidadãos, dá para transmitir isso?

**A:** Ora bem, recapitulando, em termos de comunicação o que fazemos com eles?

**E:** Sim.

**A:** Sim, eu acho que estamos a lidar com grande leque de pessoas e todas elas são diferentes, há pessoas que realmente agradecem as nossas comunicações e há outras pessoas que eventualmente até são pessoas que participam muitas vezes e nunca estão satisfeitas, seja com uma resposta positiva ou não, nunca estão satisfeitas, mas em termos de comunicação acho que sim, tenho essa ideia, acho que sim.

**E:** E acha que com esta participação permite aos serviços melhor conhecimento das necessidades do concelho e o alinhamento da estratégia municipal às reais necessidades dos cidadãos?

**A:** Sim, por exemplo nos muitas vezes, é de acordo com as participações que recebemos, de acordo com as participações que recebemos que muitas vezes os serviços fazem, portanto, uma lista daquilo que possa ser intervencionado ou que pode ser melhorado, as vezes é com base nessas participações, comunicações dos munícipes que nós fazemos uma estatística daquilo que poderá estar a necessitar de alguma melhoria, alguma intervenção.

**E:** Sendo este um canal que assegura a comunicação, estabelece a comunicação entre os serviços e cidadãos, este fluxo de trabalho que é definido acha que consegue ser esclarecedor?

**A:** O fluxo interno?

**E:** Interno.

**A:** A comunicação interna é isso?

**E:** Sim.

**A:** Sim, nós normalmente, é assim, mas é esclarecedor para quem? Para os munícipes?

**E:** Sim para os munícipes.

**A:** Na perceção que eu tenho acho que sim, porque eu acho que a comunicação é sempre estabelecida, pode haver um caso ou ouro que não, por alguma razão que não tem a ver connosco, mas acho que a comunicação é sempre feita.

**E:** Tendo em conta que se tem verificado um aumento de comunicação das pessoas, considera então que existe uma capacidade de resposta do serviço que está a representar?

**A:** Sim, há capacidade resposta, em termos de comunicação há capacidade de resposta, em termos práticos, em termos de concretizar aquilo que as pessoas querem sim dentro das capacidades que o município tem de resposta, sim também.

**E:** E considera que a sinalização de ocorrências, que é aquilo que mais se verifica neste canal, é uma mais-valia para este serviço?

**A:** Sim, porque nos dá realmente a perceção daquilo que é necessário fazer a nível do município.

**E:** Então o presidente direto acaba por ser útil neste processo de comunicação?

**A:** Sim, eu acho que é, até porque talvez o facto de ser presidente direto as pessoas confiam mais porque acham que vai diretamente ao gabinete da presidência e que dará maior atenção aos assuntos e as pessoas acabam por confiar mais e nós sempre que é possível damos sempre reposta.

**E:** Para terminar, queria perguntar se tem alguma sugestão que possa contribuir para melhorar a comunicação entre os serviços e os cidadãos.

**A:** Eu acho que, é como digo só posso falar da minha parte do departamento das obras empreitadas, nós damos sempre uma resposta, as vezes uma resposta mais concreta outras nem tanto, depende, mas acho que em termos de comunicação, para já, da experiência que eu tenho, não sei se haverá algo que possamos melhorar.

**E:** Muito bem, obrigada.

Transcrição da entrevista a Entrevistado B

Data: 10/02/2022

Local: Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Duração:13 minutos e 36 segundos

**Entrevistadora (E):** Eu chamo-me Cíntia, sou aluna do mestrado Ciência Política da Universidade do Minho, esta entrevista enquadra-se para o meu relatório de estágio sobre os canais de comunicação da Câmara municipal de Vila Nova de Gaia e estou a usar o presidente direto como objeto de estudo. Para este estudo estou a realizar inquéritos, para as pessoas mandam mails para o presidente direto e também entrevistas é também para ter uma visão mais interna também. Queria pedir para começar por se apresentar, e que relação tem com o presidente direto e participação?

