

U

LISBOA

UNIVERSIDADE
DE LISBOA

ENTRE DESIGN E DEMOCRACIA:
Narrativas de Intervenção Política do Designer

ANEXOS

Mariana Júdice Sousa Alves Rosa

Dissertação

Mestrado em Design para a Sustentabilidade

Dissertação orientada pela Prof^a Doutora Maria Inês Veiga e pelo Prof. Doutor João
Mourato

2025

Índice

Anexos

Anexo I – <i>Open Letter to the Design Community: Stand Up For Democracy</i> de Manzini e Margolin (2017).....	3
Anexo II – <i>Democratic Design Framework</i> de Saward (2021).....	5

Apêndices

Apêndice I – Tabelas de análise do estudo de casos.....	13
Apêndice II – Roteiro das entrevistas.....	19
Demo.cratICA.....	19
Food From the Block.....	20
Jogo OP Jovem.....	21
Laboratório Vivo.....	23
Loulé Sou Eu.....	24
Voto Acessível.....	26
Apêndice III – Transcrições das entrevistas semiestruturadas.....	28
Demo.cratICA.....	28
Food From the Block.....	49
Jogo OP Jovem.....	69
Laboratório Vivo.....	81
Loulé Sou Eu.....	103
Voto Acessível.....	112
Apêndice IV – Codificação e análise das transcrições.....	121
Apêndice V – Declaração de consentimento informado.....	162

Anexo I – *Open Letter to the Design Community: Stand Up For Democracy* de Manzini e Margolin (2017)

1. We are in difficult and dangerous times. For many years, we lived in a world that, despite its problems, was nevertheless committed to principles of democracy in which human rights, fundamental freedoms, and opportunities for personal development, were increasing. Today, this picture has changed profoundly. There are attacks on democracy in several countries - including those where democracy had seemed to be unshakable.

2. Faced by these developments, we believe the design community should take a stand, speak out, and act: practitioners, researchers, theorists, students, journalists, publishers and curators - all who are professionally involved in design-related activities. We do not have to share exactly the same idea of what democracy is: to defend it as a core value, it is enough to recognize the strong convergence between democracy and design in four respects: design of democracy - improving democratic processes and the institutions on which democracy is built; design for democracy - enabling more people to participate in the democratic process, especially through the use of technology; design in democracy - building access, openness and transparency into institutions in ways that assure equality and justice; design as democracy - the practise of participatory design so that diverse actors can shape our present and future worlds in fair and inclusive ways.

But now “normal” ways of designing are not enough. At this time it is essential that the design community takes a strong stand against the on-going de-democratisation process and supports deeper and richer opportunities for democracy and well being. The development of democratic forms and processes has always involved design, and should continue to do so. But we need to do more, now, than designing as normal. The best way to resist these negative trends is by conceiving, developing and connecting new possibilities for democracy and wellbeing. In every possible arena where design has a voice, this means conceiving highly visible and effective actions that address today's crucial challenges: job creation, welfare reform, environmental sustainability. As these threads of action interact and support each other, they can become dynamic form of proactive resistance.

3. Beyond expressing and sharing our concern, this letter aspires to help deepen and amplify actions in which the design community, with all its richness and diversity, is already taking a stand. These discussions and initiatives deserve more visibility. We are therefore sending this letter to friends and colleagues who play different roles in the design community: design associations, design schools, research centers, design publications and media, design-related cultural institutions. To those members of this community who agree with the spirit of this letter, we propose three actions:

- write a personal statement of less than 500 words;
- circulate the statement in your networks;
- organize an event in the next few months

The two of us are committed to collect these statements, plus information about events as they are organised, and make them visible in all ways possible. How effective we can be in this work depends on how this letter is received, and what new energies it generates. We hope that it will stimulate designers to stand up and fight for democracy in their own communities and throughout the world.

Anexo II – Democratic Design Framework de Saward (2021)

De modo a dissecar o conteúdo de cada etapa do guia passo-a-passo baseado no *Democratic Design Framework*, segue abaixo a sua descrição.

- 1) Rede/Comunidade:** Identificar e definir a unidade territorial ou funcional, a rede ou a comunidade a que se destina o projeto.

O principal objetivo da primeira fase prende-se com determinar o âmbito e os limites específicos do projeto de design. Isto implica definir a área geográfica ou funcional ou a comunidade que será o foco da iniciativa. O objetivo é estabelecer uma compreensão clara do contexto no qual as intervenções de design terão lugar, garantindo que as soluções sejam adaptadas às necessidades, desafios e características específicas da unidade ou comunidade escolhida.

- 2) Princípios democráticos:** Identificar o conjunto de princípios democráticos (necessários e ordenadores) a realizar ou a reforçar: (a) princípios necessários à luz das exigências do mínimo democrático e (b) princípios ordenadores à luz dos desafios ou problemas democráticos específicos a enfrentar ou a privilegiar.

A segunda fase do guia prático pretende estabelecer um conjunto claro de princípios orientadores que servirão de base ao processo. Esta fase implica identificar tanto os princípios necessários, que são componentes essenciais do mínimo democrático, como os princípios ordenadores, que podem ser selecionados consoante os desafios ou problemas específicos enfrentados pela comunidade.

Quando vistos como circunstâncias, os componentes do mínimo democrático indicam como a democracia pode ser reconhecida ou ilustrada num contexto específico. Por outro lado, quando vistos como requisitos, eles especificam os atributos que um grupo deve desenvolver para satisfazer o mínimo democrático. Essencialmente, o mínimo democrático não delinea os desafios da democracia num contexto particular, pelo contrário, estabelece um padrão em relação ao qual os *design experts* podem avaliar a existência de questões específicas. Os princípios necessários são aqueles que

fazem parte do mínimo democrático e são compostos por: Comunidade¹, Governação², Igualdade³, Liberdade⁴, Recursos⁵ e Constituição⁶.

A extensão ou intensidade das circunstâncias desafiantes pode levar a uma escolha de princípios ordenadores que o design expert considere prioritários, embora possam existir diferentes razões para seleccionar os princípios ordenadores. O ímpeto subjacente a uma sensibilidade democrática impulsiona e molda os esforços no domínio do design democrático. No entanto, não prescreve soluções específicas ou dita caminhos particulares para esse trabalho. Em vez disso, representa uma orientação que promove a receptividade a abordagens alternativas aos desafios democráticos. Representa uma atitude, mais do que um modelo predefinido, introduzida no processo de planeamento e elaboração de projectos. Segundo Saward (2021), alguns dos princípios ordenadores que os *design experts* podem considerar são:

virtude, procura da verdade, resiliência, poder popular, liberdade individual, participação, responsabilização, abertura, autonomia, não dominação, inclusão, escolha, direitos, capacitação, sustentabilidade, subsidiariedade, publicidade, co-decisão, envolvimento, representação, incorporação, reflexão, justiça social, cidadania ativa, reciprocidade, transparência, mutualidade, deliberação, descentralização, desconcentração, reconhecimento, civilidade, capacidade de resposta, independência, especialização, auto-governo, reconciliação. (p.156).

3) Abordagem: Considerar se a natureza do contexto do projeto exige uma abordagem institucional, parcialmente sistémica ou totalmente sistémica.

A terceira fase procura determinar o âmbito e a escala adequados das intervenções de design, tendo em conta três níveis: design institucional, design parcialmente sistémico, design sistémico global. O design institucional centra-se em

¹ "Um grupo de pessoas com ligações territoriais, funcionais e/ou temporais que se considera necessitar de, ou que concorda com, um processo para chegar a decisões de grupo comuns" (Saward, 2021, p.55).

² "A presença de, ou a necessidade sentida de, um processo operativo e persistente de governação através do qual as decisões comuns do grupo são propostas, tomadas, processadas e implementadas" (Saward, 2021, p.55).

³ "Determinação consistente e final das formas e funções de governança pelos membros do grupo considerados e tratados como iguais" (Saward, 2021, p.56).

⁴ "A igualdade de oportunidades relativamente às formas e funções de governança deve ser sustentada pela proteção da liberdade de expressão e da liberdade de associação" (Saward, 2021, p.56).

⁵ "A igualdade de oportunidades no que diz respeito às formas e funções de governança deve ser sustentada pelo acesso, pelo menos, a um nível básico de recursos materiais e de serviços que permitam alcançar uma qualidade de vida minimamente aceitável" (Saward, 2021, p.56).

⁶ "Cada um dos requisitos (1-5) deve ser especificado de uma forma que lhes proporcione proteção e facilitação, incluindo proteção contra votos ou outras ações de carácter democrático" (Saward, 2021, p.57).

instituições ou entidades específicas do sistema político, como órgãos governamentais, agências, movimentos *bottom-up*, entre outros. O design parcialmente sistémico examina as partes ou subsistemas interligados do sistema político, considerando a forma como as alterações numa parte afetam, ou não, outras partes. O design totalmente sistémico aborda o sistema político como um todo, tendo em conta as interações e interdependências entre todas as partes e instituições.

Este domínio implica avaliar se o contexto de design justifica um enfoque em instituições ou subsistemas específicos dentro do sistema político mais amplo, em partes interligadas do sistema, ou no sistema como um todo. Cada abordagem oferece diferentes perspectivas e estratégias para o projeto, dependendo do contexto e dos objetivos do processo de design.

4) Restrições e oportunidades: Considerar as restrições e oportunidades iniciais do contexto.

No que diz respeito à quarta etapa, o seu propósito fundamental baseia-se na avaliação exaustiva dos fatores contextuais que podem influenciar o processo de design. Para tal, é necessário examinar várias dimensões do contexto, incluindo a realização do mínimo democrático, a presença e a importância das práticas e instituições de governação, a composição dos grupos políticos e sociais, a identificação das necessidades sociais mais importantes e a defesa de mudanças nas práticas de governança e nas configurações dos órgãos institucionais.

Ao realizar esta avaliação, o objetivo é obter uma compreensão mais profunda dos desafios⁷, oportunidades e dinâmicas no contexto em que as intervenções de design democrático terão lugar. Esta compreensão informará as fases subsequentes do procedimento e permitirá que os *design experts* desenvolvam estratégias e soluções que respondam ao contexto específico e conduzam ao reforço das práticas e resultados democráticos.

⁷ Os desafios existentes que ocorrem num nível externo ao projeto e para os quais os promotores das iniciativas não possuem ferramentas ou mecanismos que as subvertem de forma autónoma referem-se a restrições externas. Por sua vez, quando os desafios estão diretamente relacionados com procedimentos, contextos, fatores e aspetos provenientes do sistema no qual o projeto se insere, as restrições consideram-se internas.

- 5) Temporalidade:** Considerar os horizontes temporais desejados para o projeto, bem como outros aspetos temporais.

A fase em questão envolve a definição do calendário adequado para o desenvolvimento do design e a consideração de fatores temporais adicionais que podem influenciar a implementação e a eficácia das soluções propostas. O principal objetivo desta fase é estabelecer um calendário pragmático e viável para o projeto de design, levando em conta a complexidade das intervenções propostas, o ritmo da transformação social e política e os desafios logísticos da execução.

Esta fase engloba vários elementos-chave, incluindo a avaliação dos prazos desejados adaptados ao âmbito e à magnitude das intervenções propostas, a estimativa dos períodos de implementação que englobam as fases de definição, teste e execução, a consideração dos ciclos eleitorais e da dinâmica política que afectam o calendário de implementação e a antecipação das implicações a longo prazo e da sustentabilidade do projeto para além da execução imediata. De um modo geral, o objetivo é cultivar um entendimento matizado das dimensões temporais do processo e formular um roteiro coerente para a concretização das soluções dentro do prazo estipulado.

- 6) Práticas e mecanismos:** Explorar um amplo conjunto de práticas e mecanismos institucionalizados de governação que possam promover a realização dos objectivos e princípios, tendo em conta o faseamento e as funções: (a) considerar como as sequências alternativas de práticas institucionalizadas de governação, em pares e em maior escala, podem promover a realização dos objetivos do projeto (dimensão horizontal); (b) considerar como as sequências alternativas de práticas institucionalizadas de governação aos níveis micro, meso e macro podem funcionar em conjunto ou não no que diz respeito aos objetivos do projeto (dimensão vertical).

O sexto passo do guia baseado no *democratic design framework* envolve a exploração de diversas práticas e dispositivos para promover a realização de objectivos e princípios democráticos, ao mesmo tempo que considera o faseamento e as funções. Esta fase visa analisar sistematicamente várias combinações e sequências de práticas

institucionalizadas em diferentes níveis de governação para determinar a sua eficácia na consecução dos objectivos gerais do projeto.

Governing institutionalized practices ou práticas institucionalizadas de governamentais, referem-se a procedimentos, mecanismos ou atividades estabelecidos dentro da estrutura governamental que influenciam diretamente a tomada de decisões, a implementação de políticas ou os processos democráticos. Estas práticas são formalizadas e institucionalizadas no âmbito da estrutura de governação, moldando o funcionamento das instituições democráticas. Os exemplos incluem procedimentos parlamentares, sistemas eleitorais, assembleias de cidadãos e fóruns deliberativos.

Por outro lado, as *non-governing institutionalized practices* ou práticas institucionalizadas não governamentais, abrangem procedimentos ou atividades estabelecidas fora da estrutura governamental formal que, no entanto, desempenham um papel significativo na formação dos processos democráticos ou das normas sociais. Embora não estejam diretamente envolvidas na tomada de decisões governamentais, estas práticas têm um estatuto institucionalizado e têm impacto na participação ou no envolvimento democrático. Os exemplos incluem processos de petição, iniciativas de cidadãos ou fóruns deliberativos liderados pela comunidade, entre outros.

Os *devices* ou dispositivos, são ferramentas, mecanismos ou instrumentos específicos utilizados nas práticas institucionalizadas, tanto governamentais como não governamentais, para facilitar ou melhorar os processos democráticos. Os dispositivos podem variar entre ferramentas tecnológicas, como plataformas de votação em linha, e mecanismos processuais, como a triagem (seleção aleatória) para assembleias de cidadãos ou referendos.

Horizontalmente, examina-se a forma como sequências alternativas de práticas interagem num nível específico de governação, considerando as suas combinações e em maior escala. Relativamente ao nível da dimensão vertical, o foco passa a ser a compreensão de como as sequências de práticas nos níveis micro, meso e macro funcionam em conjunto ou independentemente para a aplicação efetiva dos propósitos da iniciativa.

- 7) **Consequências:** Prestar atenção aos principais efeitos de interação e incentivo para as elites e os cidadãos comuns que são gerados por práticas e instrumentos específicos e a sua potencial disposição ou sequência.

A sétima fase envolve uma análise minuciosa da forma como a conceção das práticas e dos dispositivos democráticos influencia as interações e as motivações tanto dos atores de elite como dos cidadãos comuns. O objetivo fulcral desta fase é compreender como a organização e a sequência destes mecanismos geram incentivos e reforçam as motivações para o envolvimento e a participação política. Isto implica analisar a forma como os princípios democráticos, como a igualdade e a participação dos cidadãos, se manifestam em práticas e dispositivos institucionais no âmbito do modelo de design participativo, avaliar a provisão de recursos que sustentam a igualdade política e o envolvimento dos indivíduos, examinar a eficácia dos mecanismos de participação dos cidadãos, e avaliar a forma como a organização e a sequência destes mecanismos criam incentivos para o envolvimento político entre os vários intervenientes. Ao apreender a dinâmica da interação e os efeitos dos incentivos, os *design experts* podem aperfeiçoar a iniciativa proposta para encorajar um maior engajamento e aumentar a eficácia dos processos de governação.

- 8) **Perspectivas e Ajustes:** Considerar as propostas de design do ponto de vista de atores situados de forma diferente que tenham interesse nos procedimentos, nomeadamente o cidadão individual; Avaliar criticamente e ajustar os procedimentos de design à luz das perspectivas e pontos de vista no e do contexto.

O âmbito da oitava fase consiste em examinar as iniciativas a partir de diversas perspectivas dos actores envolvidos no processo democrático, com especial ênfase nos cidadãos individuais. O principal objetivo desta fase é avaliar criticamente e ajustar os procedimentos da solução com base nas perspectivas e pontos de vista de vários intervenientes situados no contexto social. Isto implica ter em conta os pontos de vista de indivíduos de diferentes localizações geográficas, grupos etários e contextos socioeconómicos para garantir a inclusão e a capacidade de resposta da proposta. Por

outro lado, é necessário ter em conta as perspectivas e os pontos de vista de vários intervenientes na paisagem social e política para aperfeiçoar e adaptar os procedimentos relativos ao projeto em conformidade, melhorando assim a sua capacidade de resposta e relevância para a população em geral. Ao considerar as propostas do ponto de vista de actores situados de forma diferente e ao avaliar criticamente os seus procedimentos à luz das perspectivas contextuais, esta fase visa promover um processo democrático mais inclusivo e reativo que reflecta as diversas necessidades e aspirações de todos os cidadãos.

9) Operacionalização: Considerar modos adequados de proteção e facilitação das características essenciais da proposta.

De acordo com o guia assente no *democratic design framework*, a nona componente tem como principal objetivo avaliar e determinar estratégias para salvaguardar e fazer avançar os elementos fundamentais da iniciativa proposta. Isto implica a identificação de aspectos-chave do projeto que requerem proteção e facilitação para garantir a sua implementação efectiva e sustentabilidade no contexto político existente.

A fase envolve a avaliação da compatibilidade da iniciativa com o sistema político e as estruturas institucionais prevaletentes, bem como a identificação de potenciais desafios ou obstáculos que possam surgir durante a sua implementação. Adicionalmente, requer o desenvolvimento de mecanismos e protocolos para proteger as principais características da proposta de potenciais ameaças ou perturbações, facilitando simultaneamente a sua integração e aceitação no panorama político mais alargado.

10) Evolução: Explorar a vida potencial do projeto na prática, por exemplo, a sua capacidade de evoluir de forma estável e democrática no seu contexto.

Na última fase, o foco primordial é antecipar e analisar a trajetória e o impacto potenciais do design proposto à medida que este interage com a dinâmica complexa do contexto político do mundo real. Isto implica prever a forma como o projeto pode

evoluir, adaptar-se e estar sujeita a várias influências e pressões ao longo do tempo, tendo em conta factores como as mudanças sociais, os desenvolvimentos políticos e o feedback das partes interessadas.

A fase implica a exploração de cenários potenciais para a implementação e receção do projeto. Os *design experts* procuram avaliar a capacidade do projeto para resistir aos desafios, promover os valores democráticos e contribuir para resultados positivos no contexto da governação democrática. Através desta fase, pretendem desenvolver conhecimentos sobre a resiliência, a adaptabilidade e as potenciais vias de crescimento e melhoria da iniciativa.

Apêndice I – Tabelas de análise do estudo de casos

Casos		Demo.cratICA Plataformas digitais para a democracia Porto 2010 – 2018 Manufactura Independente	Food From the Block Design para direitos fundamentais Lisboa 2021 – agora Associação Locals Approach
Categorias			
Enquadramento	Ferramenta	X	
	Projeto		X
Manzini e Margolin (2017)	Design of democracy		
	Design for democracy	A plataforma demo.cratICA consiste num repositório online acessível e facilmente legível do que ocorre no Parlamento que promove a transparência de informação e permita aos cidadãos participar ativamente na política de forma informada.	
	Design in democracy		Projeto comunitário que tem como objetivo reconstruir uma relação saudável com a comida, trazendo conexão, capacitação e conhecimento para comunidades vulneráveis em Lisboa.
	Design as democracy		
Tipologias de democracia	Direta/Deliberativa		
	Líquida	Os princípios do Demo.cratICA, como o uso de software livre e a neutralidade na apresentação de conteúdos, refletem valores fundamentais da democracia como o incentivo do envolvimento direto dos cidadãos nos assuntos discutidos no Parlamento e transparência.	
	Participativa		Numa abordagem próxima e não intrusiva, a equipa co-desenvolverá um conjunto de actividades diferenciadas e complementares que reflectam as realidades da comunidade e dêem uma resposta direta às necessidades que eles próprios identificam.
	Representativa		
	Agonística		

Casos		Jogo OP Jovem Orçamento participativo Massamá-Monte Abraão 2018 – agora MyPolis	Laboratório Vivo Design para a inovação social no setor público Aveiro 2020 – agora LabX
Categorias			
Enquadramento	Ferramenta	X	X
	Projeto	X	
Manzini e Margolin (2017)	Design of democracy		Desenvolvimento de um laboratório de experimentação num serviço público presencial (loja do cidadão de Aveiro) com o propósito de promover um atendimento otimizado e testagem das melhorias implementadas no Portal autenticação.gov.
	Design for democracy	Concepção de um jogo no formato analógico-digital para envolver os jovens na tomada de decisões que abrangem o orçamento participativo	
	Design in democracy		
	Design as democracy		
Tipologias de democracia	Direta/Deliberativa		
	Líquida		
	Participativa	Pretende gerar, não só um maior entendimento das envolverências implícitas nos processos de orçamento participativo, bem como uma maior proximidade entre os jovens e os representantes políticos locais através do incentivo à participação jovem	
	Representativa		Possibilita a reformulação dos procedimentos no que diz respeito ao serviço público abordado através de metodologias de design.
Agonística			

Casos		Loulé Sou Eu Comunidades criativas Loulé 2015	Voto Acessível Ato eleitoral 2021 – agora IBM, FAPPC, Softinsa
Categorias			
Enquadramento	Ferramenta		X
	Projeto	X	X
Manzini e Margolin (2017)	Design of democracy		
	Design for democracy		Elaboração de uma solução tecnológica que permite aos indivíduos com condições específicas como a paralisia cerebral exercer o seu direito de voto.
	Design in democracy		
	Design as democracy	O projeto visa elaborar um conjunto de ações de valorização dos comerciantes de Loulé de modo a adquirirem competências empreendedoras com o objectivo de dinamizar, inovar e criar empatia com o visitante.	
Tipologias de democracia	Direta		
	Líquida		
	Participativa	Loulé Sou Eu propõe o envolvimento dos intervenientes, ou seja, os comerciantes e lojistas, para que, em conjunto, consigam captivar os visitantes	
	Representativa		Garante que todos os cidadãos elegíveis tenham a oportunidade de exercer seu direito ao voto.
	Agonística		

Casos	Demo.cratICA Plataformas digitais para a democracia Porto 2010 – 2018 Manufatura Independente	Food From the Block Design para direitos fundamentais Lisboa 2021 – agora Associação Locals Approach
Categorias		
Liderança	Híbrido	Híbrido
Princípios democráticos	Liberdade; Recursos	Comunidade; Igualdade; Liberdade; Recursos
Abordagem	Parcialmente Sistémico: O projeto Demo.cratICA pretende tornar os dados já públicos mais acessíveis ao utilizador comum para que a linguagem política, jurídica e legislativa seja compreensível para toda a população.	Parcialmente Sistémico: Este projeto possui mais objectivos do que conferir literacia alimentar, consiste numa viagem através dos vários sistemas alimentares locais e de como, a partir deles, podem ser criadas comunidades mais resilientes e saudáveis.
Restrições e Oportunidades	R: Dependência de bases de dados de informação pública; Disponibilidade de recursos técnicos e humanos. O: Crescente interesse em transparência e acesso à informação; Colaboração com organizações e comunidades relacionadas; Contribuição para o desenvolvimento de <i>software</i> livre.	R: Acesso limitado a alimentos saudáveis; Espaço público pobre, acidatado e com elevada inclinação; Pressões individuais dos moradores (Falta de literacia alimentar e recursos monetários). O: Bastantes espaços desaproveitados no bairro com potencial para servirem como ponto de encontro e local de atividades conectadas à alimentação; Aumentar literacia alimentar; Fortalecer laços comunitários em redor da alimentação; Conferir maior variedade de alimentação saudável e trazê-la até onde as pessoas passam a maior parte do tempo; Promover o tecido empreendedor das comunidades; Conferir uma experiência agradável de consumir alimentos saudáveis.
Dependências na operacionalização	Terminado: A fase inicial de planeamento e angariação dos recursos necessários à implementação revelou-se desafiante, tendo em conta que o projeto foi iniciado de forma autónoma.	A decorrer: Desenvolvimento demorado que reflete a capacidade de mobilizar os cidadãos durante o processo, bem como na implementação das soluções escolhidas e desenvolvidas pelos participantes.
Contributo do Design	Métodos e Processo: Conjunto de ferramentas de extração, análise e catalogação da informação pública; Construção do <i>website</i> . Explícito: O Demo.cratICA evidenciou que as plataformas digitais democráticas podem ir além da tomada de decisões coletivas, funcionando como ponte entre linguagens políticas elitistas e mais acessíveis. O design de interfaces demonstrou-se fundamental para estabelecer esta conexão entre duas realidades distintas mas interligadas.	Métodos e Processo: Levantamentos do território - recolha de dados gerais sobre as comunidades; Encontros com moradores - recolha das narrativas pessoais dos mesmos sobre a temática da alimentação e outras adjacentes; Evento. Explícito: O Food From the Block aplicou o design a sistemas complexos, focando-se especificamente na rede de alimentação local, com o objetivo de garantir direitos humanos essenciais a comunidades vulneráveis. Este projeto demonstrou como o design pode ser utilizado para abordar questões fundamentais de provisão alimentar.

