



## 4.º Fórum - Autarquias do Futuro

# CONCLUSÕES

10 e 11 de maio de 2022

*A 10 e 11 de maio decorreu o 4.º encontro Autarquias do Futuro, no âmbito da WireAcademy que se iniciou em 2016 quando se juntaram técnicos autárquicos escoceses e portugueses a falarem sobre orçamentos participativos. Desde então tem vindo a ser feita esta partilha no dia a dia.*

---

### **Dia 1, 10 de maio de 2022**

#### **PAINEL DE ABERTURA**

O painel de abertura foi moderado por César Silva e contou com a participação do Presidente Domingues Bragança (CM Guimarães), Helena Barril (CM Miranda do Douro), Presidente Walter Chicharro (CM Nazaré) e Vice-presidente do conselho diretivo da ANAFRE, Luís Newton.

Os dois dias de workshop tiveram por base os pilares da democracia local como

participação, transparência, comunicação, serviços e atendimento, recursos humanos, inovação e tecnologia. A Wiremaze desenhou os sites, sempre priorizando a cidadania, de cerca de 160 autarquias.

**Comunicação, transparência e participação são os pilares em que a cidadania deve assentar, com a transformação digital a servir de pano de fundo à sessão.** A esta transformação digital não foi alheia a pandemia e a muita legislação que a tem acelerado, como a lei do recrutamento e a lei dos denunciantes, por exemplo.

*Citizen engagement* foi uma das expressões mais usadas neste painel de abertura, algo que tem a ver com envolvimento comunitário; a forma como é valorizada a opinião da população que se serve importa no planeamento.

**Luís Newton, também presidente da Junta de Freguesia da Estrela, afirma que os serviços de proximidade que uma Câmara presta, levam a que seja absolutamente prioritária uma auscultação constante à população que serve.** Mediante as necessidades demonstradas é necessário operacionalizar respostas de acordo com os serviços.

Que retorno se dá às comunicações que a comunidade transmite? Com maior capacidade informática e recursos humanos capacitados para os potenciar. A AP tem tido ao longo dos últimos anos algum *deficit* na capacitação dos funcionários, sobretudo os mais antigos. Muitas vezes o software até é desenvolvido e já existe, mas fica refém dessa mente burocrática ao invés de criar os procedimentos com fluidez no processo administrativo.

No caso das freguesias muitas vezes não há sequer recursos financeiros para se proporcionar essa formação e capacitação dos quadros.

Como fazer a transformação? Não basta transformar um documento de papel num ficheiro pdf para se assumir que está a ser feito um processo de digitalização. Como complemento, deve haver uma aposta inovadora na abordagem à gestão da administração pública numa operação de otimização processual junto do espaço público e da comunidade. “Conhecer as pessoas permite-nos antecipar e potenciar capacidades,

conhecer equipamentos e permite encontrar soluções integrando o conhecimento da organização aplicando ferramentas de transformação digital”, considera Luís Newton. Tem de haver uma mudança de paradigma para uma instituição perceber como deve servir a sua comunidade: é necessário ouvir as pessoas (colaboradores e população) e encontrar formas de resolver os problemas reais, através de uma capacitação da estrutura.

**Helena Barril, da Câmara Municipal de Miranda do Douro, sublinha a importância de se encontrar um equilíbrio entre o digital e o lado humano de cada um de nós e não esquecer que é fundamental haver uma capacitação dos jovens e menos jovens para este mundo das tecnologias.** Nesta Câmara, a inovação tecnológica também está em curso, mas Helena Barril lamenta que muitas vezes quem legisla “não tem em conta a realidade do país”.

Miranda do Douro está a perder população e, além desse despovoamento, assiste a um aumento de uma faixa da população muito envelhecida que não tem abertura para as inovações tecnológicas. É aqui que os colaboradores da Câmara Municipal têm um papel crucial: “Não se pode exigir que uma senhora de 80 anos que vá pedir uma licença tenha a sua assinatura digital. E se o fizermos o livro de reclamações vai encher-se”. O país não é só dos jovens e como a esperança média de vida aumentou, é necessário lidar com essas pessoas.

**A pandemia, contudo, veio mostrar-nos que tudo quanto é digital faz sentido, mas não nos podemos esquecer das pessoas depois de se modernizar muito;** corremos o risco que fique tudo sem sentido e que se perca o contacto humano que caracteriza “a política com proximidade e carinho”.

**Walter Chicharro, presidente da Câmara Municipal da Nazaré, já é uma figura bem conhecida dos eventos da Wiremaze pela popularidade que o seu Município granjeia em matéria de comunicação, marketing e digitalização.** “A comunicação é o eixo central para o Município da Nazaré enquanto estratégia”, diz o presidente. O objetivo é

fazer da Nazaré uma marca global e nacional através das suas características únicas e trazer retorno para a sua comunidade.

Por um lado, a Nazaré comunica digitalmente para encurtar o *gap* entre autarquia e município. O site é hoje mais dinâmico e apelativo, com uma nova imagem e um novo logo facilmente identificável por toda a gente e com as redes sociais – tudo tem merecido grande atenção por parte da CM, a que correspondeu um “investimento gigante”.

Operações de licenciamento e pagamento são hoje também muito mais digitalizadas. O objetivo final é sempre melhorar a vivência e a qualidade de vida da comunidade, dar uma maior acessibilidade aos serviços da Câmara, promoção e acesso a emprego continuado e isto é conseguido na Nazaré graças a cerca de 10 meses de turismo que agora se verificam ao longo de todo o ano.

A Nazaré tem tido muita projeção devido às ondas da Praia do Norte (a pequena Billabong, como o presidente a designa) e **a comunicação teve aqui um papel fundamental, com reforço dos recursos humanos e materiais, numa operação de capacitação adicional às parcerias com surfistas, economia local ou entidades, que resultam num fluxo de produção constante para as plataformas Vimeo e YouTube.** Sempre que um canal de TV ou jornal internacional precisa de imagens da Nazaré, a autarquia tem e disponibiliza-as, potenciando e alavancando sempre a comunicação.

**Domingues Bragança, presidente da Câmara Municipal de Guimarães, que acolheu fisicamente o evento, enaltece a marca identitária de local onde “nasceu Portugal”, património classificado pela UNESCO como património da humanidade,** a que se junta a candidatura de aumento dessa área histórica para cerca de 40 hectares de património (três mil edifícios). A UNESCO nacional já aprovou esse alargamento, aguarda-se a decisão de Paris.

O mundo de hoje leva-nos a considerar a nossa história e especificidades no mundo. As autarquias na sua visão de futuro têm de encontrar as suas especificidades, o que as afirma do ponto de vista da sua diferenciação. Guimarães encontra-a na sua história e património cultural, sabendo ouvir e escutar o que é importante para as gentes “do berço de Portugal”. Enquanto património classificado, foram definidas estruturas de

missão para cumprir com esses objetivos e tendo a fase de capital Europeia de Cultura bem afirmada até aos dias de hoje.

O futuro é a transformação digital, mas também é de Guimarães a transformação para a neutralidade climática e o desenvolvimento ambientalmente sustentável. Têm de ser criadas missões para atingir estes objetivos, envolvendo toda a comunidade nos grandes objetivos que a autarquia define. **A primeira grande missão é comunicar, fazendo com que cada cidadão se sinta identificado e integrado na realidade do município.**

Guimarães tem uma divisão de Inteligência Artificial para monitorização do território e para se poder atuar em conformidade com os dados que vão sendo recolhidos. Há uma estrutura dedicada a essa transformação digital porque “tudo o que aí vem tem essa componente. Esta transformação digital traz a possibilidade do desenvolvimento ambientalmente sustentável com processos menos predadores dos recursos naturais”, descreve Domingues Bragança.