**Entrevistado B(B):** De momento sou responsável pela divisão de mobilidade e transportes, está integrada numa estrutura da direção municipal de infraestruturas de espaço publico, e, portanto, todas as matérias relacionadas com a área da mobilidade, de trânsito, transportes, são tratadas neste serviço. Qual é a nossa relação com o presidente direto? A nossa relação tem a ver com as participações que os munícipes fazem através desse endereço de e-mail, relativamente as questões que a divisão trata, nomeadamente, a questão dos transportes públicos, da sinalização rodoviária, da mobilidade, portanto tudo que tenha a ver com essa área, e desde que seja feita uma participação através do canal de e-mail presidente direto, é nos remetido para os serviços e tratamos de acordo os princípios definidos e estabelecidos no que diz respiro a prestar informação se forem pedidos de esclarecimento, ou então a tratar das situações que nos são reportadas, muitas têm a ver com a questão de sinalização derrubada, semaforização que esta intermitente, portanto tudo que tenha a ver com participações.

**E:** Tendo em conta que é um canal que fomenta a participação cívica, cada vez mais, e que estabelece um diálogo entre os serviços municipais e os cidadãos, e tendo em conta que foi já lançado há dois anos, acha que este propósito tenha sido atingido?

**B:** Sim, acho que sim, é uma forma muito rápida de o cidadão poder expor, quer as suas sugestões e participar, portanto, é fácil, não é necessário estar em casa, não é necessário se deslocar aos serviços do município, em qualquer lado, em qualquer parte do mundo a pessoa pode fazer a sua participação através deste canal.

**E:** e acha que isto pode gerar uma opinião positiva em relação como os cidadãos pensam?

**B:** Sim, penso quem da ao cidadão uma sensação de alguma proximidade e dá-lhe a certeza que o assunto vai ser estudado e analisado pelos serviços, dá-lhe a sensação de uma boa gestão, a proximidade deste canal, o facto de ser muito próximo também faz com que o "back ground", digamos assim, quem esta no "back office" tenha de estar mais preparado, porque como é fácil o cidadão participar, os serviços também têm de reinventar para conseguir dar reposta de uma forma atempada, porque se o cidadão participa de uma forma rápida também quer uma resposta rápida, e isso faz com que "back office", portanto, toda parte técnica tenha de estar preparada para dar resposta aquilo que nos é pedido de forma a satisfazer os munícipes.

**E:** Então numa forma geral gera confiança nos cidadãos?

**B:** Sim, gera. Gera confiança nos cidadãos, há aqui uma confiança que o município está a tratar dos problemas que nos reportam, sim.

**E:** Na sua opinião, a participação dos cidadãos, seja através da sinalização de ocorrências, porque é uma das principais coisas a serem apontadas, acha que permite aos serviços um melhor conhecimento das necessidades que o concelho tem?

**B:** Sim, sim, permite conhecer melhor ate porque o concelho é muito grande, dos maiores concelhos do país, temos cinco mil e tal ruas e não podemos estar em todo lado, e os cidadãos ao participarem, ao usarem estes meios de comunicação, também nos conseguem as vezes chegar mais rapidamente às situações do que se fizéssemos rondas, se tivéssemos técnicos na rua, não é possível estar em todo o lado ao mesmo tempo, é um mecanismo facilitador para nós de podemos responder mais rápido, disso não tenho a menor dúvida que de facto é isso que acontece, e a maior parte das situações tem a ver com ocorrências, com buracos na estrada, falta de iluminação pública, sinais danificados, semáforos avariados, a maior parte das situações tem a ver com essas questões, mas há cidadãos que usam este canal para fazer propostas de, alterações de melhorias, há contributos muitos positivos, acho que o serviço tem a ganhar, pelo menos em algumas situações faz-nos pensar, por isso são bem vindos esses contributos.

**E:** E a forma como o fluxo de trabalho está definido, acha que permite sempre uma resposta esclarecedora?

**B:** Sim, acho que sim, até porque o fluxo esta definido por forma a ser um único serviço a prestar a resposta ao cidadão de uma forma a tipificar e uniformizar as respostas, mas toda a parte técnica, e conteúdo técnico de apreciação, é feita pelos serviços, que é reportado

digamos assim, nessa comunicação para o exterior, o mesmo layout, a mesma tipologia, portanto faz sentido criar uma imagem de resposta ainda que os conteúdos técnicos e os contributos sejam dados pelos serviços, portanto parece-me adequado.