Casos	Jogo OP Jovem Orçamento participativo Massamá-Monte Abraão 2018 – agora MyPolis	Laboratório Vivo Design para a inovação social no setor público Aveiro 2020 – agora LabX
Categorias		
Liderança	Híbrido	Híbrido
Princípios democráticos	Comunidade; Governança; Igualdade; Liberdade; Recursos	Liberdade; Recursos
Abordagem	Parcialmente Sistémico: Para incentivar a participação jovem no orçamento participativo, foi criada uma estratégia baseada na gamificação. Esta ferramenta permitiu repensar o formato e envolvimento dos cidadãos nos processos deliberativos da junta de freguesia de Massamá e Monte-Abraão.	Parcialmente Sistémico: A abordagem do Laboratório Vivo baseia-se na promoção de uma visão dos serviços centrada nos utilizadores, constituir pontes entre os diversos parceiros envolvidos ao promover a sua participação ativa durante todo o processo, e incentivar a testagem das soluções em contextos reais através do <i>feedback</i> dos cidadãos.
Restrições e Oportunidades	R: Processo moroso, exaustivo e exigente para os participantes; Hiato causado pela pandemia Covid-19. O: Conferir poder de decisão a uma faixa etária cuja participação esteve até agora limitada; Criar proximidade entre os jovem e os representantes eleitos; Recuperar o sentimento de confiança e transparência nas instituições representativas.	R: Barreira burocrática existente entre o Estado e os cidadãos; Serviços e procedimentos públicos pouco acessíveis no que diz respeito á troca de informação relevante entre os cidadãos e funcionários/entidades públicas. O: Testagem em âmbito real das soluções, tanto tecnológicas, como presenciais, que permitisse uma avaliação robusta e conseqüentemente, informação relevante sobre a performance das soluções; Desenvolver e avaliar modelos de colaboração em espaços de experimentação como o Laboratório Vivo.
Dependências na operacionalização	A decorrer: Desenvolvimento demorado que reflete a capacidade de mobilizar os cidadãos durante o processo, bem como na implementação das soluções escolhidas e desenvolvidas pelos participantes.	A decorrer: A transição da fase de testes para a fase de implementação das alterações criou obstáculos ao projeto, devido aos processos burocráticos exigidos, bem como à vasta dimensão funcional e territorial que este caso engloba.
Contributo do Design	Métodos e Processo: Co-criação das regras de participação; Recolha de propostas; Votação; Análise das propostas selecionadas; Implementação. Explícito: O Jogo OP Jovem utilizou a gamificação aliada ao design para demonstrar que é possível e relevante envolver jovens cidadãos na tomada de decisão coletiva, tanto durante a conceção como no decorrer do processo. O projeto evidenciou como o design pode simplificar processos complexos, tornando-os mais intuitivos.	Métodos e Processo: Seleção do espaço; Identificação das entidades parceiras e dos especialistas; Envolvimento dos parceiros e planeamento das atividades; Testagem dos protótipos físicos e digitais; Monitorização e avaliação: Inquéritos e Role Playing. Explícito: O LabX desenvolveu um programa de experimentação em contexto real que testou o conceito de Laboratório Vivo como ferramenta de design, aplicando-o num serviço público presencial. Esta abordagem demonstrou a possibilidade e necessidade de explorar, através de metodologias de design, soluções que reformulem serviços públicos para melhor se adaptarem aos seus utilizadores.

Casos	Loulé Sou Eu Comunidades criativas Loulé 2015	Voto Acessível Ato eleitoral 2021 – agora IBM, FAPPC, Softinsa
Categorias		
Liderança	Híbrido	Elite
Princípios democráticos	Comunidade; Igualdade; Liberdade; Recursos	Comunidade; Governança; Igualdade; Liberdade; Recursos; Constituição
Abordagem	Parcialmente Sistémico: O projeto procura fomentar, dinamizar e fortalecer o comércio local enquanto sector relevante para a comunidade de Loulé. Desse modo impulsiona a criação de sinergias entre comerciantes e ecossistema local de habitantes e turistas através de iniciativas alternativas e estratégias de comunicação para um maior envolvimento.	Parcialmente Sistémico: Reformular o sistema de voto para pessoas com diversas deficiências, de modo a poder ser aplicado nos mais variados contextos, desde orçamentos participativos a atos eleitorais, que se encontram no elo de ligação de vários subsistemas do ecossistema político.
Restrições e Oportunidades	R: Preferencias e padrões de consumo dos clientes. O: Enfraquecimento do comércio local em detrimento da adesão massiva às grandes superfícies comerciais; Apoio de entidades representativas da comunidade.	R: Mesas de voto e informações eleitorais fora do alcance dos indivíduos com deficiência; Falta de autonomia para exercer o seu direito de voto sem ser acompanhado ou auxiliado por alguém. O: Garantir a inclusividade e acessibilidade em processos de tomada de decisão através dos recursos disponíveis e partes interessadas; Possibilidade de trabalhar em proximidade com o público-alvo.
Dependências na operacionalização	Terminado: A fase inicial de planeamento e angariação dos recursos necessários à implementação revelou-se desafiante, tendo em conta que o projeto foi iniciado de forma autónoma.	Em desenvolvimento: A transição da fase de testes para a fase de implementação das alterações criou obstáculos ao projeto, devido aos processos burocráticos exigidos, bem como à vasta dimensão funcional e territorial que este caso engloba.
Contributo do Design	Métodos e Processo: Ganhar a confiança e proximidade com os comerciantes: Fotografias, Postais e Poster; Reunião de intervenientes para identificar o papel de cada um no projeto; Identificação dos negócios e valências; Preparação participativa da programação; Efetivação do evento/projeto. Explícito: O Loulé Sou Eu exemplifica como o design pode promover práticas democráticas alternativas, desconstruindo a visão normativa do conceito de Democracia. O projeto destacou-se pela forma como a designer apoiou os comerciantes sem adotar uma postura paternalista, promovendo a sua co-responsabilização e autonomia.	Métodos e Processo: Planear; Projetar; Desenvolver; Verificar e Implementar. Implícito: O Voto Acessível demonstrou como o design, mesmo que implicitamente, em conjunto com a tecnologia e engenharia, pode reformular sistemas democráticos estabelecidos. Embora a metodologia não estivesse intencionalmente relacionada com o design, incorporou princípios fundamentais como simplicidade, segurança e semelhança.

Apêndice II – Roteiro das entrevistas

Perguntas transversais

De modo a iniciar a entrevista, pretende-se apreender a percepção do perito sobre a intersecção dos principais conceitos abordados através das duas primeiras questões abertas: **“Como encara o contributo deste projeto para uma democracia resiliente?”** e **“Qual foi o papel do design neste contributo?”**. Estas questões serão transversais a todas as entrevistas, visto que, procura estabelecer um ponto de partida semelhante aos peritos. Relativamente à temática transversal da temporalidade, presente na análise dos casos de estudo a partir do *democratic design framework*, constatou-se a falta ou completa ausência de referências temporais dos projetos em questão. De forma a colmatar a falta de informação relativamente a essa temática, é colocada a seguinte questão: **“Como descreve a linha cronológica do projeto, desde o seu início até ao estado atual?”**

Para obter uma perspectiva exploratória das dinâmicas entre o design e a democracia no contexto português, a última pergunta aberta considera: **“Em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?”** sendo a sub-questão focada nos elementos que podem promover ou dificultar a presença do design neste tipo de projetos: **“Nessa perspectiva, quais são os principais obstáculos e motivadores para tal?”**.

Demo.cratia

A falta de informação relativamente ao estado de atividade do projeto é relevante para entender a resiliência destas plataformas digitais para a democracia. Deste modo, pretende-se captar uma caracterização aprofundada das percepções sobre as circunstâncias que levaram tanto ao surgimento do projeto, como à sua finalização, através das perguntas: **“O projeto foi planeado para operar a longo prazo ou servir como ponto de partida para outras iniciativas?”** e **“Que desafios impediram a continuidade ou o ressurgimento do projeto?”**.

Uma das conclusões obtidas através da tabela prática sugere que o repositório Demo.cratia poderia ter estabelecido um canal de comunicação bilateral entre os cidadãos e o parlamento. Contudo, a informação consultada refere que funcionou

somente ao nível da comunicação unilateral, portanto, coloca-se a seguinte questão: **“Se o projeto fosse retomado, considerariam criar adicionalmente um canal de comunicação entre os cidadãos e o parlamento?”** com o propósito de obter a posição do *design expert* acerca do alcance do projeto sob uma perspectiva exploratória.

Entrevistado: Ricardo Lafuente (Manufatura Independente)

Data: 09/07/2024 **Hora:** 10h

1. Como encara o contributo deste projeto para uma democracia resiliente?
2. Qual foi o papel do design neste contributo?
3. Como descreve a linha cronológica do projeto, desde o seu início até ao estado atual?
4. Quais foram os principais fatores que motivaram a criação do projeto?
 - 4.1. O projeto foi planeado para operar a longo prazo ou servir como ponto de partida para outras iniciativas?
5. Que desafios impediram a continuidade ou o ressurgimento do projeto?
6. Se o projeto fosse retomado, considerariam criar adicionalmente um canal de comunicação entre os cidadãos e o parlamento?
7. Em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?
8. Nessa perspectiva, quais são os principais obstáculos e motivadores para tal?

Food From the Block

Relativamente ao envolvimento comunitário levado a cabo pela associação Locals Approach no decorrer do projeto surgiram algumas indagações acerca da visão da população do projeto em questão. Deste modo, as questões: **“Na sua visão, quais as atividades realizadas com maior e menor impacto nos hábitos quotidianos alimentares da comunidade?”**, **“De que forma lidaram com as expectativas da comunidade perante o projeto?”**, e sub-questão: **“Nessa perspectiva, quais os desafios e fatores motivadores com os quais se depararam?”** procuram apreender as perspectivas dos participantes quanto ao objetivo do projeto, implicações e possível impacto deste no quotidiano individual e comunitário.

À semelhança de outros casos de estudos abordados, o Food From the Block teve em consideração várias perspectivas para desenvolver conceitos para os projetos-pilotos que estão alinhados com os propósitos estabelecidos. Desse modo, as perguntas: **“No decorrer do projeto surgiram conflitos entre os intervenientes? Se sim, quais desafios enfrentados? Se não, quais os fatores que motivaram o consenso?”** tencionam entender as dinâmicas de conflito e consenso que ocorreram durante o projeto. Dentro da temática da temporalidade, pretende-se entender com profundidade os próximos passos do projeto através da pergunta: **“Quais são as perspectivas futuras para o projeto?”**, visto que o projeto permanece ativo.

Entrevistado: João Martins (Local’s Approach)

Data: 19/07/2024 **Hora:** 10h

1. Como encara o contributo deste projeto para uma democracia resiliente?
2. Qual foi o papel do design neste contributo?
3. Na sua visão, quais as atividades realizadas com maior e menor impacto nos hábitos quotidianos alimentares da comunidade?
4. De que forma lidaram com as expectativas da comunidade perante o projeto?
 - 4.1. Nessa perspectiva, quais os desafios e fatores motivadores com os quais se depararam?
5. No decorrer do projeto surgiram conflitos entre os intervenientes? Se sim, quais desafios enfrentados? Se não, quais os fatores que motivaram o consenso?
6. Como descreve a linha cronológica do projeto, desde o seu início até ao estado atual?
 - 6.1. Quais são as perspectivas futuras para o projeto?
7. Em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?
8. Nessa perspectiva, quais são os principais obstáculos e motivadores para tal?

Jogo OP Jovem

No âmbito do projeto Jogo OP Jovem, existe uma ausência de dados no que diz respeito à implementação de projetos finalistas do processo do orçamento participativo. Sem essa informação, não é possível entender se o projeto, ao implementar uma nova

ferramenta, cumpriu os objetivos com os quais se comprometeu. Deste modo, as perguntas: **“Ocorreu a implementação de algum projeto selecionado através do Jogo OP Jovem? Em caso afirmativo, pode descrever o processo? Em caso negativo, quais foram os obstáculos para tal suceder?”** procuram preencher essa lacuna.

No seguimento da questão anterior, é importante captar a percepção do perito relativamente às repercussões causadas pelo projeto para compreender a potencialidade da solução. Assim a pergunta: **“Como avalia o impacto da aplicação do Jogo OP Jovem em processos de decisão coletiva?”** pretende esclarecer o papel da introdução das ferramentas do Jogo OP Jovem nos processos de deliberação conjunta e entender o seu impacto a longo prazo em termos de concretização dos projetos. Para captar o nível de envolvimento dos jovens no processo de deliberação é colocada a seguinte questão: **“Os jovens envolvidos receberam alguma preparação antes ou acompanhamento e monitorização depois sobre os princípios da democracia, e sobre os seus direitos e deveres de participação?”**.

Entrevistado: Cristian Briceag (MyPolis)

Data: 03/07/2024 **Hora:** 14:30h

1. Como encara o contributo deste projeto para uma democracia resiliente?
2. Qual foi o papel do design neste contributo?
3. Como descreve a linha cronológica do projeto, desde o seu início até ao estado atual?
4. Ocorreu a implementação de algum projeto selecionado através do Jogo OP Jovem?
 - 4.1. Em caso afirmativo, pode descrever o processo?
 - 4.2. Em caso negativo, quais foram os obstáculos para tal suceder?
5. Como avalia o impacto da aplicação do Jogo OP Jovem em processos de decisão coletiva?
6. Os jovens envolvidos receberam alguma preparação antes ou acompanhamento e monitorização depois sobre os princípios da democracia, e sobre os seus direitos e deveres de participação?

7. Em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?
8. Nessa perspectiva, quais são os principais obstáculos e motivadores para tal?

Laboratório Vivo

Ao elaborar a tabela prática do caso do Laboratório Vivo, os dados recolhidos apresentam uma incongruência relativamente ao envolvimento das partes interessadas. O Laboratório Vivo afirma a inclusão dos diversos atores durante todo o processo, contudo só consideram a visão dos cidadãos na fase de testagem. As questões: **“Em que fase do projeto o Laboratório Vivo considera a visão dos utilizadores do serviço?”** e **“Quais são os critérios específicos usados para selecionar os cidadãos que participaram?”** têm como objetivo principal esclarecer o nível de envolvimento dos cidadãos no processo.

Entre as conclusões extraídas da análise, a principal prende-se com a possibilidade de desenvolver o serviço prestado ao conceber um conjunto de ferramentas metodológicas de *design thinking* direcionados para os funcionários da loja de cidadão. Portanto, ao colocar as perguntas: **“De que forma os funcionários da loja de cidadãos foram envolvidos no Laboratório Vivo?”** e **“O Laboratório Vivo implementou alguma ferramenta metodológica de design thinking especificamente direcionada para os funcionários do serviço público?”**

almeja-se apreender a visão do perito perante uma perspectiva exploratória do projeto. Como sub-questões, pretende-se captar o modo como as partes interessadas interagiram no decorrer do projeto: **“Como foram cruzados os testemunhos e contributos dos funcionários e dos utilizadores do serviço?”** e **“Desses encontros, houve conflitos entre as partes interessadas?”**.

No decurso da análise, surgiu também uma indagação sobre o projeto ser promovido por uma entidade pública, mas não ter incluído mecanismos que envolvam diferentes escalas operacionais. Nesse sentido, o propósito reside em esclarecer os trâmites da aplicação deste projeto num meio alargado, através da seguinte questão: **“Na sua perspectiva, o Laboratório Vivo tem a capacidade de ser replicado numa escala mais alargada, como por exemplo na rede de lojas de cidadão do país? Se sim, quais as condições necessárias para tal?”**.

Entrevistado: Jorge Lagarto (LabX)

Data: 01/07/2024 **Hora:** 10h

1. Como encara o contributo deste projeto para uma democracia resiliente?
2. Qual foi o papel do design neste contributo?
3. Como descreve a linha cronológica do projeto, desde o seu início até ao estado atual?
4. Em que fase do projeto o Laboratório Vivo considera a visão dos utilizadores do serviço?
5. Quais foram os critérios específicos usados para selecionar os cidadãos que participaram?
6. De que forma os funcionários da loja de cidadãos foram envolvidos no Laboratório Vivo?
 - 6.1. Como foram cruzados os testemunhos e contributos dos funcionários e dos utilizadores do serviço?
 - 6.2. Desses encontros, houve conflitos entre as partes interessadas?
7. O Laboratório Vivo implementou alguma ferramenta metodológica de design thinking especificamente direcionada para os funcionários do serviço público?
8. Na sua perspectiva, o Laboratório Vivo tem a capacidade de ser replicado numa escala mais alargada, como por exemplo na rede de lojas de cidadão do país?
 - 8.1. Se sim, quais as condições necessárias para tal?
9. Em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?
10. Nessa perspectiva, quais são os principais obstáculos e motivadores para tal?

Loulé Sou Eu

À semelhança de outros casos de estudo, é complexo obter dados sobre o processo do projeto Loulé Sou Eu. A pergunta: **“Como ocorreu o processo de planeamento dos eventos?”** e sub-questão: **“As tomadas de decisão foram tidas somente pelos promotores ou envolveram outros intervenientes (comerciantes, artistas, população, associações, etc...)?”** têm como finalidade explicitar esta fase em concreto do projeto e compreender o nível de envolvimento do público-alvo no

processo. Também se pretende captar uma caracterização aprofundada das percepções sobre as circunstâncias que levaram à finalização do projeto, através da pergunta: **“Que desafios impediram a continuidade ou o ressurgimento do projeto?”**.

No que diz respeito aos objetivos do projeto, é possível concluir que o discurso do projeto está alinhado com os conceitos de autonomia e valorização pessoal. Contudo, a sua tradução prática e conseqüente impacto não são totalmente claros. Deste modo, as questões: **“O trabalho de valorização pessoal dos comerciantes foi acompanhado pelos promotores? Se sim, como ocorreu? Se não, porque tal não ocorreu?”**; **“Qual foi o impacto desta iniciativa nos comerciantes e no seu respectivo negócio?”** e sub-questão da anterior **“E no que diz respeito aos padrões de consumo dos habitantes e o comércio local?”** têm como intuito explicitar de que forma estes conceitos foram concretizados e o seu impacto nos envolvidos.

O projeto, apesar de estar assente na valorização pessoal, procurou incentivar o desenvolvimento do comércio local como um todo, ao fortalecer os laços entre comerciantes. Portanto, pretende-se entender em profundidade a forma como os comerciantes interagiram entre si em termos de partilha de conhecimentos e estratégias, e se o design é, ou pode fazer parte dessa troca, através da pergunta: **“Houve troca de conhecimentos ou estratégias entre comerciantes? Se sim, como ocorreu? Se não, porque tal não ocorreu?”** e sub-questão **“Porque não considerou incluir estratégias de design nessa partilha? / Consideraria incluir estratégias de design nessa partilha?”**. Procura-se identificar tanto as práticas existentes, quanto as lacunas e percepções da entrevistada em relação à integração do design como uma ferramenta estratégica.

Entrevistada: Andreia Pintassilgo

Data: 09/09/2024 **Hora:** 14:30h

1. Como encara o contributo deste projeto para uma democracia resiliente?
2. Qual foi o papel do design neste contributo?
3. Como descreve a linha cronológica do projeto, desde o seu início até ao estado atual?
4. Como ocorreu o processo de planeamento dos eventos?

- 4.1. As tomadas de decisão foram tidas somente pelos promotores ou envolveram outros intervenientes (comerciantes, artistas, população, associações, entre outros...)?
5. O trabalho de valorização pessoal dos comerciantes foi acompanhado pelos promotores? Se sim, como ocorreu? Se não, porque tal não ocorreu?
6. Houve troca de conhecimentos ou estratégias entre comerciantes? Se sim, como ocorreu? Se não, porque tal não ocorreu?
7. Qual foi o impacto desta iniciativa nos comerciantes e no seu respectivo negócio?
 - 7.1. E no que diz respeito aos padrões de consumo dos habitantes e o comércio local?
8. Qual foi o motivo para a iniciativa não ter continuado?
9. Em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?
10. Nessa perspectiva, quais são os principais obstáculos e motivadores para tal?

Voto Acessível

No âmbito do Voto Acessível, não foi possível captar com detalhe as metodologias utilizadas no projeto. Apenas é mencionado que pertence às iniciativas de *Human Ability and Accessibility* da IBM, sendo que utilizam o *Equal Access Toolkit*, um conjunto abrangente de ferramentas e recursos projetados para ajudar equipas multidisciplinares a criar produtos e serviços digitais acessíveis para todas as pessoas. Deste modo, a primeira pergunta: **“Na concepção da solução, quais foram os métodos de design utilizados?”** pretende esclarecer se este toolkit foi utilizado, ou não, pela equipa que desenvolveu o Voto Acessível.

Em termos de implementação, os dados relativos ao plano de ação do projeto não apresentam os passos concretos para abranger uma escala mais extensa. Assim, as perguntas: **“Qual é a escala geográfica que o projeto pretende alcançar em termos de área de implementação da solução?”** e **“Quais são os fatores motivadores e obstáculos que enfrentam na implementação?”** procuram captar a perspectiva de implementação do projeto a longo prazo, tendo em consideração os elementos catalisadores e desafios enfrentados.

Entrevistado: Rui Coimbra (Presidente da FAPPC)

Data: 11/07/2024 **Hora:** 10h

1. Como encara o contributo deste projeto para uma democracia resiliente?
2. Qual foi o papel do design neste contributo?
3. Na concepção da solução, quais foram os métodos de design utilizados?
4. Como descreve a linha cronológica do projeto, desde o seu início até ao estado atual?
5. Qual é a escala geográfica que o projeto pretende alcançar em termos de área de implementação da solução?
 - 5.1. Quais são os fatores motivadores e obstáculos que enfrentam na implementação?
6. Em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?
7. Nessa perspectiva, quais são os principais obstáculos e motivadores para tal?

Apêndice III – Transcrições das entrevistas semiestruturadas

Demo.cratICA

Transcrição completa da entrevista de Ricardo Lafuente (**RL**) por Mariana Rosa (**MR**), realizada no dia 9 de julho de 2024 on-line via Zoom, das 11:15h às 12:30h.