É importante lembrar que toda a comunidade escolar tem de entrar na literacia digital e caminhar ao lado da autarquia. **Os menos jovens também têm de ter a possibilidade de voltar à formação para ter essa literacia digital que virá a empoderá-los e dar-lhes qualificações** para a interação social, cultural e associativa. A autarquia intervém diretamente e com fortes laços de contratualização com todos os níveis da escola. “Temos de ser pessoas mais sensíveis, mesmo na educação tecnológica tem de haver lugar à sensibilidade humana. Uma autarquia de futuro é a que vive em paz, em concórdia e com felicidade”, finaliza.

## II PAINEL - COMUNICAÇÃO

O painel de Comunicação apresentou as novas oportunidades e os desafios de comunicar no ambiente digital, bem como estabelecer uma conexão mais próxima ao cidadão.

Este painel contou com a participação do Vereador Paulo Lopes Silva, da Câmara Municipal de Guimarães, de Miguel Abrunhosa, da Câmara Municipal de Bragança, de

Miguel Alves, Presidente da Câmara Municipal de Caminha e Conceição Meirinho e Helder Ferreira, da Câmara Municipal de Mogadouro.

Para **Paulo Lopes Silva** a classificação de Guimarães como património UNESCO em 2001, foi o início de um processo de regeneração urbana e valorização do património histórico e edificado que ajudou ao repensar da Comunicação do Município a que se seguiu a Capital Europeia da Cultura (2012), Cidade Europeia do Desporto (2013) e Guimarães Mais Verde em 2017.

A promoção da imagem da cidade começou a ser repensada na dimensão nacional e internacional. Não foram esquecidas as indústrias do Concelho, bem como a mobilidade e os transportes públicos (metade da frota já é elétrica) onde Guimarães caminha para a neutralidade carbónica.

De recordar que a regeneração do Centro Histórico da cidade só foi possível com a colaboração de todos os que lá habitam. Esta regeneração foi feita em duas fases “e só com esse sentido de pertença de todos, este processo foi facilitado”.

A comunicação turística foi feita sempre numa perspetiva muito criativa para dar a conhecer profundamente o que está a ser visitado, a par de uma aposta na comunicação institucional, da CM enquanto órgão, a comunicação direta ao município e cultural da agenda de eventos e da oferta que, a cada momento, o território tem. Os quiosques multimédia estão em postos estratégicos, como as estações de serviço na A1 e no aeroporto Sá Carneiro.

Do ponto de vista da comunicação cultural destaca-se uma ferramenta principal: [emguimaraes.pt](http://emguimaraes.pt) – que pretende mostrar, muito simplesmente, o que acontece em Guimarães com uma dimensão de agenda cultural em que se demonstra a forte oferta cultural e artística a par dos pontos de interesse turístico em Guimarães. Durante a pandemia mais de uma centena de espetáculos foi disponibilizada nesta plataforma. Já nas plataformas institucionais prestam-se contas aos munícipes.

**Miguel Alves, presidente da CM de Caminha, defende que são necessárias políticas de integração, maior criatividade, e capacidade de comunicar a autarquia de forma digital e “fora de casa”, de se potenciar uma marca e ir mais longe, criando uma multiplicidade de instrumentos e futuros “clientes” do Concelho.**

O objetivo primário da Comunicação é fazermo-nos perceber e que aqueles a quem nos dirigimos nos entendam. Assim, tem que responder às perguntas: onde é a Câmara, onde é a GNR, onde se pode apanhar um comboio e quais os seus horários, onde são os correios e onde se trata de documentos. Ainda que esta possa ser uma abordagem lida como básica por alguns, a verdade é que são estas as informações que interessam aos “novos munícipes”: os emigrantes ucranianos que fugiram da guerra e que estão em grande número em Caminha. **Dentro do website principal da Câmara foi criado um micro-site com ligações fáceis e em ucraniano, com tudo o que um emigrante pode querer encontrar.** Aqui também está a agenda cultural do Município, Biblioteca e Piscina Municipal, transportes, farmácias, horário do Centro de Saúde. Este micro-site é também alimentado pela comunidade ucraniana através de duas jovens que vão ajudar a perceber o que é preciso saber. Aqui nascerá, ainda, um jornal diário de atualidade ucraniana. “Comunicar para esta comunidade através da própria comunidade” foi o objetivo deixado pelo presidente que lamenta que “a comunicação continue a ser descuidada pelo poder político”.

**Miguel Abrunhosa, da Câmara Municipal de Bragança, apresentou duas campanhas pensadas, desenhadas e estruturadas durante a pandemia que obrigou a uma reestruturação total da estratégia de comunicação: “Bragança Naturalmente” e “Bragança: liberdade para recomeçar”.**

Um QR Code apresentado de início levou os participantes a um desafio de perguntas e respostas sobre Bragança.

Antes da pandemia, Bragança era notícia cerca de 500 vezes por ano. No turismo apresentava um crescimento superior à média nacional e da região Norte. Houve quebras óbvias, todavia, a pandemia acabou por trazer vantagens para os territórios de baixa densidade, como Bragança, e a comunicação trouxe o sucesso assente no princípio

“da adversidade à oportunidade”. Ainda assim, **a incerteza era muita e Bragança optou, em primeiro lugar, por se dirigir ao público nacional e a indivíduos mais aventureiros, sem receios e que querem pela primeira vez visitar um território, fixando-se o máximo de tempo possível** com segurança, liberdade, recomeço, autenticidade e liberdade. Para tal, a aposta incidu em *video marketing*, na criação do portal online “Visit Bragança”, *outdoors* e painéis digitais em pontos estratégicos do país, publicidade na rede nacional de autocarro, *fun trips*, criação de um novo guia turístico e produção de novos conteúdos. O vídeo, além dos milhares de visualizações, valeu a Bragança quatro prémios no Festival Internacional de Cinema de Turismo e o 1.º Prémio no International Tourism Film Festival de África. Para os empreendimentos de turismo rural, 2021 acabou por ser dos melhores verões de sempre.

“Bragança Liberdade para recomeçar” foi outra campanha de sucesso. Nesta, foram desafiados nómadas digitais para se instalarem em Bragança durante um mês e a partir de ali viverem e trabalharem. Foram selecionadas quatro famílias num projeto que gerou 126 notícias.

**Conceição Meirinho e Helder Ferreira, da Câmara Municipal de Mogadouro, admitem que ainda têm um longo caminho a percorrer, mas partilharam as suas expectativas na sua caminhada global rumo ao digital.** Em 2020, não havia nem recursos humanos nem equipamentos vocacionados para a Comunicação. Neste momento está a ser feita uma total remodelação da sua página web, com a expectativa de se ganhar tempo ao fazer-se a mudança para o digital. Mas será assim? Entre as linhas que guiam a estratégia de comunicação é melhorar, primeiro, a forma como é feito o diálogo com os seus municípios e depois comunicar com o público externo. Mais tarde virá o público interno e o universo dos trabalhadores que deverão ter recursos e conhecimentos suficientes para gerirem as ferramentas de comunicação (que de momento ainda não têm).

**Para os representantes de Mogadouro uma página web deve ajudar a comunicar, gerir os serviços públicos e transmitir, do ponto de vista político, uma imagem positiva ao cidadão.** Tudo sempre com acessibilidade garantida atendendo à especificidade do



público a que a mensagem se destina – muitos ainda não conseguem usar de forma ágil os recursos mais populares.

Do ponto de vista político, a comunicação deve conseguir informar, atrair o cidadão e gerar-lhe um sentimento de satisfação, ou seja, ter uma plataforma eficaz e eficiente. É necessário que quem abre a página web de Mogadouro encontre um padrão e a informação que procura com a devida integração com as restantes plataformas dos prestadores de serviços. “Se funciona bem para o território, funciona bem para quem o gere”, resumem. “As notícias que não são lidas é como se algo não tivesse acontecido”, consideram.