**E:** E tendo em conta, que ultimamente, tem havido uma maior participação, acha que há capacidade de resposta, ou pelo menos vai continuar a haver uma capacidade de resposta pelo serviço que representa?

**B:** É assim, os serviços para além de terem de se reinventar face às novas necessidades, de facto vemos que há uma participação mais ativa e um crescente de participações e, portanto, e os serviços têm no "back office" se preparar, não chega só nos reinventarmos, são necessários recursos, ferramentas informáticas., é necessário recursos humanos, e por vezes, ou às vezes, não se consegue responder no tempo que nós queríamos porque não temos meios humanos para o fazer e portanto tem de haver aqui um equilíbrio. Os serviços têm de se reinventar na forma como trabalham para dar resposta às necessidades dos cidadãos, até porque estamos em constante mudança, mas também é preciso fazer um reforço do corpo técnico, dos recursos humanos de forma que possamos prestar essa informação atempada. A verdade é que sempre nos são feitas sugestões se propostas a complexidade e análise dessas propostas requer maior complexidade, e, portanto, requer mais tempo, pessoas mais especializadas na matéria e na área e para responder mais rápido, aquilo que o cidadão pretende, temos de ter recursos capazes de dar resposta nos tempos que nos pedem.

**E:** Por norma a resposta vem sempre rápida, mas depois realizar às vezes o que pedem é que demora mais…

**B:** Também acontece, uma coisa é identificar o problema a e dizer como é que é a solução e depois resolução. Temos aqui duas fases, mas eu até nem falo tanto… é evidente que temos aqui dois patamares, temos o patamar da apreciação e o patamar da execução, da operacionalização, mas precisamos de recursos nas duas áreas não é só na apreciação., também na operacionalização isso si é evidente, isso é evidente, porque é assim , não é possível fazer milagres, ainda que os serviços se reinventem e consigam ser mais eficientes e de facto responde com eficácia, há um limite, quer dizer, o elástico não estica sempre, e portanto é necessário fazer aqui algum reforço para podermos responder àquilo que o cidadão exige não é…

**E:** Então de uma forma geral, o presidente direto é útil neste fluxo de comunicação?

**B:** Sim, sim, eu acho que sim, até porque o facto de o endereço de e-mail ter adotado o nome de presidente direto traz uma sensação, pelo menos uma sensação de uma maior confiança na participação da parte do utente, se tivesse outro nome " Gaia rápida, Gaia mais", não teria eu acho o mesmo impacto que tem para o cidadão, porque o cidadão, apesar de que se está a dirigir a um município, ele dirige-se ao presidente da câmara independentemente do serviço, não é, e naturalmente o presidente da câmara depois, digamos, faz as delegações correspondentes, a verdade as pessoas acham que desta forma estão a dirigir expressamente a comunicação ao presidente, portanto acho que até foi, digamos assim, quem idealizou este nome foi muito perspicaz.

**E:** Sim, para terminar gostaria de deixar uma sugestão para uma melhoria, uma eventual melhoria dos serviços de comunicação já existentes?