MR: Se calhar começo com uma questão que tem muito a ver com um lado mais geral, que é **como é que encaras o contributo do projeto, do repositório Demo.cratICA para uma democracia resiliente?**

RL: Ora bom, como eu tinha dito, nós acabamos por abandonar o projeto porque nunca o conseguimos realmente completar, sendo que, o que é que isso significa? Nós começamos por tentar dar uma interface para aceder facilmente às transcrições parlamentares, e conseguir acrescentar funcionalidades que o site do Parlamento não assegurava facilmente. Neste caso, e sabes a diferença por exemplo, em que eu faço uma pesquisa e recebo estes PDF 's é profundamente diferente de poder aceder por texto, ter o contexto, poder perceber, sei lá, um termo e ter imediatamente quais são os deputados que mais falavam desse termo. E esse género de visão por facetas fazia a diferença e é uma questão de design. Agora, infelizmente eu não posso dizer que o projeto tenha contribuído ativamente com o seu objetivo para um reforço da democracia. Em princípio, era essa a ideia, porque a preocupação essencial, e aquilo que ainda acreditamos é que nós sabemos, enquanto designers, a informação apresentada de certa forma pode servir para convidar ao interesse e a informação apresentada, de certa forma, pode servir para afastar. E há várias situações em que a informação até pode ser disponibilizada, mas de uma forma tão onerosa e tão penosa, que o efeito acaba por ser o contrário. E várias vezes acho que isso também não é inocente. Mas no nosso caso, queríamos então proporcionar uma visão para nós, sobretudo. Nós queríamos perceber, por exemplo, ler as transcrições dos anos 80 e perceber, lembro-me que no nosso caso perdíamos-nos imensas vezes quando estávamos a trabalhar, aquilo era um trabalho de serões, à noite, para ir fazendo, nunca tivemos financiamento e em retrospectiva foi pena não termos apostado nisso. E perdíamos-nos imensas vezes a ler, ficávamos assim à noite a ler e não estávamos a continuar o trabalho, porque era realmente

interessantíssimo aceder assim à história, a um livro de história, na prática, aquele repositório de informação que são as transcrições. O problema... E acho que ainda não estou a responder à tua pergunta mas só mesmo para... Porque é que não contribuiu? Porque era um esforço grande, não só de integração do volume de dados muito grande, que ainda por cima era manual, ou seja, tínhamos de corrigir muita coisa. Aquilo parava a partir do momento em que o nome do deputado estava mal escrito e tínhamos de corrigir à mão, também pela nossa falta de experiência na altura com esse tipo de fontes de informação. Depois também o problema de manter atualizado e não tínhamos estrutura para isso. Por isso é que não posso dizer sim, isto fez a diferença. Faria a diferença se de facto estivesse concretizado, ainda acredito na importância de uma fonte de informação como esta e de uma forma de ver, de usar estratégias de design para aproximar as pessoas dos processos democráticos, porque é disso que se trata. Acho que o envolvimento na democracia tem a ver com a distância ou a falta dela. Um mau interface aumenta essa distância, um bom interface encurta. Por exemplo, houve aquele caso agora do governo, quando ia cortar o acesso às urgências que estavam fechadas, não sei se tinhas visto...

MR: Sim.

RL: E que esse era um exemplo claro da falta de transparência como forma também de gestão política e democrática, se quiseres. Por isso, se calhar vou deixar isto de parte. Acho que estes projetos, e no geral os projetos de tecnologia cívica, ou seja, que se propõem a apresentar às pessoas, formas de ler o que se está a passar, de ler os mecanismos de poder, de gestão da coisa pública, sim, são fundamentais e são uma grande oportunidade de, lá está, encurtar essas distâncias.

MR: Sim, exato. E já que começámos a falar também nos desafios que, no fundo, acabaram por impedir a continuidade ou até o ressurgimento do projeto, eu queria entender, lá está, **se foi por falta de financiamento, se houve barreiras que durante o processo vos faziam, no fundo, antever a sua descontinuidade ou na implementação mesmo com os atores ou intervenientes, ou mesmo em termos de design?**

RL: Olha, esse projeto foi uma enorme lição na nossa carreira sobre como o design não é tudo e não basta termos a atitude do designer que quer mudar o mundo e que basta a nossa mão, o nosso condão enquanto designers, para tornar o mundo melhor. Começamos com essa atitude, agora em retrospectiva, bastante ingênua, que é nós queremos e vamos conseguir. Tanto estávamos convencidos disso que avançamos porque estávamos super motivados e se houvesse um pretexto para voltar ao projeto tinha toda a vontade de o fazer. O problema de financiamento, e deparamos muitas vezes neste tipo de projetos com isso, é uma seca. A gente quer é sujar as mãos, quer fazer coisas, quer construir coisas, quer pôr coisas cá fora... Estar à procura, estar a bater a porta e estar a formular candidaturas não era de todo, especialmente porque isto estava inserido num grupo voluntário de trabalho à volta destas áreas e não tínhamos ainda nessa altura a visão de perceber, que tínhamos de apostar em encontrar fontes de financiamento. Se bem que também não há grandes fontes de financiamento para projetos autónomos como este, especialmente fora da esfera académica, para assegurar a sua continuidade. Posso dizer que, infelizmente, não tivemos uma boa recepção por parte, sobretudo dos serviços lá no Parlamento. Fomos sempre ignorados na altura de lhes pedir ajuda. Por exemplo, eles disponibilizam o PDF, que é extremamente difícil de processar automaticamente, por uma série de razões, e dava jeito era ter acesso aos documentos de fonte que eram Docs, que nós vimos que tinham sido gerados com o *Word*, por isso os Docs existiam. Nós mandamos vários *mails* para lá e não conseguimos, e houve uma vez, mas isto já na fase final em que estávamos mesmo já em *burnout*, em que houve um deputado que nos cedia o portátil dele para acedermos aos serviços do Parlamento e extrairmos tudo e isso de repente facilitou-nos muitas coisas. Mas o fato de termos de estar a fazer isso lá todos os meses para conseguir manter atualizado deixou-nos claro, isto não dá. Tenho pena de que os serviços não tenham tido mais abertura, embora também solidarizo-me um pouco com alguém que está lá no Parlamento, epá, e tem uns miúdos a mandar, eles dizem que lhes está a dar trabalho porque tem umas ideias giras. Também não ajudou estarmos no Porto, seria muito mais fácil ir lá e falar com pessoas, mas nunca se proporcionou, nunca deu, nunca procuramos. E é isso, por causa da base de informação ser tão volumosa, estamos a falar de mais de três mil transcrições diferentes, cada uma delas com pequenos erros,

pequenas coisas que tinham todas de ser ajustadas à mão. Sabemos também que houve vários projetos académicos também nesse sentido. Eu depois até te posso, se tiver interesse nessa área, mas já não é no âmbito tanto de design, mas houve um projeto, na altura era com Instituto Gulbenkian de Ciência, mas acho que eles entretanto mudaram de instituição, que estava a trabalhar nisso, e até íamos trabalhar em conjunto, mas como disse, a certo ponto nós entramos em *burnout* de projeto, porque já tínhamos reiniciado uma data de vezes. Mas depois, no final, a questão do design até foi o que nós conseguimos assegurar e que tínhamos feito aquela visão de fórum, quase fórum *online*, em que eles estão a debater e poderes ir ver a página de cada deputado. Houve uma altura que tínhamos as palavras mais ditas por cada deputado e que tínhamos cada dia o número de “muito bem” que cada bancada parlamentar dizia. Era uma *totosice*, mas no final trazia informação, e isso trazia uma visão, se quiserem também posso desenvolver isso mais à frente. Também existiam outros projetos do género, que era o *hemiciclo.pt*, que acho que sucedeu a mesma coisa vindo de fora, nunca falei com os autores. Mas que era isso, o projeto começou com muito gás, mas com a necessidade de estar a atualizar, começou a bloquear e o problema destes projetos, lá está, não são financiados, são baseados no voluntarismo, podem-se aguentar, no nosso caso aguentou-se vários anos. Isto foram centenas e centenas de serões ali, mas porque nos dava gozo também estar a trabalhar aqui, liguei-me a imensos conhecimentos por causa do projeto, mas infelizmente não chegou onde gostaríamos, que era ser uma boa fonte de informação a que, por exemplo, a imprensa pudesse aceder, mas não só a imprensa... Que uma pessoa pudesse partilhar uma certa intervenção numa rede social, era uma *feature* que nós tínhamos também, e que achávamos que também ia ser importante. No entanto, também posso dizer, isto se calhar para alimentar perguntas mais á frente que também tínhamos a noção de que aquilo, sendo lançado causaria algo e que isso não acontece. Isso não acontece mesmo, a coisa de que, isto por si só vai mudar, a mudança vem dos usos que se dão àquilo, ou seja, de uma investigação jornalística baseada nessas leituras, por exemplo. E isso foi algo que nós estávamos a contar com, ou seja, há um princípio que é uma falácia que é, *if you build it, they will come*, e nós estávamos a achar que era assim. E não, não é assim. O projeto nunca vai vir ao de cima, a não ser que haja depois investigações jornalísticas e investigações académicas, embora essas não tenham tanto impacto público, como por exemplo uma reportagem. E providenciar

também aos jornalistas essa memória histórica para abordar certos assuntos, era essa a nossa esperança, mas, nesse sentido, ficou-se um bocado pelo caminho, embora tenha convicção que um recurso desses faz falta.

MR: Sem dúvida, sim. Por acaso quando falaste da questão do Parlamento ter-vos fechado as portas, quando fui ver o vosso projeto, quando comecei a entender melhor tudo o que estava por detrás, objetivo, as metas, eu também me questioneei **se o projeto fosse retomado, se considerariam adicionar um canal de comunicação entre os cidadãos e o Parlamento?** Que fosse uma comunicação mais direta, pelo menos.

RL: Eu vi a pergunta e achei interessante, porque diria, terminantemente, não. Não pelo menos associado ao mesmo projeto, porque... A pergunta é interessante mas acho que é porque não é um canal de comunicação bidirecional, ou seja, a ideia era as pessoas estarem a ler o que é que os deputados dizem. Acho que também... A minha convicção depois de trabalhar assim um bocado nestas coisas da tecnologia cívica é que o *déficit* não é um *déficit* de comunicação entre as pessoas e o Parlamento, não me parece. Porque essa comunicação está estabelecida *a priori*, a partir do momento em que as pessoas são eleitas baseadas na condição da população e que a constituição do Parlamento já corresponde a essa vontade. Existem já meios de contato com o Parlamento, embora nunca foi esse o nosso foco. Interessava-nos sobretudo era isso, conseguir olhar para as coisas. Fizemos outros projetos à volta de campanhas, mais tarde fizemos à volta dos *Airbnb's*, por exemplo. O que nos interessava era ver, e a parte do envolvimento democrático mais *hard*, então as pessoas que se querem envolver, viria disso. Viria das pessoas estarem mais conscientes do que está a ser discutido e se calhar trazer outra urgência. A partir do momento em que sabes que há uma comissão parlamentar sobre um assunto que te interessa, e se tens uma forma fácil de a seguir, o teu engajamento será talvez diferente. Nem que seja, mandas um mail sobre o que é que o deputado disse no dia, porque não estás dependente do resumo das televisões, tens acesso à transcrição toda. E isso, claramente, ainda é uma necessidade. Acho que foi há dois dias que vi no Lisboa Para Pessoas uma notícia sobre uma investigadora, não se estás a par... Que se dedicou a fazer uma plataforma comunitária para reunir as transcrições das assembleias municipais em Arroios. Estás a par?

MR: Sim, sim. Penso que tem a ver com a questão das esplanadas que também é uma das razões para isso ter surgido.

RL: E há pouco tempo também me abordaram exatamente por causa dessa situação aqui nas Assembleias Municipais e na Câmara do Porto, por haver uma grande resistência por parte dos órgãos eleitos à transmissão. Estamos a falar só da transmissão das reuniões e das Assembleias, e há mesmo um *stonewalling* bastante evidente e que se está a tentar puxar isso porque é fundamental. Como é que te podes envolver com o que é que se passa na tua freguesia, quando não sabes o que está lá a ser dito? E eu por acaso, à pala disso, fui a uma e fiquei agradavelmente surpreendido, porque estão aqui a discutir de facto coisas que me dizem respeito e eu não sabia. Eu não estou em contato com isto e de facto se tivesse um outro acesso ao que é lá dito... Só que depois entramos numa coisa, que é a agenda dos dados abertos, que está relacionada, que quando começámos era inexistente, agora é outra coisa. Gostamos de pensar que tivemos algum papel nisso cá em Portugal, porque éramos o núcleo mais ativo à volta da questão de dados abertos, estivemos em N eventos, tivemos com a AMA (Agência para a Modernização Administrativa), com a CML (Câmara Municipal de Lisboa), alguma assessoria nesse sentido. E uma das coisas que fica evidente com os dados abertos é muito porreiro para pôr num *statement of intentions* e tudo isso. Mas quando estás a divulgar isso tudo, há coisas que vêm ao de cima, que não eram visíveis. Na maior parte dos casos é desejável, a democracia, e para as pessoas é, mas para quem está nos órgãos e que passa a ser mais escrutinado, isso não é tão desejável. E essa, infelizmente, é a realidade que faz com que a agenda dos dados abertos tenha sido um fracasso, na minha opinião, porque os únicos dados que neste momento tens acesso numa política de dados abertos são os dados mais irrelevantes que existem. Por que esses são os que, por exemplo, uma Câmara divulga... Uma geolocalização dos fontanários da cidade, isso ok, mas quando fomos à Câmara do Porto pedir um Excel do orçamento, que é o documento público por excelência de uma Câmara, não estás a ver a resistência que tivemos e não obtivemos. Podíamos passar isto a partir do PDF, mas também nem tínhamos energia para isso, então a exposição dessa informação normalmente também ilumina coisas que certas pessoas não gostariam. E é por isso,

acho eu, que em muitos destes casos tu não tens, não acho que seja isso com o Parlamento de todo, acho que no Parlamento era claramente, porque tens ali o departamento deste lado e nós estávamos a contactar por e-mail. Em retrospectiva devia ter apanhado o Alfa para ir lá uma tarde, e tentar só apanhá-los na cantina para me sentar e dizer: “estamos a fazer isto e só precisávamos disto”, isso teria feito a diferença. Isto até no final porque nada disto, foram problemas de design e na sua essência era um projeto à volta do design, mas todas as limitações, e descobrimos toda uma série de coisas, não tinham nada a ver com o design, tinham a ver com as fontes de informação, tinham a ver com essa necessidade de interação, com a ideia da manutenção do projeto, *project management* que era uma coisa que a gente também não... O projeto começou em 2010, ou seja, há 14 anos, somos pessoas muito diferentes com a outra experiência agora e que sabemos que é isso. O design, nestes processos, está muito sujeito a condicionantes bem mais terrenas, bem mais desinteressantes, mas são elas que definem se a coisa vai, funciona ou não.

MR: Exato. Pronto e como estavas a falar do facto dos constrangimentos virem de outros lados sem ser do design queria te perguntar **qual foi o papel do design neste contributo, neste projeto?**

RL: A parte do design, ou seja, da disposição, o *layout* dessa informação, era inegável. Toda a gente ficava pasmada com aquilo. Tínhamos amigos que estavam a testar aquilo e que também diziam, opa, eu fiquei duas horas a ler coisas, e isso era... Estás a ver o efeito *Wikipédia*? Vais ver uma coisa à *Wikipédia*, e quando dás por ela, já estás com 20 *tabs*, como investigadora de certeza que já passaste por isso... Epá e era isso que nós queríamos e que acho que até conseguimos na altura. Agora nem sei como o site está, mas era isso que conseguíamos, era um engajamento muito mais próximo com essa história, com a história política do país e que alimenta a forma de pensarmos coisas agora. Por exemplo, um assunto que sempre me interessava era a privatização da PT e isto dentro de uma história da internet em Portugal e era incrível, tu pesquisavas e estava lá tudo, que é uma coisa que não encontras, nem sequer sei se há publicações sobre o assunto. E é obviamente o design dessa informação que vai *make or break* o interesse das pessoas. Neste momento já tens o debates.parlamento.pt, que na altura

também não existia, que já está mais navegável. Mas, mesmo assim, para mim, ainda é muito pesado navegar naquilo e precisava de uma interface do género *Wikipedia* e que me desse também visões maiores. Por exemplo, outra visualização muito rica que tínhamos feito e muito simples, era ter o índice dos dias, mas em vez de dizer quais são os dias, tínhamos só a lista das cinco palavras mais ditas. E era fabuloso. Tu ficavas a perceber, tipo, aqui Orçamento de Estado, está tudo aqui à batatada, aqui centenário.... Depois havia um que era só em francês, porque foi quando o Valéry Giscard d'Estaing veio visitar o Parlamento, e era muito interessante, como tu conseguias ver a pulsação do Parlamento ao longo do tempo. Por isso acho que em termos de design sim, há um potencial enorme, mas também sem ingenuidades. Há um designer, um teórico que eu gosto imenso, o Silvio Lorusso, que lançou agora um livro que é “what design can't do”. Não sei se estás a ver...

MR: Ainda não li.

RL: Também ainda não li, só conheço o trabalho dele e a linha dele, mas que é muito à volta da crítica, de o que é que o design acha e que se coloca, como podendo cumprir, por exemplo, na democracia, e de como muito disso é um discurso auto-afagador para dizermos: “não, não, nós estamos designers e se há razão para não conseguimos fazer, isto é por causa da conjuntura, porque se fosse o design, podíamos fazer tudo”. Ele tinha... Isto é um bocado marginal, mas acho que tem a ver com isto que era ele tinha uma crítica fabulosa ao Bruce Mau, ao *Massive Change*, que era aquele grande volume a falar de como o design será o motor de mudança social gigantesca, se tiver as condições para tal. E o Silvio tinha uma crítica ótima, que era, o Bruce Mau apenas considera esta ideia de que, o design, se funcionar, o mundo vai ficar melhor. Mas se fazes o contraponto disso, por exemplo, com o papel que o design teve nas *big tech*, na criação dos algoritmos das *feeds* para o *Facebook*, para manter as pessoas lá, é o design que funcionou, mas não podes dizer que a coisa melhorou. E, dessa forma, também podes ter este efeito perverso do designer e do design servir mais para ocultar. O *site* da Câmara do Porto para mim também é um ótimo exemplo, de como tu tens tudo muito bem *designed*, não é? Mas e o conteúdo, o que é que tens ali? Opa, não vou agora... Não adoro o Rui Moreira, mas acho que não é muito partidário estar a dizer, aquilo é

essencialmente propaganda, o *site* da Câmara. Tens muito poucas bases de informação que interessam, por exemplo, o orçamento camarário não tens, ou, pelo menos, não tens forma fácil de obter, e esse é o problema. A Câmara do Porto agora também, o design que o Eduardo Aires fez, está fabuloso aquela identidade, mas que depois se confunde com um design para a democracia. Onde é que está isso? E lá está, quando não temos sequer acesso aos textos, às transmissões vídeo das assembleias, então aí também é uma questão de design, de comunicação vá. Isto também é sempre um problema nestas discussões, quando estamos a falar de design, e quando é que já estamos aqui a desviar para outros pontos. E acho que está sempre sujeito a isso, ou seja, o design sozinho não vai conseguir, por exemplo, ultrapassar uma falta de vontade política em providenciar informação transparente. E não podes mesmo fazer nada enquanto designer, e por isso é que nos tornamos ativistas. Por isso é que estamos agora com uma Associação de Direitos Digitais, porque percebemos que, para poderes atuar enquanto designer, enquanto cidadã esclarecida, tu precisas desse alicerce de transparência pública e se não o tens, não há hipótese, não há paninhos quentes que possas pôr e não há projetos giros tipo... A Câmara do Porto gosta muito de fazer hackathons com os dados de informação, mas depois não sai de lá nada... Quer dizer há ideias ideias mas depois nunca se pensa nada para durar e acho que é assim bastante teatral, todo esse envolvimento com a tecnologia que há aqui. Estou-te a dar o exemplo da Câmara do Porto porque é me mais familiar, mas a Câmara de Lisboa por acaso é outro caso, mas já agora é um caso assim, porque tem pessoas lá dentro que acreditam realmente naquilo, e que são as pessoas que estão ali a bulir, e que até fazem horas extra, e é fundamental essas pessoas e essa vontade interna. Se não a tens, não vais ter informação que precisas para poderes executar uma ideia de visões de design para a democracia.

MR: Sim. No fundo, podemos ter a vontade toda do mundo, mas se não tivermos essa ajuda não chegamos a lado nenhum.

RL: Sim, está dependente da vontade política, e é um grande erro acreditar que podemos ter uma via alternativa para uma democracia saudável através de pensar fora da caixa. Não é mentira, mas isso desresponsabiliza profundamente os agentes políticos,

dos quais dependemos para fazer isso acontecer, e muitas das vezes as agendas de dados abertos são um *outsourcing* que esses agentes políticos fazem para não terem de o fazer.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

RL: Por isso, acho que às vezes essa ideia de que as pessoas juntas podem, *bottom-up*, mudar a sociedade, é muito bonita, é muito chique, essa coisa da tecnologia pode mudar, ou pensar fora da caixa, o design, lá está, aquilo que o design não pode fazer, esbarra contra isso e às vezes até tem um efeito negativo porque desresponsabiliza os agentes políticos de cumprir esse papel de transparência sem o qual é tudo muito fachada e muito pouco consequente.

MR: Sim, acaba por ser oco, no fundo, não é?