No caso de Mogadouro há a necessidade de se recorrer a parceiros externos, porque a autarquia não sente a necessidade de dominar todas as técnicas do digital, mas sim rodear-se de quem o saiba fazer. Aliás, **Mogadouro vai mais adiante e identifica seis erros comuns na definição de uma estratégia de Comunicação**: não conhecer as necessidades do público-alvo, não definir os objetivos da instituição, desorganização interna dos serviços, falta de envolvimento dos parceiros externos, falta de confiança no processo e não trazer tráfego para a plataforma. É importante ter presença e indicadores de resultados para se gerir convenientemente uma plataforma online.

Para se simplificar a mensagem, Mogadouro acredita que é preciso ter foco nas necessidades do público, consistência na mensagem e compromisso honesto para com o munícipe, ou seja, no digital não se pode prometer um serviço que, depois, não se consegue oferecer, resultando num “relacionamento frustrado”.

### III PAINEL - TRANSPARÊNCIA

**O painel de Transparência apresentou as boas práticas mais utilizadas para que efetivamente haja transparência nas instituições públicas, seja em ações internas ou externas.** Este painel contou com a participação de Maria Manuel, da Câmara Municipal de Alfândega da Fé; da Vereadora Cristina Tavares, da Câmara Municipal de Ponta Delgada; de António Alves, da Câmara Municipal de Murça; e de Pedro Oliveira Brás, Presidente da União de Freguesias de Massamá e Monte Abraão.

**Maria Manuel, apresenta o seu “concelho de pequena dimensão, do interior do país”, com o orgulho de quem se refere àquele que foi durante bastante tempo o município mais transparente do país** – em que cidadão e decisor conseguem aferir do grau de transparência do Município através de uma ferramenta com vários indicadores disponível nos websites de autarquias portuguesas. Em 2016 Alfândega de Fé conseguiu o nível de “transparência absoluta”, ou seja, 100 pontos em 100 possíveis. Aquele que começou por ser um esforço de trabalho extra, agora já faz parte da rotina de trabalho normal do município, por forma a alcançar maior transparência, rigor e prestígio nacional.

Do ponto de vista da comunicação interna, este índice de transparência também confere orgulho local e dá acesso a informação importante para uma sensação de confiança e autoestima. Os munícipes de Alfândega da Fé, com menos de cinco mil habitantes, são os principais destinatários desta informação. Destes, só 350 são jovens com menos de 15 anos. O site tem cerca de nove mil utilizadores mensais, mas só 5,5% têm mais de 65 anos. Por outro lado, há **50% de idosos de Alfândega da Fé que não têm qualquer acesso à informação municipal.**

Neste caso, a forma de divulgar a informação do Concelho passa por ir para o terreno e disponibilizar algum tempo para a dar a conhecer as novidades às pessoas, nomeadamente através da revista municipal, editada a cada dois meses, e distribuída pela equipa de ação social e pelos cobradores, mas também fazendo presidência aberta e reuniões de Câmara descentralizadas.

**Cristina Tavares, da Câmara Municipal de Ponta Delgada, declara que a transparência começa com um olhar sobre os serviços internos, transversal à cultura da organização.** “Ética, integridade e justiça têm de estar presentes em toda a atuação de qualquer organismo de gestão pública” porque o que chega ao cidadão são as práticas de rigor, considera.

A *compliance* envolve tudo aquilo que são padrões e rigor técnico de procedimentos até com a cibersegurança, essencial nos dias que hoje correm. A cultura de transparência, que vai além da área financeira, faz, portanto, parte do ADN da Câmara Municipal de

Ponta Delgada. Com mais de dez mil habitantes, a Câmara tem de cumprir com a Lei do Whistleblowing (de combate às infrações) através de uma equipa multidisciplinar, um plano de formação e um canal de denúncia.

Em matéria de desenvolvimento social têm vindo a ser implementadas medidas de não discriminação e igualdade. Há, inclusivamente, uma ferramenta de comunicação interna que permite que os trabalhadores possam partilhar ou denunciar ocorrências de *bullying* ou assédio para garantir a transparência em relação a estes temas. Na área dos procedimentos concursais também tem vindo a ser feito um esforço peculiar para desburocratizar e desmaterializar qualquer concurso para facilitar a abertura de novos postos de trabalho. O balcão da inclusão, para atender pessoas portadoras de qualquer tipo de deficiência, é outra novidade que Ponta Delgada conta implementar ainda este ano. À transparência deve ser adicionada a exatidão e a integridade da informação para fazer dela um valor organizacional.

**António Alves trouxe à conferência o exemplo de Murça, mais um município de muito baixa densidade populacional, e detentor do grau prata no índice de acessibilidade online.** A transparência é essencial para a construção de comportamentos cívicos e participativos na vida local. Para tal tem de haver uma informação clara e concisa e um incentivo à participação de todos os munícipes e cidadãos. Os textos têm frases curtas e parágrafos estruturados por relevância, com palavras simples e com os termos técnicos devidamente explicados. Munícipes, empresas e instituições de Murça devem conseguir falar uma mesma linguagem.

No website da Câmara, logo na *home page*, está o link para uma área designada precisamente de “transparência municipal” onde o cidadão tem logo acesso a direto aos assuntos mais relevantes nesta temática: discussão pública, informação financeira, “saiba quanto custou” e serviços online. A contratação pública também é, neste município, divulgada de forma transparente bem como todo o histórico de relações com as empresas locais. “Informar e comunicar de forma acessível faz toda a diferença na promoção da transparência”, destaca António Alves.

**Pedro Oliveira Brás, Presidente da União de Freguesias de Massamá e Monte Abraão, ressalva que a proximidade faz com que se conheçam bem as instituições e as pessoas, mesmo em freguesias de grande dimensão, como é o caso.** “Vivemos da confiança com as pessoas, só possível através do diálogo, partilha e comunicação assertiva” descreve o presidente.

Numa sociedade multiplataforma como aquela em que vivemos é muito importante a continuidade de funcionamento das ferramentas formais, como são as atas dos órgãos deliberativos, editais, regulamentos, consultas e reuniões públicas e documentos de gestão, embora tenham vindo a ganhar cada vez mais popularidade as ferramentas de proximidade, como as redes sociais, *apps* e *streamings*, por exemplo.

**Informar, partilhar e dialogar são os três princípios que o Presidente da União de Freguesias de Massamá e Monte Abraão encontrou para alcançar a tão desejada transparência** através das ferramentas certas e de inclusão porque “proximidade resulta em confiança”.

Outra ferramenta importante é o acompanhamento em tempo real das intervenções que são feitas no espaço público.

#### IV PAINEL - SMART CITIES

O painel de Smart Cities, o que fechou o primeiro dia do encontro, apresentou alguns projetos de municípios que apostaram nas novas tecnologias em prol dos seus cidadãos, bem como os cuidados com a cibersegurança. Este painel contou com a participação de Ricardo Machado, da Câmara Municipal de Guimarães; Paula Ribeiro, do Museu Marítimo de Ílhavo; José Matos, Secretário Executivo da CIRA; e Marco Teixeira, Independente.

Coube a **Paula Ribeiro** começar por explicar como é que o último navio da frota bacalhoeira portuguesa com arte de arrasto lateral, se tornou num elemento de destaque num painel sobre... cidades inteligentes. O Museu Marítimo de Ílhavo

pretende ser acessível a todos por forma a poder ser visitado presencialmente por um cada vez mais alargado número de pessoas.

Tal como o país, o museu, que existe há 84 anos, também encerrou a 17 de março de 2000, deixando para trás um sucessivo bater de recordes de público (em 2019 foram 89 mil visitantes) e passando a estar aberto apenas com equipas rotativas e quase sem público.

O Museu inclui um Centro de Investigação, o Navio Santo André e outro património para gerir: um Centro para a Religiosidade Marítima que deixou também muito património material.