**B:** Eu acho que os serviços de comunicação, é assim, estão a funcionar, eu acho que estão a funcionar bem, até já participam de uma forma mais cuidada, a dar sugestões, de facto a única melhoria que nós precisamos é fazer o reforço das equipas quer da parte técnica, quer da operacional porque, portanto se queremos dar respostas rápidas temos de ter forma de as concretizar, não é, não basta só dar a resposta, portanto é preciso, parece-me que seria o mais importante, que com o que se avizinha aí, com a transformação digital, todos estas ferramentas e estes mecanismos que nós vamos por ao dispor do cidadão, que rapidamente chega ao município, participa, comunica de uma forma ativa, dá sugestões , dá contributos, obriga a que tenhamos, digamos assim, "back office", que tenhamos um corpo técnico capazes de dar resposta atempada, para sermos rápidos, não basta termos só canais rápidos para entrar a informação e registar em plataforma, é previso também termos condições de podermos alimentar essas plataformas, com pareceres técnicos, com apreciações, avaliações, com operacionalização dos trabalhos para poder responder atempadamente. Parece que é, quando às vezes se pensa : "ah, não vamos encontrar soluções rápidas para que a pessoa, os cidadãos cheguem aos serviços"… é preciso depois também não esquecer que para alimentar essas respostas é preciso que os serviços tenham capacidade de responder a todas essas respostas, porque naturalmente os serviços não estão só à espera dos e-mails que vêm só do presidente direto… o presidente direto é um canal rápido muito fácil, eu acho que é muito bom o cidadão sente confiança, sente que o município tem credibilidade, mas se depois não conseguirmos em termos estruturais que o município dê resposta todos esses pedidos, quer dizer, ao fim de alguns meses cai por terra digamos

assim, a confiança com este meio de comunicação. Mas é assim, eu, genericamente, parece que está a funcionar bem, aliás, vemos pela qualidade nas participações, e pronto de vez em quando também temos pessoas que apesar de, que não é fácil, é fácil participar de uma forma negativa, não é fácil participar de uma forma construtiva, temos pessoas que participam de uma forma construtiva, que nos enviam emails a elogiar o serviço prestado, portanto isso traduz que tem havido um crescente nesta confiança.

**E:** Pronto, muito obrigada pela entrevista…

**B:** De nada, prazer.

Transcrição da entrevista a Entrevistado C

Data: 10/02/2022

Local: Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Duração: 7 minutos e 33 segundos

**Entrevistadora (E):** Então, sou a Cíntia, estou a tirar mestrado em Ciência Política na Universidade do Minho, e esta entrevista vem, enquadra-se no relatório de estágio, que é sobre os canais de comunicação da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia, e o presidente direto vai ser o meu caso de estudo, e para este estudo estou a realizar inquéritos, aos cidadãos que já participaram, já enviaram e-mail ao presidente direto e estas entrevistas é para ter uma visão mais interna sobre este canal de comunicação. E antes das perguntas, queria perguntar se me pode fazer uma breve apresentação das funções que desempenha e da sua relação e participação que tem com o presidente direto.

**Entrevistado C (C):** Trabalho no departamento de ambiente e de parques urbanos, secretariar a diretora do departamento, tenho ligação ao presidente direto, faço também secretariado do concelho municipal do ambiente, sou auditora interna também, faço parte da bolsa de auditores internos da Câmara, e participo também dos projetos que estão ligados ao parque biológico de Gaia.

**E:** Sim, então, posso começar por perguntar… tendo em conta que o presidente direto estimula uma participação cívica e promove uma cidadania mais ativa, e que estabelece aqui uma relação entre os serviços municipais e os cidadãos e tendo em conta que já passaram dois anos após a sua criação, acha que o presidente direto tem conseguido atingir o seu objetivo?

**C:** Eu penso que sim, penso que por se tratar de um canal "presidente direto" as pessoas sentem que há uma maior proximidade e acabam por procurar este meio para poder fazer as suas participações e as anomalias que vão verificando, e acaba por haver maior aproximação.

**E:** Então de alguma forma, acha que isso pode gerar alguma confiança nos cidadãos em relação à autarquia?

**C:** Sim, penso que sim.

**E:** E então tem uma influência positiva também na opinião pública e…

**C:** Sim, sem dúvida.

**E:** Tendo em conta que a sinalização de ocorrências é o que mais é enviado para o

presidente direto, acha que assim os serviços têm uma maior perceção do que se está a passar dentro do concelho?