RL: Completamente, completamente. Lá está, se a Câmara só divulga, por exemplo, a localização dos fontanários, as árvores e tudo isso, as escolas, a Câmara do Porto agora já tem um portal de dados abertos, em que faz muitas coisas dessas. Mas se não estás a falar do orçamento, das políticas sociais, sem abrigo, por exemplo, números. Claro que tu sabes que a Câmara do Porto não vai divulgar os números de sem abrigo, não é? Porque é assim uma questão muito saliente aqui, tal como o Carlos Moedas também não vai divulgar os dados de recolha de lixo, não é? Que é uma das coisas que não está. E é disso que estou a falar, e que aí o design não vai poder fazer nada, as pessoas sozinhas, tal como esta de Arroios. Não sei se é uma investigadora. Mas ela está a fazer isto. Só que isto é massivo, é muito forte. Porque implica que as pessoas estejam a transcrever isto, ao longo de muito tempo. E normalmente nestes projetos é mais fácil começá-los do que mantê-los, essa também foi assim uma aprendizagem. A manutenção destes projetos é normalmente, na *checklist*, coisa que nunca aparece, e que é isso que faz cair todos os projetos do género. Eu vi muitos projetos do género cair justamente porque não tinham previsto a sua manutenção, por isso, estou mesmo esperançoso por este projeto de Arroios. A ver se consigo contactar esta pessoa para perceber mesmo porque é fabuloso esta iniciativa, mas se não se prevê isto, é *burnout*, fritas completamente, que foi o que nos aconteceu a nós. Depois é isso que tira as pessoas completamente deste

meio, e é trágico, porque depois ficamos todos desmotivados, desaparecem pessoas do mapa e fica-se tudo pelo caminho. É isso que tenho observado, enquanto pessoa mais ou menos envolvida no meio ainda.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

MR: Exato. E já que estávamos a falar da questão das pessoas ficarem desmotivadas até um certo ponto, eu queria perceber **quais foram os principais fatores que vos motivaram a criar o projeto? Ele foi planeado para operar em longo prazo ou servir como ponto inicial para outras iniciativas?**

RL: Nós queríamos que aquilo fosse, de fato, a coisa por si e que depois sobrevivesse e florescesse num futuro risonho, em que depois as pessoas se envolveriam com aquilo, passariam a usar aquela plataforma como forma de sustentar, por exemplo, debates *online*. Caramba, era diferente de mandares uma boca de: “não sei das quantas disse isto” e poderes dar links: “não, disse isto isto, isto, isto”. Era uma visão de... pronto, podias ter outra forma de interagir com essa informação e usá-la na tua intervenção cívica e democrática. O que nos motivou foi esse potencial, era tipo, temos aqui uma fonte de texto e podemos cruzar isto com a informação dos deputados e podemos cruzar para que cada intervenção tenha um *link* para o deputado. A motivação sobretudo era, aquilo era para nós, não estávamos na coisa de bons samaritanos, embora achámos, se fizemos uma coisa que nos ajuda, de certeza que vai ajudar outras pessoas. O princípio de *software* livre e *open source*, que nós estamos muito próximos, essa ideia que, faz uma ferramenta para ti, resolves o teu problema, publica-o *online* e permite que as pessoas o resolvam. Gostávamos muito desse princípio, gostamos ainda, ainda trabalhamos muito nesses termos e era isso que nos motivava. Era conseguir encontrar coisas novas a virem ao de cima a partir do momento em que tivesse esse acesso mais generalizado. Como, por exemplo, estava-te a dar um bocado o exemplo do Contador, em que podias aceder às estatísticas do dia, tinhas as palavras mais ditas, e tinhas um gráfico com as vezes que cada bancada parlamentar disse “muito bem”. Isto era a gozar, era completamente a gozar, mas é o que nós tentávamos. E descobrimos uma coisa, era um bom indicador do quão agitado foi o debate, e de quem é que estava a defender

posições controversas. Quanto mais posições controversas havia, mais “muito bens” tinha. Por exemplo, se vias uma em que o PS, na posição, tinha muitos “muito bem”, é pá, sabias que aquilo era uma intervenção chave. Com poucos “muito bem”, sabias que era um dia mais calmo. A mesma coisa que encontramos quando mapeamos os partidos, o tempo de intervenção não sabemos medir, mas mediamos o número de palavras de cada partido e de cada orador. E descobrimos que quanto mais oradores falavam por partido num dia, menos interessante e menos fricção tinha esse debate. Porquê? Porque nos debates-chave, orçamento, debate quinzenal com o primeiro-ministro, era só um orador, porque é mesmo o peso pesado que se manda para a frente. Quando começamos a ver essas coisas, estar a extrair um *data point*, que não tinha interesse e de repente ele diz-te algo, deixou-nos tipo, caramba, isto é fabuloso, estamos a ganhar conhecimento, isto não está documentado em lado nenhum e a academia também não tem isto. E foi isso que nos alimentou durante, se calhar, oito ou nove anos que estivemos a trabalhar nesse projeto de forma intermitente, mas relativamente constante. E foi isso, sobretudo, que nos motivou a perceber o quão facilmente, quando tens uma base de dados em bruto, podes chegar lá e catalogando, fazendo *layout*, analisando os dados, sobretudo, e mostrando, ganhava-se novas evidências que, por sua vez, podiam alimentar outras investigações. Tivemos interesse também em várias instituições académicas que também estavam a explorar as mesmas coisas e que tivemos diálogos super interessantes, justamente por isso, por estarmos a encontrar e a identificar algumas coisas que podiam informar um estudo melhor desta desta instituição democrática ao Parlamento, mas que serviria para muitas outras.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

MR: Agora, voltando um bocadinho... O que eu queria também perceber, como disseste, começou em 2010 e que funcionou mais ou menos oito a nove anos, o projeto. **Queria que me descrevesse a linha cronológica do projeto, desde o início até ao estado atual.**

RL: Nós tínhamos um grupo que eram estes: Transparência Hackday que era inspirado no Transparência hacker do Brasil, que eram ativistas que nos inspiraram imenso e que,

o Hacker Bus era um dos projetos deles assim fabuloso que eles arranjaram uma camioneta e montaram lá dentro um *hackerspace*. Nós tínhamos cá no Porto um *hackerspace*, que era o Hacklaviva, onde tínhamos uma abordagem um bocado radical, tínhamos zero de *budget*, arranjámos material em segunda mão, reabilitámos aquilo com *software* livre. Esse é um bocado marginal, porque foi aí que uma vez decidimos fazer um evento à volta de informação e visualização, que estava a aparecer, isto em 2009. Era mesmo uma coisa nova. E que alguém tinha feito era um visualizador dos preços da gasolina, e que ao ver as coisas nos gráficos e cruzava aquilo com as notícias. Então ficava imediatamente a ver como havia uma movimentação da indústria quando se falava muito, ah, os preços desciam, quando já não se falava dos preços da gasolina, gradualmente voltavam a subir. No fim desse evento, estavam para aí dez pessoas, e decidimos, vamos formar um grupo para começar a trabalhar estas histórias. E assim foi. Começamos a reunir-nos e o primeiro projeto era justamente o de visualizar os deputados. E fizemos uma plataforma super básica, que tinha a informação de cada deputado e íamos extrair essas informações e depois apareceu a ideia, pá, mas estão aqui as transcrições todas, são complicadas, e então aí é que começou a aparecer a raiz do Demo.crativa, que continuamos a Ana e eu, sobretudo. Este é o *link* do *hackerspace*, do espaço onde a coisa apareceu. E depois formamos, então, o grupo Transparência Hackday.org. Entretanto, o *hackerspace* desapareceu, mas o grupo continuou. Tudo isto sempre sem *budget*. Estávamos em espaços cedidos, sempre, houve uma altura que tínhamos um espaço numa das ruas que, agora é mais movimentada, na cidade do Porto. Mas noutro tempo era uma rua onde podíamos muito facilmente ser assaltada, na Baixa do Porto, e organizávamos estes eventos. Quando acabou, eventualmente, estes encontros continuaram, na altura foi o UPTEC que nos alojava e passou a ser mensal. Eventualmente, mudamos o nome de Transparência Hackday para Date with Data, porque o *hack* conotava muito com a ideia do *hacker* malvado, que é um grande problema de interpretação, mas enfim, não havia nada que pudéssemos fazer. E que então todos estes encontros, eram encontros mensais que a Ana e eu íamos mobilizando, fazíamos convocatórias *online*, fazíamos as coisas, e íamos continuando a trabalhar no Demo.crativa, essencialmente nos nossos serões, porque nos encontros trabalhámos noutros projetos e como éramos nós a organizar, não tínhamos tempo para os nossos projetos. Isso ao longo dos anos, íamos continuando, só que depois havia coisas que

mudavam no site do Parlamento, tínhamos sempre, era um bocado gato e o rato, sempre. E nunca realmente conseguimos chegar ao ponto em que, ok, temos aqui as transcrições todas e estão aqui todas publicadas. Era sempre quase lá, tínhamos a maioria, mas, claro, queremos ser exaustivos, e também isso, não tínhamos muita noção ainda de *project management*, *minimum viable projects* e essas coisas todas e éramos muito ambiciosos em termos de projeto, de ter a coisa toda direita. E pronto. Se começássemos agora faríamos tudo de uma forma muito diferente, muito menos ambiciosa, pôr tudo imediatamente, trabalhar muito mais com a imprensa, e de não esperar que a plataforma vá trazer gente, que é um erro muito comum porque nós sabemos que aquilo é uma coisa boa, mas as pessoas não sabem. A *internet* está cheia de coisas, como é que elas vão lá chegar? E também, uma das coisas mais desmotivadoras é se tu partes e mostras o projeto e achando, agora é que vai começar. E não. Isso é um pequeno episódio e no meio de vários episódios mediáticos. Até podes conseguir uns artigos no jornal, mas na semana seguinte já ninguém se lembra disso. E se não tens um plano de manter isso, ou estar a trabalhar com jornalistas para encontrar histórias, ou com a academia, para sustentar, continuas dependente do teu voluntarismo, que de acordo com as coisas da vida pode mudar. E, por exemplo, o Date with Data acabou por causa da pandemia. Porque tínhamos encontros físicos, já tínhamos experimentado fazer coisas *online* e nem pensar, tínhamos antes um fórum, fechamos aquilo, porque o físico é o que conta, e precisávamos de estar a ver as pessoas. O *online* trazia muita gente que não se envolvia e para armar confusão, e no físico muitas dessas coisas não se colocavam. Com a pandemia, ficou-se pelo caminho e na altura de considerar voltar, estávamos cansados, tal como a pandemia deixou toda a gente cansada, foi também profissionalmente para nós, foi mesmo muito pesado, porque também estávamos a dar aulas.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

RL: Posso também partilhar que, apesar disso, teve um retorno para nós claríssimo, o facto de estarmos a trabalhar no Demo.cratika e de ele existir, era um projeto que depois podíamos mostrar e que foi que, ah... Pois eu não te disse na introdução, mas nós também temos uma agência de *data journalism*, a J++, que é um *branch* em Portugal de

uma agência internacional e fomos convidados por causa da Demo.cratika. Na verdade, porque tínhamos traduzido no Date with Data, uma plataforma feita por eles, que era a volta de gastos públicos, e estávamos numa conferência em Bruxelas e eles no Twitter disseram estamos nesta conferência e nós então mandamos-lhes um DM (*direct message*): “nós adoramos o vosso trabalho, podemos tomar um café?” e nesse café mostramos o que estávamos a fazer e a conversa acabou com “olha, e formarem um *chapter* do J++ em Portugal?”. Isto para falar também do retorno às vezes que estas coisas têm, não é? Pronto, não é um orgulho enorme porque gostava que o retorno fosse mais distribuído pela sociedade em vez de nós, mas para também glosar, estas coisas não são perdas de tempo nunca, e no nosso caso deu-nos uma via profissional, que nos mudou a vida, e que ainda hoje é o nosso principal foco. Isso também é pena, porque também acho que foi isso que aconteceu com projetos como o Hemiciclo, em que conseguem também depois, por causa disso e por causa do seu envolvimento, um convite, uma posição, uma oportunidade. Essa oportunidade é o que te faz deixar de ter tempo para alimentar aquilo, por isso acho interessante a tua investigação ser à volta da sustentabilidade, porque é justamente esse o problema destes projetos, é a sustentabilidade de como é que eles podem sustentar, quando existem fundos apontados para isso? É complicado esses fundos materializarem-se porque, neste caso estamos a falar de entidades informais, estamos a falar de projetos que podem não resultar, mas tu precisavas disso. No nosso caso precisávamos de um suporte institucional que não existia. Talvez teria sido diferente se tivéssemos jogado mais com a academia, ou aproveitar mais a nossa posição enquanto docentes para associar o projeto mais à instituição, mas esse também seria um problema, se nós saíssemos, e uma coisa que sempre estimamos era sermos sempre os líderes... nós é que decidimos o que é que aqui entra e o que é que não entra, também era uma liberdade fabulosa que não abdicaríamos. Mas pronto, foi assim esse o percurso.

MR: Sim, no fundo, mais para o fim é a questão das estratégias de sustentabilidade em geral do projeto. E isso acaba por interferir inevitavelmente no percurso dele. E é óbvio que quanto mais experiência tiver, mais noção dessas estratégias tem. E faz parte, é aprendendo e só se aprende fazendo.

RL: Sem dúvida, se fosse agora, por exemplo, se fosse a pensar Demo.crática como nós tentamos fazer tudo e providenciar tudo, se fosse agora, trataria só um bocadinho de informação e põe um painel mesmo grande nas outras, em, por exemplo, ir aos anos anteriores e dizer: “isto não está disponível porque o Parlamento não disponibiliza. Ajude-nos a convencer o Parlamento a pôr isto como deve ser”. Era assim que teria feito. Só que na altura não estava claro para nós que isto não era só um projeto de design, era um projeto político, se vamos a ver, não é? Político, se calhar mais no sentido do Foucault, do termo que é do poder, isto é, passar uma parte do poder para as pessoas de poderem escrutinar o que foi dito dito. De repente, podes dizer um argumentar, ou fazer uma coluna sobre um político que diz hoje e confrontá-lo com o que disse há 15 anos. Isso só está ao alcance de alguém que está a analisar arquivos. Nem toda a gente gosta disso compreensivelmente vá, mas consigo entender a motivação de quem não está entusiasmado com o que disse.

MR: E hoje principalmente com a questão da polarização, e com o disse que disse, e, nesse sentido, estas plataformas faziam imensa falta por causa exatamente da desinformação. Lá está, do confronto de ideias, que num momento disse x, no outro já voltou com a palavra atrás e depois nós ficamos quase sem ter esses meios de comprovar.

RL: Lá está sim, estás a dizer isso e agora estou a pensar. Isto de facto agora é que é mesmo útil. Agora que temos cinquenta pessoas do Chega, dava jeito poder ter isso para fazer.

MR: Pois é que só graças aos jornalistas que estão atentos a esse tipo de afirmações, lá está, como estavas a dizer há pouco, é que conseguimos ter acesso de facto a essas afirmações, porque de resto é um bocadinho a palavra de uns contra a palavra dos outros.

RL: Pois e muito facilmente há aquela coisa de, nós não dissemos isto, nós dissemos o contrário e até se fazer esse *fact-checking* já não se coloca. Havia uma coisa, uma limitação que também nós tínhamos, é que as Comissões Parlamentares não eram

transcritas. Porque era aí que se passavam as coisas interessantes, é aí que há mesmo o confronto, um confronto muito mais direto, muito mais explícito, que também só há justamente porque elas não são muito as pessoas terem muito mais cuidado se o texto numa Comissão Parlamentar sei se não ia ser e ainda acredito que isso é possível não tenho acho que não estamos com a energia de procurar mas agora estamos a falar, é pá, de facto...

MR: Quem sabe, não sei e mesmo alguém pegando como exemplo o vosso projeto... Mas pronto agora têm as últimas duas perguntas que são mais de perspectiva, do que propriamente do projeto em si, mas acaba por estar tudo interligado, no fundo. **Então, em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?**

RL: Ok, não, essa é uma ótima pergunta em que, por exemplo, existem agora experiências, acho que é o lab.gov não é? Que é um departamento da AMA, acho eu, que faz, que é o...

MR: LabX.

RL: LabX exatamente. Eu não conheço muito bem o trabalho deles porque eles estavam a arrancar, quando nós estávamos a pousar. Mas acho que é um bom exemplo de como tu podes encontrar e criar contextos diferentes de reforço da democracia, que não passam pelos meios tradicionais de intervenção política, e esse engajamento por parte do governo e das instituições públicas, com os cidadãos, é, de facto, o caminho a seguir, não tenho dúvidas. No entanto, não basta esse canal de comunicação, não basta a criação desses espaços, mas têm de ser devidamente alimentados e direcionados. Lá está, se vais fazer o mapa dos *hotspots*, ok, está fofo, se calhar ganhas um prémio de design, mas o que é que isso te reforçou? E eu tenho muitas dúvidas, por exemplo, nesse *Lab* vão explorar justamente essas questões das transcrições parlamentares, ou das atas das assembleias, ou tudo isso. Acho que o design, por si só, sozinho, acho que é ilusório e é perigoso, acho eu, tratar o design como tendo um potencial de mudança por si só. Já referi a coisa do Silvio, o que é que o design não pode fazer e, por exemplo, o otimismo

do Bruce Mau e de outros, como o *First Things First*, o manifesto do Ken Garland, que também afirmava muito essa coisa, o design deve tomar uma posição e pode tornar o mundo melhor, se quiser. E acho que um dos pontos centrais e chave da crítica do Silvio Lorusso é, não, o design está submetido a uma lógica capitalista ultra-hegemónica, agora com as grandes tecnológicas e com as suas plataformas, que têm milhares de designers dedicados a que os meus filhos vão ficar ali muito presos e essa é uma das nossas áreas de preocupação na D3 (Associação D3 - Defesa dos Direitos Digitais) e agora enquanto pai, a quem o filho de 6 anos já está a pedir o telemóvel emprestado. Debate muito que é o design que está a fazer isso, e são designers que estão a formular as coisas para que, por exemplo, os nossos filhos vão ficar no *TikTok* e não ter vontade de ir espreitar a *Wikipedia*. E esse é um esforço nosso enquanto pais de levar para a *Wikipédia*, neste caso para ver as fotografias, porque ele ainda não lê aquilo. Mas, no outro dia, à pala da D3, estávamos a falar de como seria diferente se os telemóveis, em vez de virem com o *Youtube* e o *TikTok*, viessem com o *RTP Play* e com a *Wikipedia*? Se proporcionassem essa oportunidade às crianças de conhecer aquilo e às escolas de integrar aquilo. Por exemplo, uma escola, deixando o preconceito em relação à *Wikipedia*, integrasse a *Wikipedia* nos seus programas. Aí o design não pode fazer nada, não é, ou estamos a falar de um design muito maior, do que é que é o desenho dessas tecnologias, mas que não são designers nem departamentos de design que vão resolver. Por isso, acho muito nobre, sempre achei, esse desígnio do design de poder situar-se como um elemento ativo na construção de uma democracia mais eficaz, mas acho que esse discurso também teve, tem tido e está a ter, o efeito muito negativo de desresponsabilizar os meios pelos quais a segurança se pode fazer. E que depois se diz que o design através de *hackathons* e *post-its* e de protótipos e *whatever*, que pode fazer isso e isso muitas vezes é usado como um *outsourcing* da responsabilidade política para essas mudanças. E que acho mesmo que existe, em alguns casos, algum cinismo estratégico por parte dos agentes políticos. Aliás, aqui existe isso, no Porto. Vamos fazer *hackathons* e envolver os cidadãos... É uma por ano, o resto do ano não se faz nada com aquilo, tudo continua, sem campos de intervenção, continua a não saber o que é que se diz nas reuniões da Câmara, e aí o que é que o design pode fazer? O design pode fazer propostas, como o *Demo.cratika* foi uma proposta, como este de Arroios pode ser uma proposta, porque este de Arroios também é um trabalho de design, não sei. Às

vezes também acho um bocadinho egoísta chegar a estas coisas e dizer: “ah, isto também é design”, que é um bocado tentar puxar isto para a nossa área, e às vezes não é. Por isso também sempre me fez alguma comichão a ideia de que o design pode mudar... Pode haver design nessa mudança social, mas o processo nunca é um processo de design e, sobretudo, não pode ser um processo isolado de design, tu estás a interagir com os cidadãos, os agentes políticos. Por isso, no final, vá lá, estás a ter um processo democrático tradicional, com vários stakeholders para se construir. Por isso, o design acho que é uma peça possível, mas também dispensável, ou seja, não acho que passe pelo design fundamentalmente, da perspectiva de uma democracia resiliente. Acho que o design tem um contributo a fazer, mas não acho que se possa reclamar como sendo uma peça fundamental, porque podemos ver historicamente que é isso muito disso foram sempre *statements* de intenções sobre o design social, sobre tudo isso, mas onde é que ele está neste momento? Em poucos sítios, porque nós todos temos de pagar as contas. Às vezes temos sorte, podemos entrar na docência académica e eu bem que gostava de voltar porque isso, de facto, permite-nos fazer projetos de outra ordem e trabalhar com outros públicos. O design por si só, ser um agente de reforço da democracia, tenho muitas dificuldades em aceitar essa ideia de que o design, por si só, pode. Acho que o design pode ser uma peça nesse processo, deve, porque de facto enriquece esse processo, mas esse processo acho que é relativamente alheio ao design.

MR: Sim, percebo. Então, como última questão, tendo em conta a perspectiva que tens e que acabaste de descrever agora, **quais são os principais motivadores e obstáculos, para tal acontecer?** Porque é que o design, na tua perspectiva, não integra assim o papel principal para lidar com questões e processos do foro democrático?

RL: Para começar, há falta de matéria-prima, ou seja, da informação que pode servir para o design processar, tornar mais visível. Há muito poucas fontes. Por exemplo, tens uma imprensa que não te dá acesso aos arquivos. Isso, por exemplo, seria um caso e respectivamente do porquê, e das questões do modelo de negócio da imprensa, mas, tu não tens essa base de informação. Por exemplo, uma coisa que me fazia impressão, quando estava a dar aulas, eu dei aulas nas Belas Artes do Porto até 2015 e estava a trabalhar nestes dados, e o que me chateava era isso. Para dar infografia, para dar design

de informação, eu tinha de usar fontes de dados americanas e britânicas, porque eram aquelas que tinham políticas de dados abertos mais efetivas. Não tinha dados portugueses, e partia-me o coração, porque eu queria trabalhar com aquelas coisas que estavam aqui à nossa beira e não tinha forma. Para o design poder operar tem de ter essa base, se não, podes fazer projetos que não vão ser muito diferentes de uma opinião emitida de forma casual numa rede social, ou conversa de café. Claro, não quero minorizar o papel de design. Se queres fazer uma infografia e se tu não tens estas fontes de informação, tu perdes tanto tempo a encontrar os dados e a processá-los, que quando chega a altura não sai grande coisa. Acho que um obstáculo é isso, é a falta de informação estruturada e providenciada, de uma forma explícita, que permita às pessoas reutilizá-la, essa também é outra questão. Existem fontes de dados, estou-me a lembrar do Instituto de Registos e Notariado (IRN) ou do Instituto Geográfico, que disponibilizam algumas coisas, mas que não te permitiam que tu as reutilizasses, que também era um *deal breaker*. Nós tínhamos feito um projeto à volta dos nomes que eram dados todos os anos às crianças, apenas porque o público, uma vez publicou um PDF que dava acesso a isso, porque o IRN vendia essa informação, ficando a saber depois. Eles não respondiam também a nada, mas depois descobrimos uma publicação que tinha acesso a tudo. E na altura havia os *memes online* em que vias num mapa quais é que eram as zonas de país em que certos nomes eram mais frequentes e cá não podias fazer isso. E pronto, a partir disso não podes fazer muita coisa se não tens essas fontes. Por isso, o acesso aos arquivos, aos textos, aos números, às fontes de dados, são absolutamente essenciais para que, desta perspectiva da *Civic Tech*, de plataformas cívicas, algo possa realmente acontecer. Senão estás dependente do esforço pessoal de muita gente e de um trabalho redundante das pessoas que têm de estar a extrair e a converter a informação em formatos, que depois desmobiliza as pessoas. E é dessa mobilização que precisas, aliás, precisavas disso integrado nos próprios currículos académicos, eu acho. Porque é que não havias de ter uma cadeira de design e informação em que estás a mapear os resultados eleitorais, por exemplo? Não é possível neste momento, porque não tens os resultados eleitorais em bruto, que era uma coisa que nós na altura fizemos algo a ativismo, mas que depois percebemos, não, isto é uma luta política e nós não estamos aqui para fazer uma luta política, não faz parte do nosso ADN. Por isso, a mudança precisa haver, é sobre tudo isso, política. Nem vou falar de

mentalidades, porque não acho que seja isso, às vezes fala-se que é preciso uma mudança de ver as coisas, as pessoas não percebem. Não, eu acho que as pessoas percebem perfeitamente, simplesmente, acho que há pessoas nesses meios que percebem tão bem, que sabem que têm mais a perder, se essa agenda for para a frente, de transparência efetiva, e não só, nas partes de celebrar os feitos da democracia, mas também de poder analisar quando é que alguma pessoa esteve mal. E enquanto isso não estiver cristalizado em legislação, isso também é muito importante dizer, legislação não é boa vontade, é legislação que obriga profundamente a tudo, vão ser tudo coisas bastante ilustrativas, bastante ocasionais, no sentido que dizem num certo ponto, mas que não ficam e que depois passam como outros episódios.

MR: Sim, sem o acesso à informação, no fundo, o design depois também acaba por não conseguir realizar muito a partir daí.

RL: É isso, não tens matéria-prima.

MR: É isso, e a falta de acesso a essa informação, também demonstra a saúde da democracia, no fundo. Se não há essa transparência, depois também não pode haver a confiança dos eleitores, não é?