Dos audioguias, que ajudavam na gestão de público, transitou-se para um projeto de comunidade que passou pela criação de uma radionovela na Rádio Terra Nova onde participou um conjunto de pessoas ligadas à história do museu num **programa semanal de rádio criado para manter contacto com o público**. Até 1974 fazia-se a travessia do Atlântico Norte para ir buscar bacalhau e há quem conte na 1.ª pessoa esse retorno de Portugal ao mar.

O Dia Internacional dos Museus foi celebrado em 2020 online, sem nunca ceder à tentação de fazer visitas virtuais, e em maio de 2021 celebrou-se o aniversário do próprio museu. Os audioguias já não iam servir nesta fase.

Surgiu então o projeto para o desenvolvimento de uma app, em que a pessoa entrasse no museu, mas pudesse fazer autonomamente a visita, e que teve candidaturas à rede portuguesa de museus e ao Turismo de Portugal, para um total de custos de 52 mil euros. A Wiremaze foi parceira no desenvolvimento e construção desta aplicação que passou por elaborar um site mais dinâmico e mais interativo com o público (a decorrer) que também vai alimentar a app. Um arquivo de história oral também vai ser disponibilizado no site.

**Ricardo Machado, da Câmara Municipal de Guimarães, trouxe o Guimarães 5.0 – a cidade que está cada vez mais inteligente.** As cidades são o grande motor de crescimento económico que contribuem com 60% do PIB global, mas são igualmente

responsáveis pelo consumo de 60 a 80% de energia. Transformar as cidades em aglomerados de população sustentáveis é um dos objetivos para 2030 que é também um dos objetivos deste executivo municipal.

A tecnologia é um meio para atingir um fim: a melhoria da qualidade de vida na cidade.

Sendo que a tecnologia é um meio para atingir um fim, Guimarães integrou em 2020 o desafio de 6 cidades inteligentes – 1 das 100 que quer atingir a neutralidade carbónica até 2030. Aqui, a ciência trabalha com a cultura, e a indústria com o social, com a finalidade de a transformar numa cidade inteligente enquanto organismo vivo que ouve as necessidades dos seus cidadãos.

Gestão de tráfego e estacionamento em tempo real é dos primeiros passos para se tornar num território de baixas emissões, conseguidas com uma redução do tempo de procura de um lugar para estacionar. Para tal, há 1900 lugares de estacionamento que estão sob um sistema de monitorização híbrido: com sensores de chão e em vídeo para permitir através de uma app o controlo urbano da cidade e cálculo da pegada ecológica. Também as passeadeiras estão a ser trabalhadas por forma a conduzirem a uma circulação de trânsito mais calma e dados de valor acrescentado ambientais e de ruído.

Bilhética integrada também já é uma realidade a par da mobilidade partilhada, bem como a solução de *smart traffic* que faz uma gestão de tráfego e solidifica a candidatura à *city catalyst* – atribui valor aos dados da cidade cruzados com o ambiente e níveis de ruído. Guimarães apresenta cada vez mais e novos serviços digitais ao munícipe, como o *citizen centric* (dados de informação autárquica e serviços municipais), transformando-a numa cidade amiga do cidadão. Processos de urbanismo, participação no OP, guias de receitas e pedidos de certidão estão todos sob uma nova forma de interagir com os munícipes.

A app CityFy permite consultar a agenda de eventos ou ocorrências em espaço público. Projetos a médio prazo pretendem potenciar indústrias criativas, fazendo uma aposta no ambiente através da medição de partículas do ar, controlo de alterações ambientais e cheias, obtendo e cruzando dados em tempo real com soluções de *smart energy grid* (que permitirá futuramente o controlo de gastos com a iluminação pública).

Uma plataforma digital de vendas de produtos e serviços está, igualmente, a ser imaginada e trabalhada oferecendo uma solução gratuita de venda e entrega de produtos online numa solução híbrida de *market place* e e-commerce para uma transição digital assente na robotização, IOT e sensorização.

Espera-se que a informação em tempo real sobre a cidade apoie o processo de tomada de decisão. Este Centro de Operações Integradas e a Plataforma de Inteligência Urbana integram os City Videowall – ecrãs de grandes dimensões colocados no exterior e que disponibilizam essa informação em tempo real e o MAP – Minho Access Point que será um ponto de acesso aos dados das cidades do quadrilátero, CIM Ave e Cávado, numa gestão integrada e conectada ao ponto de, **a breve trecho, ser o mobiliário urbano que vai estar preparado para acondicionar infraestruturas tecnológicas.**

Finalmente, o Guimarães Living Lab prevê a criação de um palco da engenharia aeroespacial e a ciência de dados – uma nova academia de transformação digital.

**José Matos, Secretário Executivo da CIRA (comunidade intermunicipal da região de Aveiro), demonstrou como está a crescer e desenvolver-se a “Região de Aveiro Digital” com novas funcionalidades ao serviço do cidadão.**

Há muitas questões que justificam outra forma de abordagem e resposta ao nível supramunicipal e esta região já tem na sua génese, na sua tradição, o fazer redes – ontem e hoje para pescar e no futuro redes mais digitais. A Região de Aveiro Digital está a nascer com o apoio da Universidade de Aveiro com o objetivo de, com recurso às novas tecnologias, modernizar e aproximar o nível de serviços entre os municípios que, ainda assim, são, naturalmente, autónomos apesar dessa aproximação entre recursos municipais.

A RAD está a trabalhar em quatro grandes áreas de atuação: atendimento multicanal, reengenharia e desmaterialização de processos, plataformas colaborativas e de apoio à gestão, IT Governance and Management. Para tal foram reestruturados e redesenhados os sites de todas as autarquias da rede.

**Outro exemplo dado foi o da rede de Bibliotecas Municipais onde foi constituída uma única base bibliográfica em que o utilizador fica habilitado à requisição domiciliária em toda a rede.**

Um novo leque de serviços prestados online também implicou uma reengenharia de processos que passou por novas regras e políticas de gestão do ciclo de vida documental (17 áreas de competência e mais de 400 serviços comuns a todos os municípios).

**Marco Teixeira**, Independente, finalizou o primeiro dia de trabalhos trazendo para a mesa um tema de extrema pertinência e atualidade: cibersegurança.

Cidades inteligentes não podem ser vistas como silos e nem nasceram de um momento para o outro; são o resultado de uma evolução de conceitos como “a cidade verde”, “cidade conectada” ou “cidade omnipresente”.

Com a chegada do 5G e da computação em nuvem é possível o desenvolvimento das cidades inteligentes, mas nelas **a segurança deve estar acima de tudo para proteger infraestruturas, conectividades e aplicativos**. Fazendo uma analogia com a fisionomia humana, uma cidade também tem cérebro, sentidos e corpo.

Mas impõe-se a pergunta: o que proteger? Têm de ser analisados vários fatores e tipos de ataques. Ativos financeiros, recursos essenciais à vida (água e energia) e proteger as pessoas (dados e telecomunicações).

É importante ressaltar que **nem todos os atacantes são atraídos pelo roubo**. Muitos pretendem instalar o caos e para esses é relativamente fácil interromper serviços, interromper operações comerciais, desligar as comunicações de uma operadora e a proteção civil não conseguir comunicar. **Atualmente coloca-se a (forte) possibilidade de um ataque à vida dos moradores, daí a extrema importância de se garantir o abastecimento de água**. A contaminação de água é um evento considerado crítico. Como trabalhar este tipo de ataques? Terroristas podem recorrer ao envenenamento em qualquer ponto do ciclo de água e é necessário ter um plano de prevenção.