**C:** Penso que sim, é também uma mais-valia porque é impossível chegarmos a todos, falo pelo nosso serviço mas penso que em todas as unidades orgânicas é impossível conseguirmos chegar a todo um lado, as frentes de trabalho são muitas, não conseguimos estar em todo o lado, verificar se os sinais estão no sítio, se as árvores todas estão de pé, e acaba por este alerta dos cidadãos e poder ser assim com esta proximidade, acaba por ser uma mais valia para o serviço porque há coisas onde não conseguimos chegar tão rapidamente ou só nos vamos aperceber se calhar que há aquela anomalia muito mais tarde e este alerta dos cidadãos acaba por ser importante porque nos faz chegar aquele reporte mais cedo e permite também uma resolução em tempo mais útil e mais eficaz.

**E:** E acha que o fluxo de trabalho que está definido neste momento esclarecedor, que consegue enviar respostas esclarecedoras?

**C:** Penso que sim.

**E:** Tendo em conta que…

**C:** Nem todas as situações permitem uma resposta em tempo útil, mas é esclarecedor, pode demorar algum tempo a dar a resposta, mas só damos a resposta final quando temos a certeza que a resposta está resolvida e bem resolvida.

**E:** E muitas vezes, às vezes dão se calhar a resposta à eventual solução, mas ainda não foi executada…

**C:** Muitas vezes uma reposta intermedias, por exemplo, no nosso caso trabalhamos muito com jardins, no caso das árvores, das podas também não temos capacidade internamente de conseguir chegar a todas as situações e temos de acabar de recorrer a prestador de serviços, portanto esses trabalhos têm de ser agendados, se houver uma vaga de prestador de serviços, já vai de férias ou por algum motivo, com esta situação até de covid, já vai atirar um bocadinho um pouco mais para a frente, vai adiar e eu acho que… perdi-me…

**E:** Não tem mal… estávamos a falar… agora ia falar do aumento da participação dos cidadãos, se acha que existe uma capacidade de resposta em relação ao serviço que está a representar?

**C:** Sim, há capacidade resposta, há uma sobrecarga grande em todas as frentes, não sei se é… acho que não é imposta pelo presidente direto, o presidente direto veio abrir uma nova porta para que as pessoas possam comunicar e se de alguma forma se sintam mais seguras

ao fazer as suas participações, e que considerem que por ser o canal presidente direto, possa chegar mais facilmente, consigam resolver mais facilmente, se não houvesse o presidente direto, essas participações iam com certeza cair de uma outra forma, um volume de trabalho que não tenha a ver com o presidente direto, mas um volume de trabalho em si de todas as áreas que o município abrange.

**E:** Então considera o presidente direto um canal útil para todo este fluxo de comunicação que existe?

**C:** Sim considero que sim, se calhar alivia um bocadinho a carga do ramo por onde entram também muitas participações e acho que tem sido útil porque é um canal que funciona muito bem, penso que é em tempo útil e que não há essa ideia que o presidente direto que acaba por ser… situações que têm de ser resolvidas rapidamente, acho que flui bem, flui, as respostas são dadas em tempo útil.

**E:** Para terminar queria perguntar se tem alguma sugestão para melhorar o presidente direto ou os serviços de comunicação em geral, serviços de comunicação já existentes?

**C:** Não tenho nenhuma sugestão, o que eu acho é que há muitos canais de entrada, há APP, o presidente direto… há os inúmeros de telefonemas que cada serviço recebe e que depois tem de haver um registo, idêntico tratamento, mas é o volume de serviço, acho que o presidente direto funciona muito bem, a ligação das colegas que trabalham com as pivôs também tem sido excelente, é uma colaboração muito boa e não tenho sugestão em termos de melhorias e penso que é útil, a sobrecarga de trabalho tem mesmo a ver com o volume de trabalho a nível geral do município.

**E:** Obrigada pela entrevista!

Transcrição da entrevista a Entrevistado D

Data: 22/02/2022

Local: Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia

Duração: 10 minutos e 20 segundos

**Entrevistadora (E):** Bom dia, então sou a Cíntia, sou aluna de mestrado em Ciência Política da Universidade do Minho e esta entrevista enquadra-se no meu relatório de estágio que é sobre os canais de comunicação da Câmara Municipal de Vila Nova de Gaia e o Presidente Direto foi o canal, é o canal de comunicação que vai ser o caso de estudo. E para esta investigação estou a realizar inquéritos e entrevistas, sendo os inquéritos, sendo os inquéritos enviados aos cidadãos que participam no presidente direto e as entrevistas vão servir para ter uma visão interna deste canal. Antes de começar as perguntas ia pedir-lhe para esclarecer as suas funções.