RL: Porque é a assimetria, não é, aquela assimetria fundamental do processo democrático é o cidadão que não tem acesso à informação, e depois há os que têm, estão em vantagem. E a partir do momento em que, se consegues nivelar isso, tens uma democracia muito mais esclarecida, mas novamente, não é porque ninguém percebeu que a tecnologia, as pessoas falam: “ah... as pessoas não percebem das vantagens disso”, acho que não é disso de todo, não tem a ver com percepção, isto é uma questão política e é uma questão de vontade política e de falta dela.

Food From the Block

Transcrição completa da entrevista de João Martins (**JM**) por Mariana Rosa (**MR**), realizada no dia 19 de julho de 2024 on-line via Zoom, das 10h às 11:20h.

MR: Queria entender **como é que encaras o contributo do projeto do Food From the Block para uma democracia resiliente?**

JM: Okay, então vou tentar explicar a coisa na sua visão total integrada. Como nós vemos, o Food From the Block, como tu sabes e como falámos da outra vez, mais do que as questões que obviamente são fundamentais da alimentação saudável e tudo mais, é um projeto, um programa que ativa comunidades. E portanto, esta expressão de ativar comunidades está sempre muito relacionada com as questões da democracia participativa. Por um lado, pela informação, por outro, por juntar pessoas a partir de uma causa. O Food From the Block é apenas um exemplo, na Locals Approach, na Associação, quase todos os projetos são pretextos para juntar pessoas. O objetivo final é realmente esta questão da participação e de um trabalho para efetivar essa participação, que é através do envolvimento das comunidades e deste trabalho todo de as ativar, que depois sim se chega, a uma democracia participativa, ou pelo menos a uma participação mais efetiva das pessoas. Mas, aqui na sua relação com a alimentação, há aqui aspectos fundamentais e que têm a ver com coisas muito simples e banais, eu diria. Tem um bocadinho a ver com esta coisa de... As pessoas que não têm fome à partida mais facilmente tomam melhores decisões. Isto é um bocadinho aquele exemplo... Um exemplo parvo, okay? Se eu for ao supermercado com fome, esquece é a pior coisa. Vou comprar tudo aquilo que não devia e não me vou concentrar no essencial. E portanto nós, enquanto seres humanos, que de uma forma muito crua também e quase selvagem, as únicas coisas que poderíamos ter seriam água e comida. Portanto é uma condição necessária e essencial, enquanto seres humanos e quanto melhor são as decisões também do ponto de vista alimentar à partida, não quer dizer que aconteça sempre, mas à partida nós também conseguimos tomar decisões mais importantes. A outra questão aqui, e relativamente à democracia, e quase em termos de constituição, as questões da alimentação, da fome, de combate à fome, de não ter fome, é exatamente isso porque à partida, nós vamos ter, não só os índices de divisão mas os índices de poder de

desenvolver naquilo a que todos nos diz respeito está facilitado, porque nós já não temos questões quase de sobrevivência para garantir, então é óbvio que vamos ter mais disponibilidade, vamos estar mais capazes. E aí sim, física e químicamente, através de todas as coisas que o corpo faz com a comida, à partida, vamos estar muito mais aptos para decidir e obviamente que isso vai sempre bater às questões democráticas. No entanto, enquanto projeto mesmo, voltando àquilo que eu estava a dizer, tem muito a ver com esta questão de juntar pessoas à volta de uma mesa, abordando as questões da comida, transportando-as para as suas memórias e para as suas histórias, e acaba sempre por haver aqui essas questões de comparação, tempo em que colaboramos com pessoas de mais idade. Remetendo aos dois exemplos que o Food From the Block teve mais tempo a trabalhar com, as questões da alimentação ficaram com as organizações com as quais trabalhámos. Ou seja, enquanto resultado, estas associações perceberam que, não só sendo um tema essencial para todas as questões de saúde, mas porque era algo que realmente unia as pessoas até para falarem de outras temáticas. Portanto, há aqui realmente a mesa, a comida, a cozinha, estar a cozinhar em conjunto, dado o poder social que a comida tem, pode ser chave realmente para muitos outros processos. Não vejamos a coisa só como um mero processo de ativação comunitária de alimentação saudável, senão uma forma de lá está, o tal pretexto para até podermos abordar outros assuntos e outras questões. Portanto, há realmente aqui uma forte ligação entre o poder social que a comida tem nesta questão de cozinhar em conjunto para, obviamente não é uma questão direta, mas sim indiretamente, de afetar ou influenciar as questões da democracia, sobretudo participativa. Sempre este lado da comunidade poder ter algo a dizer. Por exemplo, em Marvila, desde que operacionalizámos lá e que implementámos o Food From the Block, ainda na fase quase de testagem da metodologia, ao dia de hoje, já foram várias as candidaturas, que umas foram aprovadas, outras não, mas portanto, aquela comunidade tem-se juntado para continuar este trabalho, nesta ótica de, as próprias pessoas e as próprias organizações, portanto esta questão já do desenvolvimento social e da participação, delas próprias perceberem que é um tema importante e elas decidirem que deve ser algo a ser tratado. Portanto, realmente aqui, dando informação, dando as ferramentas e fazendo com que as pessoas se possam envolver nos processos das suas questões, é um processo que ajuda e facilita uma continuidade e uma efetivação desse envolvimento, que, de repente passa à participação,

que, de repente, elas, através dos grupos comunitários, neste caso o grupo comunitário 4 Crescente, passam a ter um bocadinho mais de, eu diria, poder ou de serem ouvidas, para depois realmente poder ser dada uma resposta que vai de encontro às necessidades. Portanto, já estamos a trabalhar em cima de questões da participação.

MR: Okay. Pois, e já que começaste por falar da questão do projeto também estar... Ou um dos pilares ser o envolvimento comunitário, e com outras associações ou instituições, ou entidades até que operam nos territórios, eu queria te perguntar **se no decorrer do projeto acabaram por surgir alguns conflitos entre os intervenientes? Se sim, quais é que foram os desafios? E se não, quais foram os fatores que motivaram o consenso?**

JM: Okay. Então nós tentamos trabalhar sempre no consenso. Vão haver sempre, obviamente, e isso faz parte da democracia, opiniões diferentes.

MR: Sim.

JM: Aquilo que pode ser um elemento-chave diferenciador que o projeto tem, que é algo que é também um princípio da Locals, tem a ver com esta questão de proximidade e de abertura. E portanto... Ou seja, nós criamos literalmente um espaço, mais ou menos intimista, mais ou menos formal, mas criamos um espaço seguro para as pessoas partilharem. Portanto, quando a gente também fala nesta questão das histórias das memórias, o que permite também aí, é que todos nós temos o nosso ego, normalíssimo, não há problema nenhum em termos o nosso ego, depois realmente, quando depende, a gente cria um espaço seguro para partilha, é mais fácil também, a cada um de nós ceder. Portanto, a democracia também se faz pela cedência de decisões, se não nada avança, quer dizer.

MR: Sim.

JM: A gente é que se esquece de que todos nós podemos realmente evoluir, ou não, e este espaço, de estarmos em conjunto a cozinhar, a comer, a partilhar, permite isso.

Permite que, sem deixarmos de ser quem nós somos, sem deixarmos de ter as opiniões que temos, criar ideias e visões mais ou menos consensuais. Eu diria que realmente há de ter um bocadinho a ver com o ir ao íntimo de cada um de nós, destas memórias, destas histórias, e sendo difícil construir consensos, eu acho que a comida também tem essa facilidade. É que, o facto de ser uma necessidade básica social é difícil não criar consensos sobre essa necessidade e depois, agora sim um dos cerne da questão do projeto, quando a gente percebe as questões da alimentação pelo lado da saúde, fica ainda mais fácil. Porque, quer dizer, sabemos da influência que tem e dos problemas, e cada vez estão a sair mais notícias, de que contrariamente àquilo que a gente poderia pensar, estamos a diminuir os casos de doenças não transmissíveis cardiovasculares, e a diabetes está a aumentar. Portanto, há aqui também uma facilidade, eu diria, pelo tema em si, de criar esses consensos. Depois, quando a gente já começa a falar de uma questão muito mais precisa e concisa, aí é óbvio que depois há sempre mais questões porque se pode pensar que se faz da forma A ou da forma B. Mas eu diria que realmente este espaço mais seguro de partilha é uma das chaves para a geração de consensos, que nem sempre existe, atenção. Aliás, até mesmo dentro das questões da comida, um acha que isto faz melhor, o outro acha que outra coisa faz melhor. Portanto, aí também é um dos objetivos do projeto desmistificar algumas coisas, através da ciência. Portanto, aí a ciência ajuda-nos, os factos comprovados ajudam-nos a desmistificar isso, e aí sim, o aporte científico que isto tem e as relações com a academia, ajudam também a que o outro lado se oiça. Também pode haver essa questão de, por muito que eu diga, se houver um selo académico, ou algo mais credível, é mais fácil do outro lado aceitarem esse facto. Portanto eu diria que, aqui também mais uma vez este lado mais íntimo de partilha e de um espaço seguro, e eu falo em espaço seguro, não é que tenha... É um espaço seguro no sentido em que as pessoas se sentem confortáveis e à vontade para partilhar. É só isto que um espaço seguro quer dizer e, obviamente que há pequenas técnicas, ou seja, há métodos também, há ferramentas para fazer isso acontecer. É óbvio que, aqui o tempo é chave, portanto não estamos a falar de algo que a gente consegue fazer numa hora, e por isso é que, no final do processo, é muito mais fácil, e assim sim, criar coisas em conjunto. Por isso é que é um programa de ativação comunitária, e não é apenas uma iniciativa que a gente vai também fazê-las, isso é toda uma outra questão, é algo que demora tempo exatamente para ter estes resultados.

MR: Sim, faz sentido que o seja, se estamos a tentar tratar um assunto tão vasto como a alimentação é natural. De certa forma, como falaste na questão da ciência ajudar-vos a desmistificar ou trazer uma base mais credível para cima da mesa, queria saber então **qual é que foi o papel do design neste contributo?**

JM: Okay, então... Todas elas são perguntas muito vastas mas atenção não é... É bom. É assim, tudo... Ou seja, a própria candidatura, desde o início, foi desenvolvida, concebida e pensada por designers das vastas áreas. Estou a falar do design no geral, desde arquitetos, a food designers, a chefes, quer dizer, toda a gente, em diferentes áreas, que utiliza o design como forma de resolver problemas, quer sejam eles quais forem. O design aqui tem um papel determinante, primeiro, nas questões da comunicação e enquanto facilitador de comunicação. Mas aí estou-me só a remeter para um design meramente de comunicação, e se podemos chegar melhor ou pior aos públicos com quem queremos trabalhar. Aqui para ser mais fácil, vou dar os dois exemplos do Bairro 2 de maio, com que trabalhámos, e, com o grupo comunitário 4 Crescente, no bairro da Prodac em Marvila, porque foi com dois públicos totalmente diferentes e é aqui que eu acho que podemos começar a ver melhor e mais facilmente o poder do design. Sendo os objectivos os mesmos, nós trabalhámos com crianças e jovens do Bairro 2 de maio e com adultos/ séniores em Marvila. E, logo á partida aqui, houve uma questão de termos de chegar aos mesmos resultados, com formas diferentes, eu acho que aqui o design teve um papel muito, muito, muito grande porque ajudou-nos, ou pensando, ou centrando-nos nas questões do design, a conceber uma metodologia para umas idades, e outra para outras, para chegar aos mesmos objectivos. Com as crianças e com os jovens foi uma coisa muito gamificada, muito de jogo, e sem eles se aperceberem, cooperarem, mas pensando que estavam a competir, porque há essas questões também. E com os séniores foi uma coisa muito mais intimista, em que o espaço, a forma como abordávamos, a forma como mostrávamos as coisas e a forma como nos relacionávamos era também ela a chave, mas já noutro sentido. Portanto, eu diria que o design tem aqui este poder, não só para resolver, mas para identificar problemas, para depois continuar a resolver. Portanto, sim foi fundamental nas suas várias perspectivas do design, sendo que depois também metemos aqui o espaço, uma

vez que nós vimos... Eu e o Gonçalo vimos das áreas, por acaso a Lia, que também é chefe, também veio da arquitetura, mas como também vimos desta área mais espacial e do design relativamente ao espaço, era uma componente muito forte e foi sempre uma componente muito forte. Não nos podemos esquecer que, por exemplo, o projeto também nasce desta ideia do ambiente urbano e do ambiente construído influenciar também as nossas decisões e a nossa alimentação saudável ou não. Portanto há aqui uma... Olhando para a alimentação e olhando para a comida e deste poder social, está sempre muito relacionado com o ambiente, quer construído, quer social, que o rodeia. E portanto, ter esta noção que, aí somos nós enquanto indivíduos, mas também enquanto profissionais, que trabalhamos nas áreas do design, que temos esta noção, e que tentamos sempre trazê-la para o projeto. Mas, por exemplo, posso dizer que em Marvila, entretanto, a partir do projeto, já se estão a repensar espaços físicos para dar resposta a necessidades muito concretas que foram e têm vindo a ser identificadas através do processo. Portanto aqui há várias áreas do design a darem resposta para uma coisa muito central que é comida. Mas portanto, isto para dizer que, não é a chave, pode ser invisível, mas realmente as questões do design neste projeto são essenciais, porque são elas que permitem efetivar estas questões depois da democracia. Porque, se fosse só por uma questão meramente de literacia alimentar, bom, quer dizer, okay, as pessoas aprenderam o que é que devem, ou o que é que não devem comer, o que é que faz melhor, ou faz pior, mas é aí que entra depois o design e esta questão da democracia, que é só uma questão de ativação, e é só um pretexto para. Portanto, é o pretexto para se pensar a montante e com mais pessoas, como é que se pode melhorar o seu espaço social e construído, o seu espaço físico, económico, cultural, e tudo mais, mas a partir de questões muito concretas de design. Quer seja do design de um espaço, um forno, uma mesa, o que for, como das relações sociais, como por exemplo, todos os meses haver um encontro e um convívio, onde toda a gente se reúne, almoça, e come, e que em tudo está relacionado. Portanto não é de todo uma questão isolada, sabes? Na verdade é bastante integrada e portanto, sim, o design tem um *power* gigante, porque permite-nos, neste caso, continuar a dar a resposta que realmente a gente queria encontrar, através das tais necessidades de cada um, depois do coletivo. Se calhar aqui um exemplo mais concreto que pode ser mais fácil para perceber, mas, agora remetendo para o Bairro 2 de Maio, foi a partir do Food From the Block e deste trabalho com as crianças, que

percebeu que se tem de desenvolver também os mais velhos. Também tínhamos tido este feedback já de marvila, portanto, okay, trabalhou-se com as crianças e com os jovens, há uma necessidade de trabalhar com os mais velhos. Obviamente que aqui as parcerias com a associação local é chave nisto, eles depois fazem a ponte direta com a comunidade, mas mais do que isso foi, de repente, o projeto possibilitou e gerou o interesse em todas aquelas pessoas, não só para mudarem os seus hábitos, mas para continuar a trabalhar, porque é um tema fundamental. Ao dia de hoje, está-se a criar um negócio social de venda de comida, que já é uma resposta a um pensamento sistémico de tudo e nas suas diferentes áreas de design, porque de repente temos a Faculdade de Arquitetura (FAUL), com a com a professora Teresa Cabral, a meter os seus alunos a trabalharem sobre o design de comunicação deste negócio, como temos a malta do projeto a perceber, qual a melhor forma, em relação ao espaço, para que o negócio seja lucrativo e tudo mais, para que realmente seja sustentável. De repente temos aqui o design, e que eu acho que é importante também, sem ser esse o nosso foco. Ele está inerente a tudo o que o que a gente faz. Se calhar aí também é derivado de onde a gente vem, e por isso é que o projeto se foca nestas coisas, mas se fossem outras pessoas, focar-se-ia em outras coisas, derivado de onde vem também quem o promove. Mas eu diria que é isto. Se quiseres que eu foque mais nalguma questão concreta diz também...

MR: Sim, por acaso a pergunta que eu ia fazer a seguir está relacionada com o facto de pronto... O exemplo que tu deste já é bom porque para fazer a ponte com esta faz todo o sentido, ou seja, a minha questão é **na tua visão, quais é que foram as atividades que realizaram que tiveram o maior e o menor impacto nos hábitos quotidianos alimentares da comunidade?** Pronto, de um lado já começaste a falar num que teve pernas para andar e até foi promovido pela própria população, se não estou em erro pronto. Mas podes dar mais exemplos nesta pergunta.

JM: Okay, então repete-me só a pergunta desculpa só para eu ficar mesmo com a pergunta clara.

MR: Então, na tua visão, quais foram as atividades realizadas com maior e menor impacto nos hábitos quotidianos alimentares da comunidade?

JM: Eu acho que as menores acabam por ser as visitas que a gente faz com as pessoas. Eu digo meramente, mas não foques no meramente, porque de todo que é meramente, na verdade são essenciais. As visitas a projetos, as visitas à paisagem local, ao próprio sítio onde moram, mas sempre com este olhar das questões alimentares, elas parecem e não são chave na alteração dos hábitos. No entanto elas são chave para nos envolvermos com a comunidade e para chegarmos depois onde a gente quer, para esta mudança. Por exemplo, focando-me aqui nas visitas que a gente faz e fizemos, quer com os miúdos no 2 de Maio, quer com os graúdos em Marvila. Nós fazemos sempre visitas de reconhecimento territorial, e depois, há esta ideia de paisagens comestíveis, de cozinhar com aquilo que existe à nossa volta, e que à partida não saberíamos que poderíamos comer. Por si, estas visitas não são tão significativas para essa alteração, ou para essa mudança, no entanto, aquilo que acontece a montante dessas visitas é o que realmente faz, ou que possibilita, uma mudança. Não é o facto de a gente ir passear, que vai fazer com que aquilo seja fundamental para eles perceberem, ou para mudarem, alterarem ou não, os seus comportamentos. Mas é parte desse processo que no final potencia essa alteração ou mudança de comportamento. Mas também te consigo dizer que, aquilo que, por exemplo, ficou mais marcado, e penso que já te tinha dito na outra vez, nas pessoas em Marvila do projeto, foi o facto de terem comido espécies de vegetais que à partida considerariam ervas daninhas. Portanto, foi este gatilho de comerem coisas inesperadas que os fez, se calhar, embarcar na coisa com muito mais intensidade. Foi este sair de uma zona de conforto, e aí, mais uma vez, remetendo-me à questão do design da própria paisagem, e já nem é só o ambiente físico, mas no final é tudo design. Exato, pronto vou voltar aqui à questão. Eu diria que essa talvez fosse a que diretamente menos influencia, mas que contribui para. Talvez, as que mais influenciam é mesmo a atividade de cocriar em conjunto. Porque o processo acaba por ter o objetivo de cocriar com as pessoas um menu que reflita a comunidade ou o bairro. Portanto, uma questão de identidade. Então é, ao longo deste processo todo, talvez a atividade que mais contribua para uma possível mudança de hábitos é mesmo esta da cocriação, porque esta cocriação já pressupõe toda a conversa que foi feita, já pressupõe estas visitas que foram feitas, já pressupõe muita informação, muitos dados e muitos factos que foram transmitidos a partir de conversas muito informais e à volta de uma

mesa. Portanto, e atenção, estamos a falar esta questão da mudança de hábitos e de rotinas, quer dizer, são coisas muito complexas. Isto não é, de repente não se mudou, mas para nós a maior conquista, e uma vez trabalhamos em parcerias, mudar a rotina, ou incluir-se na missão ou nas atividades que uma organização faz, continuar a trabalhar sobre isto a partir deste projeto, é que para nós é a chave. E aí sim, permite dizer que isto pode contribuir para uma mudança de rotinas, porque há uma continuidade e porque há uma questão muito de proximidade. E a proximidade aqui, e voltando à questão da cocriação, eu diria que é essa a que faz realmente poder alterar alguma coisa, porque de repente tu tens muitas pessoas na mesma comunidade e até fora da comunidade, a partilharem umas com as outras, e no final do dia, cada uma vai ficar com uma coisinha diferente, okay? Se fores perguntar uma a uma, o que é que ficou deste processo, cada uma vai-te dizer uma coisa. Mas... Aquilo que está sempre no meio é que pelo menos há uma consciencialização sobre isto, e portanto, esse é o primeiro passo, aquele gatilhozinho, e, por isso, é que eu falei das plantas não convencionais, que eles à partida não estariam à espera de comer, nunca mais te vão esquecer daquilo. E então, muito provavelmente, isto depois já é psicologia humana também a falar, na hora de fazer uma decisão, podem continuar a fazer decisões más alimentares. Toda a gente as vai continuar a fazer. Nem nós, quer dizer...

MR: Sim, nem nós...

JM: Trabalhamos sobre memórias, mas trabalhamos também sobre criar novas memórias. E essas novas memórias é o que permite se calhar, na altura da decisão, fazer uma decisão mais consciente pelo menos, e que depois possa a montante trabalhar nas questões da mudança de hábitos. Outra coisa que posso também dizer, e reportando-me ao caso do 2 de Maio, e aí sim é muito claro, é que era-nos dito pelas monitoras da associação que recebiam mensagens, e no *Facebook* eram partilhadas pelos miúdos, as refeições que eles de repente faziam em casa para os pais, já com coisas que tinham aprendido. E aqui sim já é uma questão mais mesmo de alimentação, já assim mais concreta, como estás a dizer, dessa mudança de hábitos. Portanto, é óbvio que vão continuar a comer o que querem comer e coisas que fazem mal ou bem, mas de repente, estão-nos a mostrar que já levaram isto para casa. E portanto, mais um passo para

realmente, se calhar, conseguir uma mudança desses hábitos. Depois outra coisa também... Durante algum tempo, quando nós saímos, do 2 de Maio para ir para Marvila, depois o projeto continuou, mas com outras coisas no 2 de Maio, os miúdos muitas das vezes vinham ter connosco a perguntar: “quando é que volta o Food?”. Eles diziam mesmo assim. Sem se aperceberem, o Food estava a continuar, só que de outras formas. E por isso é que eu digo, e agora remetendo-me outra vez aos hábitos e esta questão da democracia, no cenário perfeito isto está obviamente a contribuir para uma maior consciencialização, para realmente essa alteração de hábitos e que, por sua vez, à partida, uma decisão mais consciente é muito melhor. À partida, as pessoas, também isto é sempre um processo em grupo, estão mais abertas à novidade. E agora, desculpa mas eu vou aqui saltando. Por exemplo, no 2 de Maio, uma coisa muito interessante que aconteceu foi falar sobre o preconceito geral, para falar do preconceito alimentar, e isso foi uma atividade chave, que nem sequer estava prevista, para o projeto poder correr bem. Porque a partir do momento em que lhes apresentámos uns *wraps* que tínhamos feito uma atividade, que tínhamos ido visitar uma quinta e visitar a Nãm Mushroom, a fábrica de cogumelos em Marvila, e ao almoço nós decidimos levar assim umas coisas ditas saudáveis, uns wraps, umas coisas muita boas para nós. A primeira reação foi: “o que é que é isto?”. Porque primeiro, nunca tinham provado, segundo, era-lhes estranho, mas foi exatamente nesse momento que nós percebemos que este era o momento chave aqui, e a próxima atividade tem de ser sobre isto, porque isto vai ditar o sucesso, ou o insucesso do projeto. Tem de se abordar esta questão do preconceito, porque muitos deles nem sequer tinham provado nada daquilo, e já estavam a dizer que não gostavam, e todos nós temos isso.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

JM: Ou seja, combater preconceitos de uma forma geral, mas obviamente, depois focando nos alimentares, também já estamos aqui um bocadinho a dar um primeiro passo para que realmente possa haver uma maior facilidade em alterar uma rotina, ou um hábito alimentar, porque nós todos temos estes preconceitos que, se não forem desmistificados, se não forem trabalhados, por muito que me digam que aquilo é saudável, eu vou dizer que não. E esse trabalho tem continuado e muito, por exemplo,

tudo o que é festas, que os amigos do bairro 2 de Maio fazem, também porque vão tendo projetos no seguimento do Food From the Block, para continuar a trabalhar estas questões da alimentação, em tudo o que é festas do bairro, há sempre a típica oferta da bifana e do prego, essas coisas, mas neste momento também se grelham outras coisas e dá-se a experimentar. E essas não têm qualquer custo até ao momento, isto é, para quem compra são dadas, é oferecido exatamente para poder continuar esta ideia de combater este preconceito, porque os mais velhos têm este preconceito. Se fosses com um gravador, gravar as coisas que ouvias nestes arraiais sobre aquilo que está a ser grelhado, era tipo gravar o que eles dizem antes: “não vou comer nada disso”, e depois de provarem: “ai, afinal é bom”. Ou seja, para realmente conseguirmos todas estas alterações que a gente precisa enquanto sociedade, a informação é essencial, o falar sobre ela é essencial, o desmistificar coisas é essencial, e o Food From the Block parte apenas destas questões da alimentação, poderíamos estar a falar de outras coisas. Eu acho que, resumidamente, é que eu dou muitas voltas, desculpa...