Proteger o fornecimento de energia é outro passo fundamental para as cidades inteligentes que deverão, igualmente, ter as suas comunicações protegidas. Esta não é



uma responsabilidade apenas do fornecedor de energia. Não existem muitos incidentes nesta realidade recente, mas os requisitos de segurança estão acima de tudo o resto e são o ponto principal de uma cidade inteligente. **Um atacante, ao entrar no sistema de controlo de semaforização, por exemplo, vai causar desorientação no trânsito, congestionamentos, atrasos e acidentes.**

Além da segurança das comunicações, impõe-se também uma preocupação com a segurança do link - necessidade de aumentar os níveis dos protocolos; de como comunicamos e transmitimos dados. O protocolo que está por detrás do *https* já não é suficiente.

A maioria das aplicações de *smart cities* detetam, processam e analisam os dados, com o objetivo de os proteger. Estes dados são gerados pelas plataformas inteligentes, mas é imperativo que sejam protegidos.

Para se protegerem os ativos financeiros que são mantidos na sua maioria por instituições financeiras devem ter-se em conta: conexões seguras de rede de transporte, autenticação por duplo fator, proteção contra *malware* e vírus, criptografia de dados, inspeção de *logs* e proteção de *end points*.

Para proteger o cérebro das *smart cities* é preciso proteger o acesso, a rede e as plataformas, para as cidades inteligentes saberem que estão devidamente protegidas. **Validar as pessoas além do mero reconhecimento fácil é fulcral para prevenir esquemas fraudulentos.**

A pandemia veio mostrar a centralidade do digital que implica que seja seguido um conjunto alargado de boas práticas: uso de VPNs, criptografia de dados, sistema de deteção de intrusão de rede, proteção física, controlo de acesso, alarmes e vigilância, implementar uma política de segurança, criação de *logs* de atividades, manutenção de backups e fazer auditorias com regularidade.

**Dia 2, 11 de maio de 2022**

### **I PAINEL - VISÃO**

No segundo dia do 4.º evento dedicado às Autarquias do Futuro, da WireAcademy, a 11 de maio de 2022, o primeiro painel foi dedicado à “Visão” e apresentou diferentes realidades e perspetivas acerca da modernização administrativa e o futuro da relação entre instituições públicas e os seus cidadãos.

Neste painel participaram o professor Luís Borges Gouveia, da Universidade Fernando Pessoa; Nuno Cunha, Secretário Executivo do Quadrilátero Urbano (que junta as Câmaras Municipais de Barcelos, Braga, Famalicão e Guimarães), e Paulo Sousa, da Câmara Municipal de Ponte de Lima.

**Para Nuno Cunha ter visão é difundir uma mensagem que provoque inspiração e logo depois deve ser especificada uma missão com objetivos concretos. Bilbao e Singapura foram referidas como duas cidades que alcançaram boas visões em termos de impacto territorial.** Bilbao cresceu com a construção naval nos anos 70, mas nos anos 90 estabeleceu um novo modelo de cidade, não assente na indústria, mas sim nos serviços. Daí para a frente, novas metas e desenvolvimento urbano transformaram a cidade num modelo de referência. Toda a região se uniu em torno deste objetivo, o que terá conduzido ao sucesso da mudança rumo a um polo empreendedor e inovador em matéria de novas tecnologias e com um ótimo ambiente cultural.

Já Singapura também passou de uma “cidade perdida” nos anos 60, para a “cidade do milagre económico” com altos níveis de educação, saúde, competitividade económica e combativa da corrupção, o que fez com que se tornasse num dos países mais ricos do mundo. A diferença é que esta mudança de paradigma aconteceu pela mão de Lee Kuan Yew, primeiro-ministro de Singapura durante mais de 30 anos, e nem toda a população se reuniu em torno deste objetivo.

**E qual a ambição de Portugal? Ser uma referência internacional que consiga capitalizar os diversos programas e estratégias já existentes,** definindo e implementando um modelo transparente que seja seguido por todos os agentes públicos e privados. No Portugal Digital está definida a visão do Estado português para esta evolução, estando

contemplada a capacitação e inclusão digital das pessoas, transformação digital do tecido empresarial e digitalização do Estado. Na estratégia Norte 2030 (ainda que o período de financiamento acabe em 2027) há aspirações que consagram a questão digital para capacitação institucional e TIC no Ave (o Ave Digital XXI) e a promoção e modernização de serviços tornando-os mais eficientes.

No início da Associação Quadrilátero, em 2010, foi logo estabelecida a visão de ser um polo de competitividade territorial de excelência e uma referência como laboratório de inovação urbana e empresarial.

**A intervenção seguinte foi a de Paulo Sousa, da Câmara Municipal de Ponte de Lima, a vila mais antiga de Portugal, que tem, naturalmente, uma preocupação grande com a preservação do seu património do centro histórico – a sua marca territorial.**

Ambiente e Educação são outras marcas vincadas para o desenvolvimento do Concelho nos últimos anos. O desafio é ter um princípio de sustentabilidade financeira; um esforço que já se perpetua há várias presidências.

“Face à nossa escala nem sempre podemos ter projetos muito inovadores ou soluções que estejam muito à frente do seu tempo para serem testadas pelos nossos concidadãos. Tentamos acompanhar projetos já mais amadurecidos no mercado e garantindo a integração de sistemas”, refere.

A opção tem sempre de recair numa arquitetura de sistema funcional e escalável ao longo do tempo. Hoje Ponte de Lima trabalha na desmaterialização de processos, os cidadãos já podem submeter alguns processos online e pretende disponibilizar sensores em infraestruturas públicas para melhorar a mobilidade. Ainda assim, num território mais rural, é preciso ter alguma cautela na comparação com os outros territórios do país. Temperatura, qualidade da água e circulação automóvel têm de ser dados fornecidos aos cidadãos numa perspetiva positiva para perceberem o quanto beneficiam de viverem naquele território.

Por outro lado, a mobilidade urbana traz muitas assimetrias entre as grandes áreas metropolitanas e os Concelhos do interior. **Garantir um transporte público de qualidade aos cidadãos é uma preocupação manifestada por Paulo Sousa.**

Trabalhar e modernizar o setor agrário é outra das prioridades do Município de Ponte de Lima que está a trabalhar a “agricultura de precisão” para garantir produtos alimentares de qualidade à próxima geração, com ganhos para a restauração e para o enoturismo. É importante desenvolver soluções que permitam criar um conjunto de processos de aproveitamento de recursos endógenos, valorizando os produtos e os empresários que a eles se dedicam.

Os processos digitais e o orçamento participativo têm de estar focados primeiramente no utilizador, para que este se sinta motivado a dar o seu contributo.

**Luís Borges Gouveia, da Universidade Fernando Pessoa, define “Visão” como uma aposta numa opção política** que nos permita reposicionarmo-nos e voltar a concentrar esforços que sabemos serem sempre limitados (na administração pública, administração central ou regional).<sup>1</sup>

A forma como gerimos a informação aos olhos da cibersegurança, da privacidade e dados e como se tratam os dados sensíveis, pode colidir com a comunicação. “O que me parece que era interessante era voltarmos ao básico da gestão da informação”, refere Luís Borges Gouveia. “Hoje desperdiça-se muita informação porque não há uma forma disciplinada de a gerir (o que acontece mesmo em nossa casa). Esta perda tem efeitos na eficácia”, acrescenta. A questão que se coloca nem está tanto no software e no hardware, mas na capacidade efetiva de se ligarem todas as pessoas. Um território não é só quem nele habita, mas também quem passa por ele, o aproveita e o explora. No Quadrilátero, por exemplo, mais de um milhão de pessoas passa por aquela região.