**Entrevistado D (D):** Eu sou a coordenadora da equipa de apoio ao cidadão, tem dois projetos, o presidente direto e o meu bairro minha rua, neste momento estamos a falar do presidente direto, portanto a minha função é de alguma forma coordenar a gestão das participações que chegam e orientar depois as respostas.

**E:** Então, tendo em conta que este canal de comunicação pretende estimular a participação cívica e promove também uma cidadania mais ativa e estabelece aqui uma relação, diálogo entre os serviços municipais e os cidadãos, este canal foi criado há dois anos, sente que o propósito foi atingido?

**D:** Sim. Acho que é a primeira vez que é dado a possibilidade das pessoas se dirigirem ao presidente da camara e terem a garantia de uma resposta clara, rápida e fundamentada. Portanto, o facto de haver sempre uma resposta, independentemente de ser um contributo ou de ser uma exposição, qualquer interação que existe entre os cidadãos e o município, nós através do presidente direto garantimos uma resposta e isso credibiliza de alguma forma a relação entre as pessoas e a câmara municipal. Percecionando esse grau de confiança, cresce o vínculo e as pessoas cada vez recorrem mais, e nós temos notado isso através dos relatórios que fazemos ao longo dos anos, a relação vai ficando mais forte e acontece que a mesma pessoa se dirige por diferentes assuntos à câmara, portanto o facto de haver uma resposta cria a relação para colocar questões sobre os mais diferentes assuntos.

**E:** Então essa relação que acaba por criar… faz com que também gere confiança aos

cidadãos em relação à autarquia?

**D:** Sim, muitas vezes, mesmo que, e acontece que não seja possível dar uma resposta que vá ao encontro do que as pessoas querem, só o facto da resposta existir e das pessoas perceberem que houve o cuidado dos serviços analisarem concretamente o assunto que por elas foi exposto, já dá uma sensação de atenção e preocupação com os cidadãos.

**E:** E há algum exemplo dessa confiança que os cidadãos têm, ou a opinião pública… que a opinião pública seja positiva?

**D:** Eu acho que isso nota-se, exatamente daquilo que eu estava a falar há pouco, o facto de a mesma pessoa se dirigir a este canal por diferentes questões, passou a ser o canal, presumo eu, de eleição entre os munícipes e a câmara. Ou seja, enquanto há outros canais que podem ser mais específicos, este é global que depois nós articulamos com os pivôs de diferentes serviços e depois conseguimos ter aqui uma relação mais ampla e conseguimos dar resposta aos mais variados assuntos.

**E:** E com a participação dos cidadãos acha que dá para os serviços terem melhor conhecimento das necessidades do concelho?

**D:** Sem dúvida! Ninguém melhor do que as pessoas que estão na rua sabem o que acontece na rua. Nós, funcionários não conseguimos estar em todo o lado e acho que é importante para os serviços terem a informação atualizada que muitas vezes pode estar… pode estar enrolada ou pode ser uma visão da pessoa que não seja real, mas sem dúvida que, como nós… e o senhor presidente diz isso muitas vezes, que não conseguimos estar em todo o lado, é importante que as pessoas sejam ativas e participem de uma forma proativa, que não seja só para reclamar, mas também para dar contributos, e isso vai fazer com que os serviços consigam orientar a sua estratégia, ou às vezes… portanto, se estamos a falar de serviços não é propriamente de estratégia, o serviço em função que é aquilo que lhe chega e assim consegue-se canalizar muito melhor os esforços dos serviços.