MR: Não faz mal!

JM: Mas resumidamente, a que menos se calhar contribuí, contribuindo bastante para o processo, são as visitas. A que mais contribuí, eu acho que é mesmo as de cocriação, porque já há este envolvimento, já há esta partilha, todas as pessoas já estão num nível de confiança que estão à vontade para partilhar, e é ali, digamos que é quase o finalizar do processo e portanto é ali que realmente se consegue perceber melhor essa alteração.

MR: Sim, é isso. Por acaso quando estavas a falar dos miúdos que vos iam perguntar “quando é que o Food regressa” tinha aqui uma pergunta que tem a ver com isso. De certa forma, queria saber como é que vocês lidaram com as expectativas da comunidade perante o projeto numa fase mais tardia, ou seja, quando já houve o envolvimento, quando já houve esse contacto, **de que forma é que vocês conseguiram, de facto, gerir as expectativas mesmo das pessoas sobre o projeto?**

JM: Sim, aí é sendo, ou seja, porque que é que isso aconteceu, quer com os miúdos, quer com a malta mais velha em Marvila. Mas aí é ser transparente, é ser sincero, e é a

permanência no sítio. Pode passar a ser mais esporádica, como por exemplo em Marvila, obviamente deixou de ter todos os dias para passar a ter só algumas vezes, mas é sobretudo, também depois continuar, e porque também é o objetivo da Locals, e dos parceiros com quem a Locals trabalha, continuar à procura de formas para dar resposta, e para dar esse seguimento, e essa continuidade. Portanto, é o objetivo da Locals e o Food From the Block continuar nestes territórios e em todos os territórios em que atua, de formas diferentes, obviamente, em cada um e ao longo do tempo. Porque aquilo, no final, é quase como se isto fosse uma semente, a típica metáfora da semente que vamos regando, regamos muito inicialmente, e criamos as condições perfeitas para ela germinar, todas as sementes têm processos de germinação diferentes, e depois é, ao longo do tempo, enquanto ela cresce, ir lhe dando o que ela precisa. Mas também há alguma autonomia, e por isso é que aqui o Food From the Block trabalha com organizações locais, porque não é Locals que depois faz este trabalho no território. Nós apenas facilitamos, damos ferramentas, cocriamos as ferramentas também para chegar a algo. Mas essas expectativas é com essa continuidade, de trabalhar com estas organizações locais e continuar sempre à procura de meios para continuar e para fazer coisas novas. É esta presença, ainda que esporádica ou mais esporádica, é continuar a estar, a dialogar, a perceber o que se passa, e o que não se passa, e sendo sinceros, e honestos. Porque aconteceu... Houve a pergunta do: “então e agora, isto vai acabar?” e pronto e a resposta é: “vai-se transformar só. Não vai acabar, vai-se transformar”. Mas é aí também que eles depois percebem o seu próprio papel, enquanto comunidade, e se calhar é isso que faz aquele gatilho de: “temos de continuar com isto”. Foi o que aconteceu, por exemplo, em Marvila, com o equipamento da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa no Prodac, foi: “epá! Nós temos é de continuar com isto!” Não só eram desejos com quem a gente participou, dos participantes mais diretos, como da necessidade que aquilo tem, mas lá está, de outras formas, o processo nunca vai ser igual. Agora, a metodologia do Food From the Block, essa sim continua, que é com as pessoas a cocriar e a pensar o seu próprio território, a sua própria comunidade, desta perspectiva alimentar. Portanto, a gestão de expectativas, que é algo a que estamos muito habituados, é literalmente isso, é ser sincero. É abertura, transparência, continuidade e trabalho com as organizações locais.

MR: Okay, acho que é isso no fundo. E agora de uma maneira mais geral, não precisa de ser tão detalhado, mas se o quiseres fazer também não me oponho, mas queria que me **descrevesse a linha cronológica do projeto, desde o seu início até ao estado atual.**

JM: Okay. Então, queres que eu comece ainda em fase de candidatura ou já depois de aprovado?

MR: Sim, diria que o mais importante é a ação no terreno mesmo.

JM: Okay. Então, cronologicamente, os dois, três primeiros meses do projeto foi sobretudo planeamento geral, de perceber como é que íamos começar em cada território. Começou-se no bairro 2 de Maio, porque nós já tínhamos uma grande ligação, uma forte relação com o bairro e com a organização local de lá, portanto, seria mais fácil ter aquele como ponto de partida, para depois em Marvila já sabermos, se calhar, o que não fazer, ou o que fazer diferente. Portanto, este foi o nosso primeiro caso de estudo que implementámos inicialmente. O processo em si no 2 de Maio, depois desta fase de planeamento foi um mês e meio a dois meses, semanalmente, com visitas a projetos, iniciativas, visitas territoriais, ali no território à volta, atividades de cozinha, mesmo, de cozinhar em conjunto, isto com os miúdos. E, cronologicamente, todos estes processos culminaram num evento, em que se devolveu à comunidade mais abrangente, aquilo que foi feito durante estes três meses. Ou seja, o que é que eu quero dizer? Quero dizer que, do primeiro até ao terceiro mês, nós fomos afunilando, cada vez afunilando, para no final ter os pratos que iríamos servir, os tais menus cocriados, que iríamos servir neste evento final de cada território. A própria metodologia destes três meses seguiu uma ideia da raiz ao prato, mais ou menos. Ou seja, começou-se muito por abordar as questões dos alimentos, enquanto matéria-prima, quase, não tanto a sua transformação. A meio, sim, começar a perceber estas questões da transformação e, no final, juntar tudo isto com os princípios que cada comunidade queria abordar e que refletisse o seu menu. Portanto, ou seja, alimentos, a sua transformação, e como é que agora, tendo este conhecimento, nós criamos o tal menu que reflita quem nós somos, ou qual a identidade a este tempo, a esta altura. Houve também, e foi aí que começou também esta ideia, no bairro de 2 de Maio, disto poder virar um negócio social, houve a participação em várias

feiras da freguesia, com aquilo que se ia desenvolvendo, desde as tais bifanas de cogumelos, às sopas, portanto, uma série de coisas que depois percebemos o *feedback* que estava a ter das pessoas que as provavam e foi: “não há só uma necessidade das questões da literacia alimentar, há uma necessidade também do ponto de vista do consumidor”. E portanto, cronologicamente foi isto, que culmina neste tal evento, em que foi convidado muita gente para provar o bairro. Depois fomos para Marvila, e o processo repetiu-se, só que com um *add-on* que lhe demos...

MR: João eu deixei de te ouvir...

JM: Sim, estavam-me aqui... Para nós foi aqui um mês de nós próprios fazermos o nosso próprio reconhecimento territorial, porque nunca lá tínhamos trabalhado. Tínhamos, mas foi algo muito esporádico. E, portanto, demorou mais um mês, mas depois o processo foi igual, só o formato e a metodologia é que foi um bocadinho diferente, porque enquanto com as crianças foi uma coisa muito mais gamificada, muito mais estar sempre a fazer coisas, ali houve muito mais conversa e houve muito mais partilha em Marvila.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

JM: Houve mais visitas, isto porque também nós precisávamos ir porque tínhamos de nos ligar com a comunidade, enquanto que no 2 de Maio já havia esse envolvimento, ali tínhamos criar essas relações de proximidade também. Houve essas visitas, houve estas atividades semanalmente, mais ou menos de quinze em quinze dias havia um momento coletivo e em Marvila trabalhou-se, sobretudo, dois grupos, porque um era mais do bairro do Prodac, e o outro era mais do bairro do Marquês de Abrantes e Alfinetes. A ideia aqui era, ao longo deste processo, para criar uma identidade comum, era ir aproximando estas duas comunidades. Então foi tudo sempre feito até que no final elas estavam juntas, decidiram em conjunto, e houve uma diferença aqui, é que nós, em Marvila, e com os séniores e adultos, era-nos muito importante esta questão do registro etnográfico. Ou seja, foi mesmo muito importante e marcante para as questões da identidade, ter um mapa de onde é que estas pessoas vinham. Era neste mapa que a

gente registava os objetos que lhes lembravam as memórias alimentares. Todas as histórias e as memórias à volta da comida eram registadas neste mapa. Uma coisa aqui que era igual para os dois, que faz parte desta metodologia, é que, apesar de haver um plano de ação para chegar a este tal evento e a este tal menu cocriado, cada sessão dá informações sobre a próxima. Portanto, não é um plano de todo super fechado. É um plano bastante aberto, nós sabemos onde é que queremos chegar, e cada sessão dá informação para a próxima. E isso aconteceu nos dois, muito claro. Dei-te o exemplo já daquela questão com as crianças sobre o preconceito. Acho que é o exemplo mais marcante que consigo dar. Mas, por exemplo, em Marvila, a cada dia que passava, nós tínhamos novas informações sobre as memórias deles. E isso dizia-nos o que é que nós íamos, por exemplo, cozinhar na sessão a seguir. Portanto, cada sessão dava-nos informação sobre a próxima, e à medida que nos íamos aproximando do fim, íamos aproximando também estas duas comunidades dentro de Marvila, para chegar a uma identidade comum, e a, por exemplo, a penúltima sessão em Marvila foi eles definirem mesmo os princípios que queriam. Princípios mesmo, porque a gente tinha uma lista de princípios que ia desde a sazonalidade, regionalidade, paisagens comestíveis, desperdício zero, pronto, todos os princípios que se consideram que fazem parte de uma alimentação sustentável e saudável e eles definiram aquilo que para eles eram prioritários. E se a gente voltar à questão da democracia, nós de repente estamos a dar a oportunidade a estas pessoas, delas próprias, priorizarem aquilo que acham que é mais importante, dentro da questão da alimentação. E portanto, o menu que foi servido no tal evento final, que foi no Festival Sê Bairrista, em parceria, porque o Festival estava a ser promovido por outras organizações, e, portanto, mais uma vez, este princípio também de, estamos aqui sobretudo para nos envolver com todos os atores e agentes locais, para exponenciar impactos, para exponenciar resultados. E aquilo que foi servido, tinha esta história, esta narrativa, que eles próprios criaram a partir de princípios de alimentação sustentável e que, no final do dia, refletia aquela comunidade àquele momento. Pronto, cronologicamente foi isto

MR: E em relação às perspectivas futuras? Se é que me podes dizer algo sobre isso.

JM: Olha, tenho uma boa novidade. Soube-a antes de ontem. Está a ser neste momento desenvolvida a estratégia para a transição alimentar da área metropolitana de Lisboa, e o Food From the Block aparece como uma das boas práticas, tanto já aqui numa relação de política pública, e nós estamos super contentes, como uma das boas práticas a ter em conta para esta transição alimentar. Portanto, se falarmos outra vez em democracia, design, quer dizer, estamos aqui a perceber o papel do projeto, e deste programa, para estas questões.

Mas, perspectivas futuras, o projeto Food From the Block continua. É óbvio que teremos de ter de criar aqui novos ramos para poder sustentar, mas aquilo que o Food From the Block, entretanto... A grande mais-valia é realmente esta questão de metodologia,. Portanto, a metodologia está a ser utilizada... Chamam-lhe outra coisa, as organizações, mas a mesma metodologia está a ser utilizada noutros projetos e portanto a perspectiva futura é obviamente que o Food From the Block é para continuar, tem pernas para andar. Tem uma vertente obviamente também agora, não só da ativação comunitária, mas de fazer algumas experiências, e mesmo *caterings*, para poder ter algum retorno sustentável. E nós continuamos à procura de comunidades para ativar a partir da comida e a partir da metodologia Food From the Block. Mas, posso dizer que este projeto proporcionou muitas outras coisas, ou seja, ele ramifica-se depois em muitas coisas.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

MR: Okay João, obrigada. De qualquer das formas já foi bom. E agora para as últimas perguntas que são mais gerais. **Então, em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?**

JM: ... Okay, isso vais tu responder-me com a tua tese? Estou a brincar... Isso é tipo para ficar aqui meia hora... Vou tentar dizer de uma forma simples, eu acho que passa por... O design tem este poder gigante... É que eu vejo como tudo isto é um problema... O design, a gente pode vê-lo de múltiplas perspectivas. Eu gosto muito de o ver enquanto forma de solucionar coisas concretas, de dar resposta. Mas da experiência que tenho, foi sempre através do design, e mais uma vez a Locals tem muito isso,

independentemente do que é que a gente está a falar, se é design de comunicação... Se é arquitetura... Que nós chegámos a processos realmente de alteração de qualquer coisa, numa comunidade e que ajudámos a criar comunidades mais resilientes. Ou seja, à partida, se estes passos forem garantidos, se forem usadas ferramentas, metodologias em que o centro é o design, à partida estamos a criar uma democracia muito mais resiliente. O que é que eu quero dizer com isto? Que o design potencia bastante e cria meios para as pessoas se juntarem. Tem ferramentas que ajudam as pessoas a pensarem, a comunicar melhor... Eu estou muito do lado utilitário da coisa, okay? E tem ferramentas que ajudam a planear, a fazer as melhores decisões e a desenhar as melhores soluções. Quer dizer, se tudo isto é design, e se isto tudo for utilizado para um fim específico, neste caso, uma democracia mais participativa e mais resiliente, se isto tudo for feito com esse objetivo, à partida estamos a tornar uma democracia mais resiliente. Mas também sabemos, e agora aqui vem a crítica, que, é só olhar para o contexto global, cada vez mais tem-se trabalhado as questões da participação, mas também cada vez mais temos tido críticas à democracia. Portanto, eu acho que isso aí é onde está o interesse e é uma das questões mais interessantes. Realmente, estamos a criar cada vez mais espaços democráticos, mas cada vez mais as pessoas se questionam desses espaços democráticos. Se calhar, se formos fazer aqui uma nuvem de palavras da minha conversa, eu falo muito em informação, porque para mim é essencial. Porque a *internet* trouxe-nos coisas muito boas, mas também trouxe-nos coisas muito más e a desinformação, para mim, é a pior delas. E eu acho que o design, e não estou só a focar no design de comunicação, *flyers*, não... Nada disso... Design de comunicação puro e duro de “Para quem? Como? Qual a melhor forma de comunicar, de envolvê-las até mesmo nesse processo?”. Ou seja, comunicar e criar espaços e canais de comunicação, se calhar, são essenciais. Só que é muito difícil. Isto que eu estou a dizer é muito difícil. Mas eu estou a ser o pessimista agora. Porque realmente é muito difícil, porque as pessoas também ouvem o que querem ouvir. E nós que trabalhamos com participação sabemos isso muito bem, e há bocado, quando falavas das expectativas, e quantas das vezes não foram, nós dizemos A e ouvirem B. Portanto, isso é uma das dificuldades, mas eu, pela experiência que tenho da Locals, de todos os projetos em que tive naquelas comunidades, reportando-me só aquilo, e não ao contexto global, que essa é toda uma outra coisa, que são outros fenómenos, que contribuem para isso também. Mas, ao

contexto local, dos resultados que todos os processos tiveram, eu afirmo mesmo que trabalhou, ou proporcionou um trabalho de promoção de uma democracia bastante mais resiliente e participativa. Portanto, no contexto local, isto é bem engraçado, mas no contexto local eu vejo os resultados muito bem, mas depois o contexto global diz-me outra coisa.

MR: Sim, há um desfasamento no fundo.

JM: Sim, o que pode também dizer é que, não estamos a chegar a toda a gente, nem toda a gente está a ter espaço de verdadeiro envolvimento, e sabemos disso, e portanto há que continuar: E uma coisa continua a ser verdade é que, problemas globais, resolvem-se à escala local. Isto continua a ser chave. Portanto, mas é realmente uma coisa gira e não gira, interessante e não interessante, mas que eu diria que... Mas pronto, o design é fundamental. Sobretudo por aquela escadinha que eu também fiz, a meu ver, que é muito relacionado com as ferramentas, eu foquei-me muito nas ferramentas, okay?

MR: Sim, sim. Mas é isso, é a tua perspectiva, é a tua visão... E como já começaste a responder à minha pergunta a seguir, que é, **nesta perspectiva, quais são os principais obstáculos e motivadores para tal acontecer, tendo em conta a tua perspectiva do design na democracia?** Começaste por falar nos obstáculos, com a questão da desinformação e pronto queria perguntar e o motivadores ou então se quiseres elaborar também um bocadinho nos obstáculos...

JM: É assim... Os obstáculos, a meu ver, acabam por ser a desinformação. Agora de uma forma também muito operativa são processos que custam, são custosos, são onerosos para serem realmente eficazes. Mas também às vezes temos assim *glimpses* de coisas que praticamente não custam nada, e também são altamente eficientes, eficazes e impactantes. Mas um dos outros obstáculos, acabamos também por ser... Espera, vou um bocadinho aqui aos motivadores, que é, nós focamos no processo, mas é mais fácil para as pessoas ver resultados, e não ver um processo. Porque isto somos nós que estamos dentro da coisa, conseguimos ver muito bem o processo e o processo é muito

importante. Mas, o realmente ir dando respostas, o ir criando coisas, o ser visível, a questão de ser visível é altamente desafiadora, mas também motivante para quem está no processo, e para quem está a participar. Portanto, esta coisa de ver resultados é altamente motivadora. E o design... Quer dizer... Nós com quatro bocados de cartão fazemos uma mesa. Ou seja, o poder do design do pôr a pensar, e a cabecinha a pensar, e a criatividade a fervilhar, para dar uma resposta a algo que é mesmo necessário e que no final é útil também. Portanto, uma motivação é quando as coisas passam de processo, a um resultado concreto, e não só para quem está no processo a fazê-lo, como quem está a participar. Se fossem usadas, mais uma vez, mais ferramentas que o design tem, para dar respostas societais mesmo, a gente vai entrar aqui num campo que é difícil, e que não fossem só respostas que são dadas, por mero jogo político, se é que me entendes... Ou por necessidade política ou partidária, já nem vou ao político... Mas sim ao partidário. Se tu fores fazer esta entrevista aos técnicos dos municípios, tu vais ter esta resposta com certeza que é, às vezes são feitas coisas, ou são dadas respostas que não eram aquelas que tinham sido pensadas sim através de design, por exemplo, mas sim pela necessidade política ou partidária. Agora voltando atrás às questões globais, se calhar por isso é que, por mais processos participados que a gente esteja a ter à escala global, estamos a ter o inverso. É porque de repente, depois não bate a bota com a perdigota... Estamos a fazer uma coisa, mas depois, do lado de quem tem o poder vem outra. Então, e aí sim entra o papel do design também para a democracia, quantas mais pessoas tiverem espaços, canais de participação, quer seja ele informal ou formal, que estejam mais conscientes, mais nós vamos efetivar essa democracia, porque, à partida, mais pessoas vão lutar, vão defender causas. E por isso é que a Locals está no associativismo, não é uma empresa, porque defende uma causa, porque tem uma visão e uma missão para defender, que é a questão da participação e do desenvolvimento local. Portanto, eu acho que a maior motivação, minha, é já ter esta experiência e perceber a importância e os resultados práticos que tem envolver comunidades a participar, e que realmente criou comunidades mais resilientes, quer seja em que espectro for. E depois talvez os obstáculos, eu acho que já falei muito dos obstáculos, eu não vou querer falar mais de obstáculos, eu estava muito pessimista, mas eu acho que é um bocado, eu centrei-me muito na desinformação. Infelizmente, nós sofremos do nosso próprio mal,

porque a gente gosta de culpar a comunicação social, não é? Mas a comunicação social só nos dá aquilo que a gente quer. A gente... Pronto, a maioria.

MR: Só atiram lenha para a fogueira, basicamente sim...

JM: Eles só mostram aquilo porque têm audiência. *Come on*, tipo, é um princípio básico tipo... Mas é exatamente aí que para mim é fundamental, e se calhar acabo remetendo-me ao Food From the Block, é que um comércio também só vende aquilo que as pessoas à volta vão comprar. Mas, se se começar com informação envolvente e cocriante, são as pessoas que ditam aquilo que o comércio vai vender. É uma pescadinha de rabo na boca, é óbvio que todos têm de estar todos envolvidos, os comércios também, mas não sei se deu para perceber o que eu queria dizer... É que, as pessoas estando informadas, fazendo parte dos processos de diagnóstico, de decisão, e aí o design é mega importante porque cria as ferramentas, cria-te as melhores formas de chegar às pessoas, de dialogar, de desenhar, de planear, essas coisas todas que eu já disse, à partida, nós conseguimos inverter processos. E portanto, da mesma forma que o Food From the Block nas questões da alimentação o consegue, se formos para uma outra área qualquer, desde que sigamos os mesmos princípios, alterando e adaptando obviamente as metodologias e as ferramentas, vamos conseguir.

Jogo OP Jovem

Transcrição completa da entrevista de Cristian Briceag (CB) por Mariana Rosa (MR), realizada no dia 3 de julho de 2024 on-line via Zoom, das 14:30h às 15:20h.

MR: Como já iniciaste a falar dos processos que vocês usam, de metodologias, se calhar eu pedia-te para **descreveres a linha cronológica do projeto, do OP Jovem, desde o início até à sua fase que está agora, a fase atual.**

CB: Achas que consigo partilhar contigo o meu ecrã?

MR: Sim. Deixa-me só aqui... Acho que já está.

CB: Portanto, ou seja, nós fizemos um OPJ (Orçamento Participativo de Jovens), nós temos aqui sede na Casa do Impacto, que é no Convento de São Pedro de Alcântara, pouco acima da tua universidade, aqui no Bairro Alto. Já fizemos um OPJ aqui na Misericórdia, com a Junta de Freguesia da Misericórdia, só que depois meteu-se o Covid e foi assim, mais desafiante. E, no entanto, também já concluímos cinco edições aqui no OPJ de Massamá-Monte Abraão. A partir de setembro também vamos fazer um OPJ em Portimão, com uma dotação total de cem mil euros. E dizer-te que, na verdade, já estamos a preparar a sexta edição, e todos os anos vamos melhorando alguma coisa. No início, o que fazíamos era... Tínhamos alguns materiais, íamos de turma em turma, isto é, o Orçamento Participativo Jovem Massamá-Monte Abraão dedica-se exclusivamente entre os doze e os dezoito anos. Como é que definimos para quem é que era este OPJ? Fizemos várias sessões de cocriação das normas com os jovens. Ou seja, convocámos vários jovens das escolas e não só, para uma sessão, na verdade, depois foram quatro ou cinco, onde os jovens puderam contribuir com a sua visão para as regras que o OPJ ia seguir, ou seja, se vai ser um concurso para os jovens, se vai ser uma atividade para os jovens, na nossa opinião faz todo o sentido que sejam eles próprios a ditar também as regras, e não de outro modo. Como disse, nas primeiras duas edições o que fizemos, elaborámos alguns materiais e fomos, nós em conjunto com a Junta de Freguesia Massamá-Monte Abraão, sala em sala, fomos explicando o que é que é o OPJ, e numa aula de noventa minutos, pedir que os jovens tivessem ideias.