Ainda sobre este assunto, o professor sublinha que os ciclos de decisão não devem ser desagregados (ciclos de governação de quatro anos para decisões que demoram sete

---

<sup>1</sup> Vide Gouveia, L. (2022). «A gestão da informação, pessoas e o território». 4º Autarquias do Futuro. Wiremaze. Auditório Vila Flor - Guimarães, disponível em: <http://hdl.handle.net/10284/10979>

anos a tomar). **Os processos de rede exigem aceleração de tempo e conhecimento. “Não é necessariamente quem tem mais cursos que melhor gere a informação”, afirma.**

Descentralizar ou distribuir, colocar a informação fora das unidades de decisão para termos unidades de governação, é o que se pretende para alargar esta visão comunicacional e informativa. Para deixarmos uma marca temos que trabalhar em rede com todos os *stakeholders* com capacidade de agir e fazer acontecer em determinada região. A questão não se prende com a infraestrutura nem com a tecnologia, mas sim com o que coletivamente fazemos em conjunto. Dessa forma, todos temos que perceber que é absolutamente necessário trabalhar em conjunto para se conseguir que os projetos passem das intenções e se realizem. O *back to basics* é fazer uma gestão da informação numa lógica de governação, partilhando-a e não comunicando em silos.

## II PAINEL - EMPLOYEE ENGAGEMENT

Seguiu-se, na segunda manhã, o painel de Employee Engagement que apresentou as boas práticas ligadas a gestão dos serviços das autarquias e dos seus colaboradores.

Este painel contou com a participação de Marisa Neves, da Câmara Municipal da Maia; Elsa Viegas, da Câmara Municipal de Lisboa; Ricardo Madeira Simões, da Câmara Municipal da Amadora; e Noel Gomes, da PRA- Sociedade de Advogados.

**Na Maia a pandemia forçou, de forma benéfica, uma revisão de todos os processos internos que já acusavam alguma desatualização: pesados, burocráticos e muito dependentes do papel. Foi com a plataforma WireMeet (ferramenta de gestão das reuniões de Câmara e da Assembleia Municipal) que se contornou esta questão permitindo acesso rápido e fácil aos resultados de cada reunião.** Os munícipes também podem, a cada momento, consultar todo o histórico do atual mandato ou do mandato anterior. Para a implantação da plataforma foi necessário começar por introduzir uma alteração na cultura da instituição e envolver os colaboradores. Daqui resultou uma grande redução de custos com o volume das impressões e de recursos humanos em tarefas rotineiras e apresentando resultados elevados no parâmetro da segurança

jurídica. Face a este sucesso, a comissão local de defesa das florestas também já recorre à mesma plataforma.

Simplificar, desmaterializar, eliminar tarefas inúteis e acrescentar valor à organização, mais não é do que “humanizar o serviço público” descreve Marisa Neves.

**Elsa Viegas, da Câmara Municipal de Lisboa**, apresentou neste encontro de “Autarquias do Futuro” os diversos mecanismos de participação interna com que trabalha, todos assentes num **valor que considera fundamental para a organização: confiança**.

Aqui, a divisão de Recursos Humanos apresenta-se como uma unidade orgânica que dá suporte a todas as outras. A composição etária desta divisão está, contudo, envelhecida com 43% dos colaboradores com idades até aos 54 anos. Cerca de 80% tem mais de 40 anos.

Para reforço da tão valorizada confiança, o primeiro ponto passa por fazer uma boa comunicação interna que inclui encontros de *teambuilding*. Uma das iniciativas que está a ter muito bons resultados é o chamado “Dia P” para recolher propostas de atividades a realizar. Das 306 recebidas na mais recente edição, 80% concretizou-se. Para que se sintam motivados no seu compromisso organizacional, os funcionários têm a oportunidade de fazer mobilidades intercarreira, nomeadamente divulgação interna dessas novas oportunidades de mudança. Novas habilitações académicas também se traduzem em diferentes oportunidades de trabalho.

Há diversos apoios que são concedidos aos trabalhadores, como o gabinete de intervenção do serviço social, horários que permitem conciliar a vida profissional, familiar e pessoal, programa de saúde ocupacional, creches, jardins de infância e explicações de matemática e dispõem, ainda, de um gabinete de psicologia.

Quando o confinamento decorrente da Covid-19 terminou, a divisão de Recursos Humanos fez uma auscultação aos trabalhadores sobre se preferiam voltar 100% ao trabalho presencial, parcialmente, ou manter o teletrabalho no pós-pandemia.

**A deslocalização de serviços implica mudança de instalações e pessoas, pelo que é outra questão que também inclui uma entrevista com o trabalhador e uma avaliação**

**dos impactos que tal mudança trará para a sua vida pessoal.** O município ainda construiu uma creche para os trabalhadores na zona oriental da cidade, por forma a não perderem mais tempo no trânsito para levarem os filhos às unidades educativas que estavam na Praça de Espanha.

Nos Recursos Humanos também está a ser feita uma transformação digital por forma a que os trabalhadores possam, com total transparência, consultar e alterar os seus dados pessoais e os objetivos e avaliações de SIADAP também estão desmaterializadas, a par dos pedidos de férias e outras operações.

“A forma como recrutamos é o que transmite ao candidato o que fazemos enquanto empregador público, por isso, este é outro processo totalmente transparente”, descreve Elsa Viegas.

**Em conclusão, para a Câmara Municipal de Lisboa a pandemia teve muitos pontos negativos, mas a grande desvantagem foi desmaterialização.** Durante o confinamento, registaram-se cerca de três mil interações diárias via teams para manter as equipas focadas.

**Ricardo Madeira Simões, da Câmara Municipal da Amadora, apresentou as soluções ali implementadas que potenciam a modernização administrativa e de que são exemplo o orçamento participativo, senhas de refeição, gestão de férias e *helpdesk*.**

O OP no município da Amadora vai já na 13.ª edição e permite voto por sms, as senhas de refeição existem desde 2015 e incluem um “semáforo calórico” para controlo das calorias ingeridas, e o *helpdesk* permite classificar o técnico que deu apoio na resolução de determinado problema.

A breve trecho será implementada a solução *wireconnect* que permitirá fazer o atendimento por chat ou vídeo aos munícipes através do site municipal.

Numa nota final ficou a referência para uma solução suportada pela Câmara da Amadora, mas utilizada pela PSP: as 103 câmaras de videoproteção instaladas e que se vai alargar à freguesia de Alfragide. A redução da criminalidade está devidamente comprovada graças a esta solução.

Para **Noel Gomes**, da PRA- Sociedade de Advogados, o *whistleblowing* é um tema de futuro – regime geral de proteção de denunciadores de infrações, cuja diretiva existe desde 2019. Foi transportada para a lei portuguesa através de um diploma legal mais recente (dezembro de 2021).

O denunciante é uma pessoa singular que obteve informações no âmbito da sua atividade profissional. Quando a pessoa tem acesso a essa informação deve, desde logo, denunciar essa mesma infração: denúncia interna, denúncia externa ou uma divulgação pública nos media ou redes sociais.

Esses canais de denúncia interna são obrigatórios em pessoas coletivas de direito privado e público, empresas locais, um número de trabalhadores igual ou superior a 50. As autarquias locais estão dispensadas de o instituir se tiverem menos de 10 mil habitantes.

Para os canais de denúncia externa aí já têm que os ter independentemente do número de habitantes que tenham. O canal instituído deve garantir a confidencialidade daquele que denuncia. Sete dias após a receção da denúncia a entidade deve informar o denunciante e tem de ser dado seguimento a essa denúncia, o que implica que, internamente, deva ser criado um procedimento que defina quais os passos que devem ser dados a seguir (tipo de decisões, tramitação, etc.). O resultado dessas diligências tem de ser comunicado ao denunciante no prazo de três meses e deve ser-lhe apontada, inclusivamente, uma data para o desfecho da sua denúncia.

O incumprimento implica sanções. Os denunciadores têm que ser protegidos e não podem sofrer retaliações, como a cessação do contrato de trabalho por essa razão.

Se não houver um canal de denúncia interno a coima pode atingir os 125 mil euros.