**E:** E o fluxo de trabalho definido, acha que permite uma resposta mais esclarecedora?

**D:** Sim, eu acho que foi… não existia pivôs na câmara de Gaia quando criamos o presidente direto, uma das grandes diferenças é que no fundo a questão hierárquica de… dos patamares hierárquicos deixou de existir. As diretoras municipais, porque fizemos reunião com as diretoras municipais, e elas indicaram pessoas nos serviços pessoas com quem podíamos articular diretamente sem ter que fazer a hierarquia do município, o que torna coisa mais direta… diga-me a pergunta outra vez que já não me lembro, perdi-me…

**E:** Se acha que o fluxo de trabalho está bem definido…

**D:** Ah! Sim, o fluxo de trabalho, exatamente…sim, portanto o fluxo de trabalho ficou muito mais achatado, o que permite uma resposta mais direta, mais esclarecedora e mais rápida.

**E:** E tendo em conta que se tem registado um aumento de participação dos cidadãos, acha que existe capacidade de resposta pelo serviço que representa, tendo em conta as suas funções?

**D:** Sim, da nossa parte, no presidente direto aquilo que nos compete fazer cada vez mais é reunir o máximo de informação possível para poder de uma forma rápida e direta dar uma resposta às participações que nos chegam sem sobrecarregar os serviços. Nós só conseguimos essa informação à medida que vamos, ou acompanhando as notícias através da acessória, ou através da chefe de gabinete, ou através da minha relação com o senhor presidente e também muitas vezes os próprios serviços quando há um… vamos imaginar, vamos agora falar do início do ano escolar temos os vouchers, ou as senhas, os próprios serviços responsáveis por essa temática, já nos fazem chegar às vezes informação, informação geral, que nos permite depois dar uma resposta direta à pessoa, por isso sim, vamos com informação que nos permite responder diretamente e sem a tal sobrecarga dos serviços.

**E:** Tendo em conta que a sinalização de ocorrências, que é mais registada, acha que é uma mais-valia para este serviço?

**D:** A sinalização de ocorrências?

**E:** Sim.

**D:** Um mais-valia para este serviço?

**E:** Sim.

**D:** Para este serviço concretamente, não… sinalização de ocorrências uma mais valia para o presidente direto… eventualmente na forma como podemos auxiliar os serviços que efetivamente vão resolver as questões, sim, nesse sentido nós conseguimos canalizar para o pivô responsável pela resolução da participação para depois eles possam atuar diretamente no espaço público, normalmente será no espaço público, e depois nós informamos a pessoa que o assunto foi encaminhado para o serviço, foi analisado e que irá ser ou não, portanto vai ser avaliado e depois resolvido devidamente.

**E:** De uma forma geral, o presidente direto… considera o presidente direto útil neste fluxo de comunicação dentro da câmara?

**D:** Sim, voltamos ao início. O presidente direto garante é o canal que garante a receção e a resposta aqui numa espiral de continuidade, portanto, nós não passamos só os assuntos, nós garantimos que os assuntos são analisados e depois são respondidos às pessoas, portanto sim.

**E:** Para terminar, gostaria de deixar alguma sugestão para uma eventual melhoria deste canal?

**D:** Sim, é importante e nós já tentamos fazer e temos sempre alguma dificuldade em manter as coisas sempre atualizadas que tem que ver com a base de informação, uma base de conhecimento, onde todos quer da nossa parte, lá está, através do acesso ao senhor presidente, à chefe de gabinete e depois dos outros serviços onde pudéssemos verter o máximo de informação possível das diferentes áreas, tinha de estar constantemente atualizado porque de outra forma perde a mais-valia, quando nós do presidente direto, as colegas que fazem as respostas pudessem ir buscar informação e colocar informação também para que o espaço temporal da receção da participação e resposta à pessoa fosse o mínimo possível e o mais fiável possível. Essa base de conhecimento é uma coisa que lá está falamos há muito tempo, temos sentido essa dificuldade porque tem de ser nutrida pelos serviços também, mas sim parece-me que é… que o caminho para tornar as coisas ainda mais ágeis é termos um local, local virtual obviamente, onde se possa colocar informação, colocar questões, quase um chat onde se possa de uma forma muito direta, para não guiarmos as questões todas para os serviços podermos ir lá e rapidamente ter a informação atualizada.

**E:** Obrigada pela disponibilidade!

**D:** Obrigada!