Fazíamos também outras sessões fora da sala de aula, ou seja, anunciámos no dia: “sábado das três às cinco, que vamos estar na Universidade de Sénior de Massamá-Monte Abraão, será uma sessão participativa, vamos te explicar o que é que é o OPJ e ajudar a pôr uma proposta para o OPJ”. Utilizamos a nossa plataforma MyPolis, que é uma plataforma, uma rede social da cidadania, é assim que a gostamos de chamar, onde é possível submeter as ideias, acrescentar, comentar as ideias e propostas dos jovens, existem vários *rankings* de participação, tem aqui uma vertente de gamificação, e portanto as primeiras duas edições do OPJ, era muito, nós desenvolvemos um *kit* inicial, de: “isto é o OPJ, isto é democracia em vinte ou trinta segundos, e estão aqui alguns materiais para vos ajudarem a pensar a vossa freguesia. O que é que existe bom? O que é que existe de menos bom? Como é que podemos melhorar o menos bom? Qual é a nossa ideia? Okay, é esta a ideia, Quanto é que isto custa? É exequível? Não é exequível? Bora lá submeter aqui na nossa plataforma”. Depois existia uma votação final, e elegíamos, no início, os primeiros quatro. Nas primeiras edições tínhamos trinta mil euros, penso eu, e elegimos os primeiros quatro. Depois fomos diminuindo o número de propostas, para três, para também existir mais espaço para, ou seja, mais dinheiro para as propostas implementadas. Como disse também, de ano para ano fomos melhorando aqui o nosso jogo do OPJ. Quais são as fragilidades da tal primeira versão que era, nós, MyPolis, mais Junta de Freguesia, várias salas de aula, vários momentos participativos fora da sala de aula... As principais fragilidades que tínhamos sentido, foi ao nível de, primeiro, tínhamos que estar em todo lado. Massamá-Monte Abraão é uma das maiores Juntas de Freguesia de Portugal, e é bem maior do que muitos municípios, ou seja, tem cerca de quase cinco mil alunos, penso eu, nessa faixa dos doze aos dezoito. Então era fisicamente impossível estar com todos, isto era uma das fragilidades. A segunda, aconteceu que, numa das edições, ou na segunda edição penso eu, tivemos cerca de duzentas e doze propostas, isto é, implicava uma análise técnica rigorosa muito exigente para uma pessoa só fazê-lo, e depois, metade obviamente não cumpriam os critérios necessários, foram chumbadas, e o que aconteceu é que tínhamos cento e muitas propostas para os jovens analisarem e votarem nas suas duas ou três favoritas, e obviamente aquilo acabava por ser algo muito leviano. Claro que ninguém tinha paciência ou tempo para ver as propostas, então era carregar, escolher uma ou duas e toca a andar. Fomos refletindo nas fragilidades e tentamos chegar a uma versão mais

pedagógica e mais lúdica. Aqui em Massamá-Monte Abraão, já fizemos cinco edições, estamos a preparar a sexta edição. Fizemos uma edição aqui na Junta de Freguesia da Misericórdia, não era OPJ, mas era Orçamento Participativo Geral, e em Lagoa do Algarve também fizemos uma edição de OPJ. Depois, criámos aqui um site, podes ver um site do *Wix*, uma coisa bastante básica, com o nosso caminho da participação. Isto tem várias fases, ou seja, tem a fase do conhecer, conhecer um pouco melhor o que é isso da democracia, o que é uma junta de freguesia, quem faz parte da junta de freguesia, como é que se vota, que tipo de votos existem, alguns conceitos base da democracia. Depois, é conhecer um pouco melhor o tal território, e idear sobre o território, escolher um problema para trabalhar, tentar ter uma solução para mitigar o problema em causa e tentar implementar qualquer coisa. Depois temos aqui várias batalhas, ou seja, para suprimirmos o tal problema de termos, de repente, trezentas propostas para analisar, o que fizemos foi o seguinte. Isto normalmente é implementado em Cidadania e Desenvolvimento, mas também existem algumas escolas, onde implementam de uma maneira transversal, ou seja, Cidadania e Desenvolvimento, Português, Matemática, TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), História. Por exemplo, começam aqui no conhecer com história, quando é parte da democracia, pertence mais aqui à História. Depois o conhecer a freguesia, Geografia. Depois, dividem-se alguns professores, mas costumam, na parte de escrever a proposta, ser o Português, na parte do orçamento, Matemática, na parte de submeter a proposta na plataforma, TIC. Ou seja, às vezes existe essa divisão das várias fases. Depois, criamos esta tal cobrinha da participação cívica... Na verdade é uma estrada da participação cívica... Cobrinha foi o nome dela, mas já não é agora, é a estrada da participação cívica, para que não seja necessário alguém da MyPolis, alguém da Junta, implementar, e sim, este processo ser absorvido pelos professores. A principal razão foi porque achávamos que os miúdos não aprendiam o suficiente. Ou seja, realmente era muito divertido, aqueles noventa minutos, nós estávamos lá, alguns faziam propostas muito fixas, outros mais ou menos fixas, mas achávamos que não era necessário, ou seja, o sumo que ficava, depois de dois anos letivos a implementarmos a tal primeira versão, achamos que não acrescentava tanto a nível pedagógico quanto queríamos, então desenvolvemos esta versão, com aqui algumas ferramentas mais profundas. Depois, agora qual é que é a metodologia, ou seja, começa-se com três ou quatro aulas em sala

de aula. Os professores dividem a sala de aula em grupos, três, quatro ou cinco alunos por grupo. Cada professor que conhece a sua sala de aula melhor que ninguém, portanto são eles que mandam no tamanho do grupo, e a ideia é que cada grupo desenvolva uma proposta, ou seja, identificar um problema, uma solução que mitigue o problema e um orçamento. Depois, no final dessas quatro ou cinco aulas, é feita uma batalha de turma, isto é, cada grupo vai à frente e apresenta a sua solução à turma, existe uma votação, para percebermos qual é que é a proposta mais fixe da turma. Depois de uma dessas propostas ser a vencedora, a turma toda apropria-se desta proposta, tentam melhorá-la em conjunto. E depois é feita também uma campanha, ou seja, dentro da própria escola, os alunos de cada turma, criam cartazes... Depois posso te mostrar exemplos de cartazes, vídeos que vão divulgando, e existe um dia que é a batalha da escola, onde todas as propostas que temos na escola, costumam ser entre vinte a trinta por cada escola, queremos escolher as três mais votadas. Depois dessas três mais votadas, nós em Massamá-Monte Abraão temos cinco escolas, normalmente temos cerca de quinze, dezasseis, dezassete, porque às vezes existem empates. E assim, passamos essas quinze a vinte propostas para análise técnica, ou seja, já é muito mais fácil fazer análise técnica de vinte propostas, do que duzentas e que ela seja mais rigorosa. E o que é que é análise técnica? Tanto de um lado é a Junta de Freguesia, que tenta compreender se é possível, se faz sentido, se não é algo que já está a ser implementado, algo que já foi pensado, seja pela junta, seja pelo município de Sintra. E também existe uma reunião, onde reunimos com alguns embaixadores nossos, ou seja, alguns alunos que nos ajudam aqui nesta coisa...

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

CB: Ou seja, na análise técnica temos os alunos, os tais embaixadores, os mais participativos, convidamos também depois as direções das escolas e os professores de cada uma das escolas, para ser algo também inclusivo, porque muitas vezes também algumas das propostas incidem sobre o território da escola, então achamos por bem, tanto os professores, quanto os alunos darem o seu contributo se aquela proposta faz ou não sentido. Na fase final, depois temos cerca de doze a quinze propostas, que são colocadas na nossa plataforma, e é possível votar livremente na plataforma, ou então

temos também um dia onde vamos de escola a escola, através de um *QR Code*, é possível ver as propostas, votar de uma maneira simples, e no final distinguimos as três propostas mais votadas. Temos também vários pequenos prémios, para incentivar aqui os jovens, os alunos, as crianças a participarem. Prémios como os jovens mais participativos, a turma mais participativa, a escola mais participativa, acabam a maior parte das vezes por serem pequenos *vouchers* para gastar no comércio local. Outros prémios são bilhetes para o teatro em Massamá-Monte Abraão, uma visita de estudo para a turma, um troféu para a escola, um bolo, nada de muito pomposo, mas é sempre um pequeno miminho, e tem resultado relativamente bem. As escolas já sabem o que é que nós queremos fazer, normalmente nesta altura reunimos com as escolas, planeamos mais ou menos o ano letivo seguinte. No início do ano relativo, a escola destaca alguns professores, e damos uma formação certificada a três horas aos professores, a explicar, mais ou menos, como é que isso tudo se procede. Dentro de cada um destes ícones [Partilha de ecrã: site do OPJ] temos algumas apresentações que os professores depois podem usar para dinamizar as suas aulas. Ou seja, aqui o ponto um é conhecer o OPJ, para quem é que é. Nas primeiras edições, o OPJ começava no quinto ano, acabou por passar do sétimo ao décimo segundo, porque numa dessas reuniões de co-construção, que normalmente costumamos fazer anualmente. Ou seja, no final de cada ano letivo, reunimos um grupo de alunos, perguntamos: “então malta, o que é que correu bem? O que é que podemos melhorar? Vamos dar aqui um toque nas regras?”. Numa dessas reuniões, na penúltima penso eu, havia dois ou três miúdos do quinto e do sexto ano, do segundo ciclo, foram aniquilados pelos miúdos mais velhos, e acabaram por serem excluídos aqui de participarem no OPJ. Mas Massamá-Monte Abraão tem outras ofertas para o segundo ciclo, portanto acaba por não ser gravoso, e nós não queríamos intervir. Isto é, de repente demos essa possibilidade daquela assembleia de jovens decidir quais eram as idades, e obviamente nós gostávamos que o quinto e o sexto ano participassem, mas depois foi o que a maioria decidiu e então não queríamos intervir. Mas sim, isto depois acaba por ser várias apresentações, que ajudam o professor a explicar qual é que é o intuito aqui do OPJ, quais são as várias fases. Temos aqui, por exemplo, um *PowerPoint* para eles conhecerem qual é que é a área de Massamá-Monte Abraão, algumas questões básicas que a maior parte deles já conhecem minimamente bem. Temos um *quiz* assim, que é dos representantes políticos. Ou seja, aqui eles começam a

perceber um pouco melhor quem é o António Guterres, e vai do António Guterres até o presidente da Junta, até na verdade, até ao Domingos Veiga, que é o técnico responsável pela participação cívica da Junta. E cada um desses ícones, tem um *PowerPoint* associado com algumas ideias que nós sugerimos aos professores, pois cada professor escolhe aderir, não aderir, testar, não testar, tem aqui várias propostas. Assim de uma maneira muito geral, é isso. Posso também dar acesso aqui ao *site*, depois se for útil. E estou aberto a todas as tuas questões.

MR: Sim, era isso que eu ia perguntar. A primeira questão era se esse *site* está acessível a qualquer pessoa, no sentido de eu conseguir aceder. Se não, pedia que depois me pudessem fazer chegar da forma que conseguirem. Porque lá está, pelo *site*, claro que vocês colocam os objetivos, mas de forma muito sintética. Então para eu conseguir aprofundar mais, principalmente sobre a vossa metodologia, seria ótimo. Depois a outra questão que eu também tinha aqui, mas que acabaste por responder, que era **se os jovens que estiveram envolvidos, se eles receberam a preparação antes ou o acompanhamento e monitorização depois, sobre os princípios da democracia, sobre os seus direitos e deveres de participação**. Eu percebi que eles de facto têm esse conhecimento, ou é fornecido um conhecimento mais aprofundado sobre, tanto a freguesia, como os vários níveis de poder, mas gostaria de saber em questão à participação em específico.

CB: Esta versão aqui também já é a versão dois da estrada da participação. Na primeira versão, há dois anos atrás, nós tínhamos uma estrada bem mais longa. E depois os professores deram-nos *feedback* que não era possível implementar tudo em sete ou oito aulas. Ou seja, precisavam do ano letivo inteiro e não era possível. E nesta primeira versão eles tinham um conjunto de vídeos, um conjunto de propostas para trabalharem de uma maneira mais aprofundada esta coisa da participação cívica e da democracia. Hoje em dia, temos uma coisa, não vou dizer leviana, mas bastante menos aprofundada. Ou seja, têm aqui, por exemplo, o *quiz* e que aborda mais ou menos quem é quem, o que é que faz. E depois costumamos também enviar um guião aos professores com algumas ideias, com alguns vídeos sobre a democracia, mas a maior parte deles não têm tempo para explorar isso num espaço de tempo muito curto.

MR: Pois, porque ao adicionarem também a questão letiva e a questão das disciplinas em si dentro do próprio jogo, de certa forma condiciona, mas ajuda. Pronto. Nesse sentido, também gostaria de entender **se ocorreu a implementação de algum dos projetos que chegou à reta final e se sim, pedia que me descrevesse o processo a partir daí. E se não, quais é que foram os obstáculos para tal acontecer, no fundo?**

CB: Nós já vamos em cinco edições, cerca de quinze propostas vencedoras. Dessas quinze, mais de dez penso que já foram implementadas. Também te posso enviar um relatório onde vais conseguir consultar de uma maneira mais concreta quando, e o que é que foi implementado. O que é que acontece? Mesmo aqui, antes da batalha final, durante a fase da análise técnica, o que nós costumamos fazer é reunir com todas as turmas finalistas, com todos os grupos finalistas para perceber, porque muitas vezes temos: “problema, solução, é para implementar desta maneira”. Depois vamos reunir com os jovens e afinal a ideia deles é bastante diferente daquela que está escrita. Então, muitas vezes, também, antes da análise técnica, da reunião final, consultamos os jovens para compreendermos um pouco melhor o que é que eles, na verdade, querem dizer. Depois da batalha final, os jovens são convidados a ajudar o município, a autarquia neste caso, a implementar a proposta. De que maneira? Dependendo das propostas, lembro-me que, por exemplo, agora, no ano passado, venceu uma proposta que era ajudar as famílias, as famílias mais carenciadas em Massamá-Monte Abraão. Depois, fomos tentar compreender com aquele grupo: “então, o que é que vocês querem, na verdade, dizer com isto?”. Chegámos à conclusão que o que eles queriam era que fossem entregues duzentos e cinquenta cabazes às famílias mais necessitadas. E fomos tentar compreender: “então, bora lá, temos uma verba de sete mil euros para completar esses cabazes, mas o que é que vocês sugerem para além de comprarmos qualquer coisa?”. Foram feitas várias campanhas de recolha de alimentos pelos jovens nas várias escolas de Massamá-Monte Abraão, para completar esses cabazes. Depois, no final das campanhas, fez-se um balanço do que é que se conseguiu angariar e comprou-se também os outros 90%. Mas os jovens, por exemplo, nesta proposta, estiveram envolvidos tanto... Ou seja, definiram um pouco melhor o que é que é a proposta que eles pretendem, foram eles os responsáveis em várias escolas para implementar e dinamizar essas campanhas de recolha de bens, e mesmo depois na fase de fazer os

cabazes, entregar os cabazes, estiveram presentes do início ao fim. Por exemplo, recorde que houve também uma proposta que tinha a ver com promoção... Não é a promoção da vida canina, mas algo muito nesta intenção, uma feira de animais. Os jovens, obviamente, na própria organização não foram envolvidos, foram auscultados para perceber o que é que se queria, mas durante a feira existiam mais de uma dezena de jovens voluntários, onde foram dando o seu contributo. Mas eu também posso, de uma maneira muito breve, pesquisar aqui para teres uma maior noção de quais foram as propostas. Assim de cabeça... Realmente... Não sei se esta é a versão mais atualizada mas eu depois envio a mais atualizada...

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

CB: Só para dar noção, aqui, uma das primeiras propostas vencedora foi a Freguesia Mais Segura. Ou seja, um grupo de jovens do secundário propôs a criar uma associação, e que esta associação fosse financiada com o dinheiro da verba alocada aqui ao OPJ. O intuito era que elas criassem a associação, e que também os seus membros tirassem o curso de primeiros socorros. O intuito deles era de serem médicos e enfermeiros. Há dois anos estive com eles e, realmente, muitos deles estão hoje em dia na área da saúde, mas o que é que aconteceu? Os miúdos formaram aqui esta associação, cinco ou seis deles tiraram o curso de primeiros seguros. Depois ficaram responsáveis de, nos dois anos seguintes, sempre que possível, fazerem eles assistência em qualquer atividade que houvesse no território, seja desportivo ou de cariz cultural, estarem lá para, caso seja necessário, prestar os primeiros socorros. Portanto, foi implementado pelos jovens. Aqui o Studio Belo. O intuito era que na escola Ruy Belo fosse construído um estúdio multimédia. Os jovens estiveram na idealização do estúdio, ou seja: “precisamos de um *Macintosh*, precisamos de um micro, precisamos de um ecrã verde”. Não ajudaram a implementar, mas ajudaram a pensar e depois usufruíram do espaço. Aulas de autodefesa... Passou por vários *workshops* de *krav-maga* nas escolas, onde tiveram centenas de participantes.

MR: Sim, pronto, eu de certa forma percebi que há de facto essa implementação, ou seja, que o processo não pára só na questão da idealização, no fundo. O que quero dizer

com isto é que, mesmo que chegue a um ponto de seleção de proposta, não é, o facto de ele continuar depois para a execução era esse o ponto que eu queria entender. Porque, lá está, visto do *site*, a informação não consegue chegar até esse ponto. E daí também ter essa questão. Agora, uma pergunta que eu tenho, que é mais geral que é, **como é que encaras o contributo deste projeto para uma democracia resiliente?**

CB: Ou seja, este projeto, por si só, não muda nada, ou seja, todos os anos premiamos três propostas, implementamos as três propostas. Na nossa opinião, o que na verdade este projeto desenvolve são certas competências, como melhorar a criatividade, aproximar os jovens da participação cívica e dos seus representantes políticos diretos. Isto é, conhecer, neste caso, o presidente Pedro Braz, conhecer o Domingos, que é o técnico responsável da participação e da juventude, ou seja, perceberem que, caso exista alguma necessidade, a freguesia, neste caso, é próxima. Assim como, desenvolver as tais ferramentas em que, okay, eu acho que existe um problema aqui na minha comunidade. Como é que eu, Cris, sendo do 7ºA, posso, de alguma maneira, resolver este problema, ou contribuir para a resolução deste problema?. Na nossa opinião, na verdade, o nosso projeto contribui mais para desenvolver estas competências nos jovens, como disse, criatividade, pensamento crítico, apropriação do espaço escolar, conhecimento dos canais de participação. São competências que nós medimos, trabalhamos com uma equipa do ISCTE, fazemos vários estudos de impacto, para tentarmos compreender, se as nossas ferramentas funcionam, ou não, e normalmente costumam funcionar bem e mais uma vez, acredito que a maior valência desse projeto são as competências que os jovens criam. Ficam mais capazes de distinguir, o que é uma informação verídica, e o que é que não é, ficam mais críticos de uma maneira construtiva e veem que também é possível participar. A presidente da junta é uma pessoa como os próprios jovens participantes, com duas orelhas, com um nariz, uma pessoa humana, e acaba por haver uma maior coesão social. É um conjunto que acreditamos que, lá mais para a frente, vai fazer a diferença. É muito difícil tirar impacto imediato, nesta área da educação, mas, pelos nossos estudos de impacto funcionam e para além daquilo que é visível. Como disse, seja os duzentos e cinquenta cabazes entregues, seja um torneio de *paintball*, um torneio de futsal, um *workshop* de programação, mais do que esta parte que é mesmo visível e palpável, acreditamos que, o

que é que se contribui é com as competências que os jovens vão adquirindo, ao longo do nosso processo, de participarem deste processo.

MR: Certo, é isso. Pronto, já que estavas a falar do impacto, eu, por acaso, tinha uma pergunta aqui nesse âmbito, que é **como é que avalias o impacto da aplicação do jogo, do orçamento participativo, em processos de decisão coletiva?**

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

CB: Acredito que é um contributo fixe. Acredito que acaba por, mais uma vez, acima de tudo, aproximar os jovens da participação cívica e do poder político formal. E ao mesmo tempo, acaba por dar alguma leveza a esses momentos entre os jovens e os representantes políticos, pois, normalmente, são todas assembleias muito formais, onde os políticos levantam e falam durante trinta minutos para o boneco, os jovens adormecem, como tu própria sabes... E nós costumamos construir processos e ferramentas para que esses momentos sejam mais digeríveis, mais divertidos. No final do nosso OPJ, existe uma sessão, onde anunciamos os vencedores, anunciamos os números, chamamos de festa da democracia, construímos também um pequeno dispositivo que tanto utilizamos nesta assembleia, como noutras entre os jovens e representantes políticos. É um jogo de tabuleiro, com cartas, onde vai-se dando algum *feedback* de uma maneira mais construtiva e direta. Ou seja, acreditamos que as nossas ferramentas, neste caso o jogo OPJ, acaba por trazer alguma leveza a esses processos e a esses momentos que normalmente são muito rígidos, muito formais e que muitas vezes os jovens não têm interesse.

MR: Certo, sem dúvida. E agora falando mais na questão do design, qual foi, na tua visão ou perspectiva, **qual é que foi o papel do design neste contributo, ou seja, no projeto em si?**

CB: Acho que, como sabes, não sou designer, a Virgínia conseguirá responder-te melhor, mas da minha visão, muito leviana, acredito que um bom design, e quando digo um bom design, primeiro apelativo, algo bonito ajuda a envolver os jovens e algo

usável, com *UI/UX* bem desenvolvidos, para além de cativar, ajuda a manter os jovens no processo. Portanto, acho que é fundamental termos um excelente design, independentemente de que área estamos a falar aqui para o processo. Porque quanto mais bonitinho para o olho, mais cativado fico, quanto mais *user-friendly* depois é o processo em si, com mais vontade fico de continuar no processo. Se o processo for chato e não percebi qualquer coisa, onde é que é para carregar, onde não é para carregar, desisto, vou-me embora. E aqui tentamos suprimir essas necessidades. Claro que estamos cheios ainda de falhas, mas devagarinho temos estado a tentar melhorar aqui o design, achamos que é mesmo muito importante e é por isso também que temos duas designers na equipa e em todas as nossas ferramentas educativas elas têm um papel muito importante e estão envolvidas na gênese de todos os processos participativos.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

MR: Sim. Então, talvez para terminar, tenho só mais duas perguntas... E a primeira é, em teoria, **quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?** Ou seja, que papel é que o design pode ter na construção de uma democracia mais diversa, que de certa forma, ajuda estes processos, consoante as suas capacidades, que vêm da disciplina do design? Queria saber a tua opinião.

CB: Acho que esses processos todos mega massudos podem beneficiar de alguma ajuda do design de modo a que sejam mais ágeis. Acho que é um pouco por aí. Acredito que o design, e de uma maneira muito pouco densa e muito concreta, acredito que, isto é o 1.1 da coisa do design, e o design é muito mais do que isso. Tenho noção, mas não tenho conhecimento. Para começar, muitas vezes os próprios *sites* dos municípios não são nada *user-friendly*, não convidam de maneira alguma a interagir com o *site*, são mega difíceis de aceder para procurar alguma coisa. Assim como as próprias as próprias redes sociais de alguns municípios, se forem mais ou menos como tenho conhecimento, só me baseio na usabilidade e na estética. A usabilidade, acredito que seja fundamental melhorar alguns sites e alguns processos também que sejam mais contidos e mais eficientes. Quanto à estética, também faz sentido empregá-la na parte da comunicação,

de modo a atrair mais pessoas para esta coisa da participação. Uma resposta mais profunda, terás de procurar com a Virgínia...