### III PAINEL - CITIZEN CENTRIC

O painel de Citizen Centric apresentou os desafios e as oportunidades que as autarquias hoje em dia enfrentam ao oferecer um serviço de qualidade aos seus municípios.



Este painel contou com a participação dos oradores César Silva, e-Government Evangelist da WireMaze; Agostinho Soares, da Câmara Municipal de Amarante; Vereador Luís Ramos, da Câmara Municipal da Póvoa do Varzim e Verónica Gomes e Hélder Silva, da Câmara Municipal da Albergaria-a-Velha.

**Agostinho Soares, da Câmara Municipal de Amarante, abordou a importância dos serviços ao cidadão, de onde, no Município, se destacam os serviços online e os serviços de recrutamento.** No portal do ensino, onde estão os encarregados de educação, é disponibilizado um cartão pré-pago para comprar refeições e material escolar; no SIG, os munícipes podem consultar e obter plantas de localização e fazer consultas ao PDM; na app “Via Verde Estacionar”, o munícipe dispensa parquímetros e moedas; e no portal para inquéritos encontram-se vários formulários e a opção de poder participar no OP Jovem.

Os serviços online foram implementados muito por motivação do urbanismo, que permite submissão de processos, mas também permite submeter requerimentos existentes na Câmara. A vontade superior era de transportar tudo para o online; desde o pagamento obrigatório de determinados requerimentos à consulta do estado dos processos. Nesta plataforma há resposta a uma lacuna muito grande dos gabinetes técnicos: não recolherem os documentos totalmente em conformidade com o exigido. Online, conseguem definir-se exatamente os formatos que se pretendem, bem como as restrições a que os mesmos estão sujeitos.

Nestes serviços, tem vindo a ser feita uma aposta numa maior democratização e transparência da informação. **O munícipe já pode acompanhar o processo que submeteu na íntegra, todos os pareceres técnicos, despachos, ofícios, alvarás, certidões e outros documentos.** A chave móvel digital resolve a maioria dos obstáculos que poderiam surgir neste tipo de plataformas, permite melhorar o atendimento online, democratizar o acesso a informação, eliminar barreiras físicas e restrições de horário, permitindo a todos os utilizadores um acesso permanente ao portal onde se encerram estes pedidos.

O atendimento online ainda abarca o atendimento mediado. Neste caso, determinadas freguesias podem ter funcionários com formação adequada e capacitados para

ajudarem a dar entrada do documento em causa no ERP (software de planeamento) identificando os intervenientes no ciclo da Câmara Municipal. Estas são sinergias que funcionam em pleno e as juntas de freguesias têm, deste modo, uma oferta de serviços reforçados e valorizados pelo cidadão.

A gestão de recrutamento online foi implementada em apenas uma semana e “funcionou bem, aliviando os serviços, na medida em que havia processos feitos de forma desnecessária e que o portal veio simplificar”, reflete Agostinho Soares. O portal facilitou a interação com candidatos, desapareceram as restrições de horários e facilmente se faz atualmente uma candidatura, eliminando o arquivo físico e as barreiras inerentes, e permite, em *backoffice*, o acesso e a presença do júri no processo.

**O vereador Luís Ramos, da Câmara Municipal da Póvoa do Varzim, trouxe à sessão os desafios para o atendimento digital via app, que trouxe para o digital o centro de atendimento municipal** onde, desejavelmente, o tratamento e o tipo de atendimento deve ser o mesmo.

A motivação para este tipo de inovação é colocar sempre o munícipe em 1.º lugar, “este deve ser o centro das atenções”, para ter os seus problemas resolvidos, dando-lhes métodos alternativos de escolha para o seu atendimento. Seja qual for a opção, a resposta deve ser eficaz e célere e equivalente entre sistemas (online ou presencial). A autarquia tem mil funcionários e todos eles também tiveram de passar por mudanças de fluxos, hábitos e procedimentos.

Na Póvoa do Varzim há cerca de 60 antenas de *wi-fi* espalhadas pela cidade, mas o 5G é o futuro na lógica do município que já tem controladores para lugares livres em parques de estacionamento. Esta informação está disponível em dois painéis na entrada da cidade e na app. O Recrutamento Digital e os serviços online são, à semelhança de Amarante, uma realidade.

Desde agosto que há já mil utilizadores registados nos serviços online, mas este processo ainda não é muito utilizado, o que está a levar a uma reflexão por parte da Câmara para estudar como os tornar mais apelativos. Na app há quatro mil utilizadores registados. O que a distingue das outras? É uma app de atendimento que evita, também ela,

deslocações desnecessárias do munícipe com informação sobre saneamento, pagamentos, obras, recolha de lixo ou multas. Graficamente, a app apresenta-se com um design apelativo, com um sistema de pagamento claro e funcional e com poucos botões – tirar senha ou fazer atendimento digital. “A interoperabilidade sem barreiras é difícil, mas temos de lá chegar!”, exclama o vereador que nota que ainda há muita iliteracia digital e muita gente ainda se socorre de terceiros para fazer estas operações de interação digital com a AP.

Para esta interoperabilidade toda existir é, ainda, muito necessário ter cautelas e esforços redobrados com as questões de cibersegurança. A partilha de informação entre prestadores de serviços é, também, algo que o vereador vê com bons olhos e nota que nem sempre se verifica.

Para o futuro, tornar os serviços online cada vez mais funcionais e eficazes para os munícipes é uma prioridade, usar o conceito do atendimento mediado no atendimento presencial (mostrar à pessoa como se faz, onde vai buscar a informação), onde se clica e incentivar o conceito de *gaming*, nomeadamente para a recolha de lixo.

**César Silva, e-Government Evangelist da WireMaze, apresentou os desafios de uma “Sociedade Líquida” - Municípios 4.0 - onde nada é feito para durar.** no sentido de ligação à indústria e o trabalho para colocar o cidadão em 1.º lugar. Antes do desenvolvimento de qualquer solução digital, a Wiremaze procura desenhar a *persona* a quem se destina: quem a vai usar, que interesses e necessidades tem, idade, género ou nível de literacia. Algumas destas pessoas vão usar a solução sozinhas, mas outras vão necessitar de apoio, ainda que esse apoio possa partir de um colaborador do município ou da freguesia.

Este conceito de sociedade líquida - volátil, complexa e ambígua - define um mundo incerto e cujas preocupações variam muito consoante os contextos exteriores em que se encontram. **Exige-se aos serviços uma resposta também cada vez mais rápida. Comunicação, transparência e participação devem, todavia, ser respeitadas seja qual for a novidade que esteja a ser exigida.**

Quando há reporte de ocorrências, as mais frequentes são que o serviço deixou de “dar conta do recado”, mas nas queixas da comunidade também se obtêm os dados que permitirão aos decisores encontrarem uma solução. Criar um espaço digital para acolher esse tipo de reclamações, traz ganhos significativos não só para fora, mas também para dentro da instituição porque os funcionários passam a acompanhar as ocorrências em detalhe.

A participação pública também deve ser encarada numa perspetiva interna e com um objetivo bem claro.

Nos procedimentos concursais é preciso agilizar a forma como são recebidos, poupar tempo e otimizar recursos.

O auto-agendamento de uma reunião feito pelo próprio munícipe também o fará sentir-se melhor com o serviço, pois não esbarra numa porta fechada nem num telefone que toca e não é atendido. César Silva deu, ainda, o exemplo do Portal do Fornecedor, em Guimarães, no qual os fornecedores locais são acolhidos, encaminhados e integrados nos sistemas da autarquia. Quando foi apresentado, em menos de um mês, tinha cerca de 1500 processos de ajustes diretos pela plataforma.

**Finalmente, Hélder Silva e Verónica Gomes, da Câmara Municipal da Albergaria-a-Velha, apresentaram o Portal Regional de Bibliotecas Municipais.** No portal, é possível pesquisar o que existe na rede municipal das 11 bibliotecas da CIRA - Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro - e permite o empréstimo inter bibliotecário. Isto quer dizer que os dados registados numa biblioteca acabam por ser transferidos e registados por outra da mesma rede. A próxima inovação na área da contratação pública é a central de compras que visa a modernização administrativa e consolidação orçamental permitindo o acesso livre das empresas às compras públicas. O cadastro intermunicipal também está em franca fase de desenvolvimento, assim como a faturação eletrónica.

Do outro lado da moeda, registam-se em Albergaria-a-Velha algumas queixas de munícipes que as aplicações não comunicam entre si, ou seja, o trabalho numa app não

é aproveitado noutra, mesmo em aplicações da mesma empresa. Em 2022, este problema será ultrapassado.

Verónica Gomes admite que houve um grande salto para o digital em Albergaria-a-Velha aquando da obrigatoriedade de **marcação prévia para acesso aos serviços municipais** que implicou a criação de um novo serviço de agenda que agregasse os vários serviços. Em março de 2021 nasceu a plataforma Wire Connect.

#### IV PAINEL - PARTICIPAÇÃO

O evento da WireAcademy encaminhou-se para o final com o **painel “Participação” sobre as diferentes maneiras de alimentar a participação pública, assim como os resultados obtidos e os seus benefícios para a comunidade**. Este painel contou com a participação dos oradores Pedro Oliveira Brás, Presidente da União de Freguesias de Massamá e Monte Abraão; Pedro Tavares, da Câmara Municipal de Lagoa-Açores; e da Vereadora Paula Coutinho e Graciela Figueiredo, ambas da Câmara Municipal de Sever do Vouga. Foram precisamente as duas representantes deste município que deram início à sessão ao apresentar um território de características marcadamente rurais e com forte presença do segundo setor, na área da metalomecânica, energias renováveis, calçado e transformação de madeira. Devido às muitas linhas de água que atravessam o território, é, igualmente, muito procurado por quem pratica turismo de natureza.

A massa humana é, no entanto, valorizada para fazer o Concelho progredir e fazer história. Do ponto de vista dos eventos que promovem Sever do Vouga “para fora”, salta à vista a Feira Nacional do Mirtilo.

O Orçamento Participativo tem quatro anos. Esta “poderosa ferramenta” tem feito com que “o cidadão se aproxime da governança e perceba o quanto é difícil fazer a gestão de dinheiros através da apresentação de ideias e projetos que possam integrar na gestão pública municipal”. Para a Câmara Municipal não tem sido fácil ver este projeto implementado. Além das novas tecnologias, os rostos de quem ali trabalha têm de aparecer ao munícipe e dirigir-lhes “uma palavra; é um processo a dois ou a três. **É um projeto e um investimento que cria igualdade e alimenta o espírito de comunidade,**

**pertença e identidade”. O OP é uma ferramenta de participação para o cidadão e para o bem comum.**

**Pedro Oliveira Brás, Presidente da União de Freguesias de Massamá e Monte Abraão, trouxe ao evento “Autarquias do Futuro” a “roda da participação” que procura atingir uma comunidade cada vez mais participada e informada para contribuir para um território onde todos se envolvam mais e participem** utilizando as ferramentas digitais. A participação implica o envolvimento de toda a comunidade: os mais jovens (os mini-presidentes) que logo no 1.º Ciclo começam a pensar na sua freguesia numa reunião pública de junta simulada. A iniciativa já vai na 6.ª edição e nela participaram mais de cinco mil alunos. Segue-se, na escala etária, o Orçamento Participativo Jovem onde se estimula a participação a partir do 7.º ano e até ao 12.º, sendo uma oportunidade de ouvir os jovens e que não parou na época da pandemia, ainda que sujeita a restrições. Em três edições registou-se um total de quatro mil participantes e 500 propostas.

A partir dos 18 anos qualquer um pode participar no OP (9.ª edição), dando continuidade à participação cívica em comunidade. São executadas as três propostas mais votadas por edição.

**O presidente procura fazer uma interação permanente com os seus fregueses através dos diretos na página de Facebook da freguesia que já são cerca de uma centena.** A participação prossegue nos canais mais tradicionais como as reuniões de Executivo e de Assembleia. Para haver um círculo de participação que inclua toda a comunidade, resta referir a participação dos seniores que também têm programas para se envolverem e participarem.

**Coube a Pedro Tavares, da Câmara Municipal de Lagoa-Açores, fechar a edição deste ano com uma nota sobre participação e cidadania em Lagoa.** A realidade que ali se vive é de 14 mil habitantes numa área territorial pequena, cinco freguesias próximas onde se chega facilmente a qualquer lado. Comparando 2011 e 2018 nota-se um envelhecimento da população e uma diminuição do número de jovens.

**A auscultação no Concelho Municipal da Juventude foi o primeiro passo, em partilhas mais e menos formais, envolvendo as escolas e estabelecendo compromissos de ação.**

Os jovens também têm a capacidade de fortalecer o associativismo e comunicar através de ferramentas como o OPJ que já totalizou quatro projetos vencedores. A participação ronda uma média de 3500 votantes.

**O cartão jovem municipal foi a mais recente novidade a ser implementada em Lagoa.**

Trata-se de um cartão de adesão gratuita, destina-se a jovens dos 12 aos 30 anos, confere descontos no comércio tradicional e nalguns serviços municipais onde também serve de documento de identificação, tal como nos eventos do município, além de proporcionar uma linha direta de contacto para os jovens que promove a participação e a cidadania.

A versão “adulta” do OP vai arrancar este ano. “É essencialmente um mecanismo colaborativo e pretende-se que venha a dar continuidade à motivação de integrar e fazer parte de algo”, afirma Pedro Tavares.

**O 4.º Autarquias do Futuro decorreu a 10 e 11 de maio de 2022.**

---

## **SOBRE A APDSI**

Criada em 2001, a Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (APDSI) tem por objetivo a promoção e desenvolvimento da transformação e inclusão digital em Portugal, reunindo com este interesse comum profissionais, académicos, empresas, organismos públicos e cidadãos em geral.

Na linha destes propósitos a APDSI tem vindo a desenvolver diversas atividades em torno de causas tecnológicas e sociais, que se traduzem num conjunto de eventos, recomendações e estudos realizados por grupos de trabalho multidisciplinares em diversas áreas de intervenção, como a Segurança e Privacidade, a Ética no Digital, os Serviços Públicos Digitais, a Saúde, a Cidadania e Inovação Social, o Território Inteligente, as Tecnologias de Inteligência Digital, a Política Digital e Governança, os Futuros da Sociedade da Informação, as Competências digitais e o Ambiente e Energia.

Em todos estes trabalhos a APDSI procura identificar as tendências de evolução e também as interações entre as tecnologias e outras dimensões sociais e económicas, contribuindo com uma visão mais aberta para a discussão e tendo como meta a eficaz perceção e implementação destes conceitos na Sociedade Portuguesa. A APDSI tem o Estatuto de Utilidade Pública e foi em 2008 reconhecida como ONGD.

**ASSOCIE-SE**

URL | [www.apdsi.pt](http://www.apdsi.pt)

email | [secretariado@apdsi.pt](mailto:secretariado@apdsi.pt)



# APDSI

ASSOCIAÇÃO  
PARA A PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO  
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



Associação de Utilidade Pública  
ONG – Organização Não Governamental

Rua Alexandre Cabral, 2C – Loja A  
1600-803 Lisboa – Portugal  
URL: [www.apdsi.pt](http://www.apdsi.pt)

Tel.: (+351) 217 510 762  
Fax: (+351) 217 570 516  
E-mail: [secretariado@apdsi.pt](mailto:secretariado@apdsi.pt)

## Patrocinadores Globais da APDSI

### Platina



### Ouro