MR: Sim... Então, de acordo com a tua perspectiva, **quais são os principais obstáculos e motivadores para tal?**

CB: Acho que não existem recursos humanos suficientes nos institutos públicos para poderem pensar essas questões. Ou seja, os recursos humanos qualificados nesta área normalmente só se ocupam dessas duas coisas que eu mencionei. Ou seja, parte estética e eventualmente parte funcional. Não existem recursos financeiros para alocar recursos humanos, para que tenham tempo de pensar como é que se pode tirar um maior partido do design em todos esses processos. Portanto, a maior barreira serão os recursos financeiros escassos para contratar recursos humanos e para que esses cursos humanos se possam dedicar exclusivamente a pensar e a melhorar esses processos.

MR: Okay. E motivações ou motivadores, fatores que motivam a inclusão do design nestes contextos, de certa forma? Se bem que já falamos deles mas...

CB: Ou seja, quais são os fatores? Acho que a maior parte dos decisores políticos e dos organismos têm noção que é importante e que é possível melhorar os processos e algumas ferramentas desses processos. Portanto, pretendem implementar essa disciplina no seu dia-a-dia, mas, mais uma vez, infelizmente 90% deles acabam por perceber que não é possível devido às limitações financeiras.

Laboratório Vivo

Transcrição Completa da entrevista de Jorge Lagarto (**JL**) por Mariana Rosa (**MR**), realizada no dia 1 de julho de 2024 on-line via Zoom, das 11:30h às 12:10h.

MR: Como encara o contributo do projeto Laboratório Vivo na loja de cidadão de Aveiro, para uma democracia mais resiliente?

JL: Mais resiliente?

MR: Sim...

JL: Ora... Pronto, os Laboratórios Vivos são uma iniciativa que nós encontramos no final do processo de design para experimentar com utilizadores reais em contexto real as soluções que estamos a experimentar. Eu acho que é muito importante a partir do momento em que nós fazemos o design das soluções com as pessoas, que na prática é o foco do LabX. Desculpa aqui o som, mas estamos a ter várias reuniões ao mesmo tempo...

MR: Não faz mal.

JL: Pronto, o nosso processo é assente em três fases muito lineares que parece muito simples mas tem aqui depois uma sofisticação por detrás que está associada ao *Double Diamond* do Design Council do UK e nós traduzimos um bocadinho aquela metodologia em três passos muito simples que era para que todo o cidadão e todo o funcionário público consiga perceber. Portanto, é investigar com todos, para perceber as verdadeiras causas dos problemas. Irmos às raízes do problema e não estarmos a endereçar o que é o impacto das soluções ou o impacto dos problemas, cocriar com todos os envolvidos: com os destinatários, com os fornecedores de serviços, quais é que poderão ser eventuais soluções para endereçar esses problemas e depois experimentar, com todos, para validar também se as soluções são de facto adequadas para resolver esses problemas. Quando nós trabalhamos desta forma, e isto não é de todo o normal da administração pública. A administração pública, *by default*, acha que sabe o que os

cidadãos precisam, implementa, e depois é que vai fazer testes para o terreno. E a partir do momento em que nós assumimos o processo de design como uma *research* inicial, como processos de cocriação, a partir do momento em que chamamos as pessoas, nós temos de devolver. Temos de demonstrar porque é que precisamos do tempo delas, porque é que quisemos a participação e o envolvimento delas e o laboratório vivo é a forma que nós achamos mais direta de o fazer. Mas tipicamente muitas vezes fazíamos experimentação controlada em ambientes laboratoriais ou seja, são protótipos *rough and dirt*, onde estamos a testar provas de conceito, ou mesmo quando são produtos digitais, fazemos sempre testes mas sempre com quase *power users* e com malta que já está um bocado ativada e quando nós levamos a experimentação para o mundo real, nós deixamos completamente em aberto a quem nos aparecer pela frente. Isto, para já, é super eficiente em termos da experimentação das soluções. E depois, acaba por completar a narrativa, em que tu comesças com as pessoas, os utilizadores, em que vais ter com eles o sítio onde prestamos o serviço e vais recolher o *feedback*, para que percebes o que é que são as melhorias. E depois queres ir, no final, também ao sítio onde eles estão para, de acordo com o vosso *feedback*, nós temos estas melhorias, venham cá experimentar, para ver se realmente resolvem os vossos problemas, as coisas que vocês disseram. É quase *accountability*, no sentido de prestarmos contas sobre o tempo e o empenho que pedimos às pessoas e estamos aqui a devolver e a demonstrar que isso não foi em vão e que estamos a trabalhar nesse sentido. Nesse aspecto, acho que é fundamental nós conseguirmos mostrar os resultados daquilo que fizemos, porque isto depois começa a criar bola de neve, é o sentimento de confiança. Ao contrário também acontece, quando nós temos um problema com as finanças, quando recebemos a próxima carta pode ser uma coisa super positiva mas nós já temos borboletas no estômago. Aqui tentamos fazer o efeito contrário que é nós envolvemos as pessoas e estamos a devolver isto como resultado e isto motiva as pessoas para, aumentar a confiança nas entidades que estão envolvidas neste processo e vai também aumentar o sentimento de okay, a administração pública não é aquele bicho de sete cabeças, não são aquela malta que só trabalha das 9h às 5h e vai-se embora, porque nós muitas vezes estamos lá às 5h da manhã, quando começam as filas na loja de cidade, nós já lá estamos. E ficamos lá para além da hora de fecho. Portanto, as pessoas veem uma faceta diferente da administração pública e eu acho que isso cada vez mais é importante. Não

somos os únicos a fazê-lo, mas fomos nós que o começámos. E acho que este movimento é mesmo importante na nossa administração.

MR: Sim, e o facto de partir de forma interna, de certa forma também auxilia depois a implementação das soluções?

JL: Mais ou menos. Temos aqui outros temas de *governance* e sobre administração pública e sobre as estruturas da administração pública, mas eu acho que isso são outras conversas. Nesse caso é difícil. O LabX está na AMA (Agência para a Modernização da Administrativa) e nós temos um controlo relativamente razoável sobre o que se passa nas lojas do Cidadão, mas não conseguimos ainda influenciar, por exemplo, as finanças a intervirem nos seus serviços presenciais, por exemplo, só porque sim. Então, ainda estamos naquela fase de criar um movimento na administração pública.

MR: E assim sendo, **qual é que acha que foi o papel do design neste contributo em específico?** Já falou um pouco sobre, na verdade...

JL: O papel do design é central. Nós não somos especialistas, eu sou engenheiro do ambiente, à minha frente tenho um enfermeiro, na verdade, somos especialistas a desenhar processos. Sejam para redesenhar serviços, e aí na disciplina do *service design*, mas sejam para desenhar processos de crescimento de uma equipe. Nós fazemos muito também a capacitação de equipas para a inovação. Então, o que fazemos é desenhar todo o processo, centrado naquilo que é os objetivos de ter um *mindset* diferente, ter um tipo de recursos com competências específicas. Portanto, o design está no centro de tudo aquilo que fazemos, tanto no desenho dos processos, como no desenho dos serviços, e estamos a começar agora a fazê-lo também no âmbito das estratégias. Ou seja, vamos subindo um bocadinho os patamares, que a própria estratégia consiga ser informada por aquilo que sai do terreno. Vou dar um exemplo. Isto é um bocado fora do contexto dos laboratórios vivos, mas nós fizemos um diagnóstico de espaço cívico, *Civic Space Scan* com a OCDE que visava perceber como é que o espaço cívico em Portugal, é fazer uma radiografia, se temos as liberdades de expressão, se a imprensa é livre, se temos liberdade de reunião e de expressão de ideias,

se somos um país com não discriminação, com a proteção da comunicação social, este tipo de coisas. E nós tentámos direcionar isto, se o espaço cívico estava suficientemente ativo para participar naquilo que é o desenho de serviços e políticas públicas. E recebemos, este estudo foi publicado no final do ano passado, nós já tínhamos alguns *insights* dos resultados preliminares, então o que é que nós fizemos? Sabendo que os resultados nos iam direcionar para uma necessidade de aumentar os espaços de participação cidadã e esta interação com a sociedade civil, nós candidatámos um projeto à Comissão Europeia sobre como promover a participação cívica através de tecnologias emergentes. Ou seja, nós, mesmo na definição de programas em um nível mais estratégico, também começámos a aplicar aquilo que é o nosso processo. Ou seja, primeiro fazer o diagnóstico, fizemos a *research* com o *Civic Space Scan*. Ele trouxe-nos aqui uma série de áreas de intervenção. Nós escolhemos uma, desta que promoveu a participação cidadã. E agora estamos quase em cocriação a tentar perceber com um projeto internacional. Estamos a trabalhar com a Holanda e com a Espanha. A OCDE é o nosso *service provider* com um projeto pago pela Comissão Europeia. E o objetivo é mesmo este, é cocriarmos soluções de participação cidadã através das tecnologias emergentes. E depois, isto vai resultar num *bootcamp* em janeiro, com a sociedade civil, academia, *startups*, juntando aqui a quádrupla hélice para criarmos protótipos e *roadmaps* para implementar. Depois de janeiro para a frente é a experimentação e aí sim vamos montar laboratórios vivos para experimentar estas soluções de participação cívica através das tecnologias. Portanto, não só o design não se limita a estar na parte dos serviços e na parte de desenhar o próprio processo participativo, mas começámos a subir a disciplina para o desenho de programas e estratégias, sempre tentando pôr aqui um referencial lógico. O design traz-nos o processo e traz-nos uma linearidade, ou seja traz-nos um referencial e isto ajuda-nos também a ter um *mindset* para quem nós temos de comunicar, a nossa tutela, o governo, neste caso, nós estamos na área da juventude e da modernização, estamos no Ministério da Juventude e da Modernização. Também é interessante, porque casa aqui a modernização administrativa e a juventude, que são temas que nós estamos a endereçar ao mesmo tempo. Portanto, é isso, o design, neste trabalho, é a parte central da coisa.

MR: Sim, e já que falou da questão da inclusão dos cidadãos e a participação deles no processo, eu gostava também de entender **em que fase do projeto do Laboratório Vivo é que consideram a visão dos utilizadores do serviço**, se é numa fase específica, se é durante o processo todo?

JL: A visão do utilizador está presente desde a hora zero, portanto normalmente os Laboratórios Vivos são o corolário destas iniciativas. Nós já fizemos várias, mas temos dois grandes movimentos que resultaram em laboratórios vivos, mas percebes rápido que o cidadão está no centro de tudo. Por exemplo, quando fizemos aquilo em Aveiro, isto resulta de um processo de investigação que nós começámos em Lisboa. Portanto, nós estivemos na loja de cidadão de Lisboa, de Faro, de Coimbra e de Santo Tirso. Tivemos três dias em cada loja a fazer entrevistas etnográficas, a aplicar inquéritos de rua, a fazer apresentação de pontos críticos e de situações críticas, ou seja, os pontos que dão problemas e das situações problemáticas que estão na loja. Portanto, fizemos essa *research* três dias em cada loja, temos doze dias de campo, tínhamos cinco investigadores no terreno, portanto tivemos muita gente.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

JL: Portanto, nessa altura tivemos então esses três dias em cada loja, foram mais de setecentas interações com utilizadores, tanto cidadãos como funcionários. Nós damos uma grande importância aos funcionários também. Porquê? Primeiro porque são muito desprezados, ou culturalmente, tipicamente nestes processos de evolução de serviços. A opinião deles vale pouco, porque na verdade são, tipicamente são assistentes técnicos, é uma malta que não tem muito peso dentro das organizações, mas nós damos-lhe muita importância, porque são eles que estão diariamente na interação com os cidadãos. Se há pessoa que sabe quais são os problemas de um serviço, são quem o presta. Então fizemos esses doze dias de terreno, depois fizemos sessões de cocriação, tanto com funcionários como com dirigentes, como com cidadãos, tivemos através das juntas de freguesia, tivemos em Alvalade, tivemos em três ou quatro juntas de freguesia de Lisboa, fizemos sessões com cidadãos. Devolvemos resultados nas lojas, em que tínhamos as principais constatações que encontramos nas lojas, ou seja, criámos um

mural com as vinte principais. Criámos ilustrações, que era uma frase e um boneco, uma ilustração que demonstrava: “eu não consigo tirar a minha senha”, depois é um bonequinho confundido ao pé da máquina das senhas. Eles olhavam para esse mural com as vinte constatações e votavam nas três com que se reconheciam mais, então aí fizemos um *double check*, todas aquelas constatações já vinham do terreno, das interações que tínhamos tido, mas nesse momento ainda reforçámos e validámos as constatações e conseguimos priorizar um bocadinho aquilo que era o mais relevante. Depois disso, fizemos ainda muita experimentação, ainda antes do Laboratório Vivo, testámos em Braga, testámos em Setúbal, testámos várias soluções, mas depois achámos que, lá está, faltava um momento demonstrativo, faltava assim uma coisa mais em grande. Nós tínhamos vários objetivos, um deles era a parte da narrativa também, porque o LabX na altura estava a começar, ainda tínhamos alguma dificuldade de integração dentro da AMA e precisávamos demonstrar valor da metodologia. Então, a criação do Laboratório Vivo, com um parceiro da comunidade científica, que na altura foi a Fraunhofer e não sei se a FBAUL... Se o FabLab...

MR: Sim...

JL: Pronto...Tivemos vários (parceiros) porque fizemos separadores de atendimento, houve mesmo coisas físicas que acabámos por fazer e quisemos muito que esse momento fosse demonstrativo. A alavancar, trazer as entidades com conhecimento científico, como a Fraunhofer, termos todo o suporte que a nossa investigação tinha resultado e termos esse momento de interação com os cidadãos. Então foi muito interessante porque durante duas semanas conseguimos ir iterando as soluções que tínhamos lá e ir trazendo melhorias de dia para dia. Infelizmente, depois que meteu-se o Covid, houve aqui uma mudança na própria dinâmica dos atendimentos. Acabou-se o atendimento espontâneo, agora é quase tudo por agendamentos, o próprio universo de utilizadores mudou um bocadinho agora com os fluxos migratórios. Portanto, nós neste momento estamos a começar a preparar um novo projeto à volta do atendimento e das lojas que devemos pôr no terreno este ano ainda, espero.

MR: Okay, ótimo. Então de certa forma a pergunta que eu ia fazer a seguir era **como é que foram cruzados os testemunhos e os contributos dos funcionários e dos utilizadores**, mas de certa forma...

JL: O que é que nós fizemos? Nós usamos muito para validar as constatações. Todo o trabalho que nós fizemos de investigação, os resultados das entrevistas, os inquéritos, tivemos horas e horas de observação, super anotados. Tudo isso levou-nos a tirar quarenta constatações. São quarenta coisas que acontecem nas lojas. Não estamos a inferir nada, estamos a dizer que estas situações acontecem e depois, no processo de validação/cocriação, em que fizemos estes *workshops* com cidadãos, funcionários e dirigentes foi tudo muito à volta da validação daquelas constatações ou seja, para cada grupo, quais eram as coisas em que eles mais se reviam, ou que lhes aconteceu mais vezes, ou que achavam que era mais relevante e demos aí alguma priorização. Isso ajudou-nos numa primeira fase a fazer a priorização, das quarenta, definirmos um universo mais curto de problemas a endereçar e servirem como âncora para os processos de cocriação ou seja, naqueles *workshops* definimos, okay, estas são as áreas prioritárias, aquilo que vocês acham que tem maior impacto ou que se reconhecem mais. Agora, lá está um exercício de design, *how might we*, como podemos nós endereçar os problemas, resolvendo os problemas para as pessoas.

MR: Okay

JL: E aí foi a primeira forma como cruzámos as constatações. Depois tínhamos um universo de constatações, ou seja, os problemas que os cidadãos davam mais importância, os problemas a que os funcionários davam mais importância e os problemas a que as unidades de gestão, ou seja, os dirigentes, davam mais importância. E depois submetemos tudo ao nosso conselho diretivo.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

MR: Mas já que falou na questão de colocar todos os testemunhos entre cidadãos, funcionários e dirigentes, queria entender se **desses encontros aconteceu algum conflito entre as partes interessadas?**

JL: Não, nós separámos, ou seja, fizemos sessões só com cidadãos, só com funcionários e só com dirigentes, nesta fase, porque a gente já sabe como é que são os funcionários, e já sabe como é que são os dirigentes, e já sabe como é que são os cidadãos, o que é que acontece? Isto depois é escadinha, os cidadãos frente aos funcionários retraem-se, não se sentem tão à vontade e os funcionários perante os dirigentes retraem-se, porque estão ali os chefes deles. Então, o cidadão nunca gosta tanto de expor as suas dificuldades e as suas fragilidades à frente de quem costuma estar do outro lado do balcão, e o funcionário não vai falar mal das coisas ou não vai ser completamente aberto, se tiver ali o chefe. Para evitar estes *biases*, o que nós fizemos foi segregamos os grupos, foi assumido e levantámos aquilo que realmente importa a cada grupo, não quisemos contaminar. Depois, levámos à nossa direção superiormente e à tutela: “olha, isto é o que os cidadãos acham, isto é o que os funcionários acham, isto é o que os dirigentes acham, agora escolham vocês o que é que querem que a gente vá endereçar”. Eles fizeram a sua seleção, das quarenta, eu acho que no final reunimos seis prioritárias e começámos a atirar soluções para endereçar, testar e ir para o terreno. Uma delas era a espera, mas depois atira-nos para muitas soluções diferentes, por exemplo, no caso da espera... A espera é penosa nas lojas de cidadão e então temos que garantir que ela fosse no mínimo produtiva para as pessoas, então testamos situações de deixar uma estante com livros, em que incentivávamos a troca, que as pessoas levassem um e deixassem outro, situações em que permitíamos locais para trabalhar, com um Wi-Fi reforçado e com umas mesas que tinham umas fichas para a malta poder carregar os *laptops* e carregar os telemóveis, espaço dedicado às crianças, em que têm uma mesinha, um tapete e uns bonecos para brincar, uns desenhos para fazer. Portanto, logo aí uma das constatações em que a espera é penosa, lançou-nos para uma série de diferentes tipos de soluções e, portanto, lá está, o laboratório vivo foi depois o corolário de irmos experimentando tudo, vendo o que é que resulta, ir afinando as soluções e pronto, é sempre super interessante.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

MR: Sim, eu por acaso fiquei com curiosidade, como houve um enquadramento de envolvimento de várias camadas de pessoas interessadas, *stakeholders* vá, também fiquei com uma dúvida sobre o projeto em si, **se ele chegou a implementar alguma metodologia ou ferramenta metodológica de *design thinking*, mas especialmente direcionada aos funcionários?** No sentido em que, por exemplo, dou um exemplo que aconteceu em Nova Iorque e ainda acontece, que eles basicamente criaram um banco de ferramentas para que os funcionários da câmara municipal de Nova Iorque conseguissem trabalhar consoante metodologias de design. Não sei se o mesmo ocorreu...

JL: Sim, sim...Nós temos um *toolkit* de design de serviços públicos, que tem umas quantas ferramentas que se podem usar, tipo entrevistas etnográficas. Nós criámos um manual para a aplicação e criação de guiões e para a aplicação de entrevistas. Temos um manual também sobre a criação de inquéritos online. Depois, evoluímos a *toolkit* e criámos um guia metodológico para o design de serviços. Tem todas as ferramentas, desde a criação de equipa até os laboratórios vivos, todas as ferramentas que nós utilizamos. Portanto, estamos sempre a criar *toolkits* para que possam ser utilizados pelas equipas. Estamos agora a começar também uma comunidade de prática com as unidades de gestão das lojas de cidadão. Eles muitas vezes são o nosso braço armado. Por exemplo, na última quinta-feira de janeiro, todos os anos, comemora-se o Dia Nacional da Participação. No último dia, nós fomos para as lojas de cidadão, aplicar inquéritos. A nossa equipa é reduzida, nós dividimos a equipa em três *sites*. Eu fui para Faro, houve malta a ficar aqui em Lisboa e houve outros que foram para Leiria. Mas depois tínhamos trabalhadores das lojas de cidadão espalhados por todo o país que estavam a aplicar os nossos instrumentos. Portanto, nós já vamos dando alguma capacitação para a malta ser, na verdade, o nosso braço armado no terreno. Agora, mais recentemente, este ano, criámos uma sonda etnográfica. O nome se calhar não é o mais espectacular... Mas, na verdade, são dois *kits* para avaliação de serviços. Na verdade, a sonda é dois em um, mas tem uma *checklist* para avaliar serviços presenciais e uma *checklist* para avaliar serviços digitais. Ou seja, nos presenciais, estamos a avaliar a

jornada e a interação com os pontos de contato e qual é que é a medida de satisfação no final. Para a sonda digital, estamos a avaliar alguns itens que vêm no processo dos selos de usabilidade e acessibilidade. Há um programa de acessibilidade e usabilidade nos *sites* públicos que atribui um selo de bronze, prata ou ouro. Pronto, nós fomos buscar algumas perguntas da *checklist*, isto é para que qualquer cidadão possa fazer a sua própria avaliação dos serviços públicos. Eu depois partilho contigo estes materiais, está bem?

MR: Só para ficar claro, este guia metodológico que vocês criaram, ele surge do laboratório vivo, ou surge com a sequência de trabalho feito?

JL: Isto surge na sequência do que é o nosso trabalho. O laboratório vivo é uma das ferramentas que está incluída naquilo. Porque tudo aquilo que nós fomos usando nos nossos processos de serviço de design, as ferramentas, metodologias, práticas, *templates*, o que quer que seja, reunimos tudo. Qual é que é o nosso interesse? O nosso interesse é que cada entidade pública tenha um LabX. Ou que nem seja preciso o LabX. Que todo o funcionário público tenha critério suficiente para usar estes modelos de design centrado nas pessoas e perdermos este paradigma de estarmos sempre virados para dentro e só disponibilizarmos, de acordo com o que temos. Aqui não, estamos a tentar disponibilizar de acordo com o que interessa às pessoas.

MR: Sim, no fundo é centrar no utilizador...

JL: Isso.

MR: Okay, não sei se terá tempo para mais uma pergunta...

JL: Fazemos mais uma e depois reagendamos, pode ser?

MR: Combinado. Não faz mal! Eu queria entender se **na sua perspectiva, o laboratório vive enquanto modelo, tem a capacidade de ser replicado numa escala**

mais alargada, como, por exemplo, na rede de lojas de cidadão do país? Fazendo a ponte com aquilo que falamos agora mesmo.

JL: Não tem. O laboratório vivo tem que ser... Quer dizer, tem, mas perde o seu propósito. No laboratório vivo tu queres ter uma equipa de investigadores em contínuo a monitorizar a utilização das soluções. E tu normalmente, para montares o laboratório vivo, tens várias soluções, não fazes o laboratório vivo só para testar uma coisa. Fazes para testar um ecossistema de coisas que justificam estar ali. Então, o que é que eu quero? Quero que haja uma equipa de investigadores a olhar atentamente para o que se está ali a passar para, imagina, no final do primeiro dia nós testámos cinco soluções, entrevistámos todos os utilizadores que passaram por essas soluções e já percebemos como é que podemos interagir com elas. Então, para o dia seguinte, quando estivermos a montar o *setup*, já podemos fazer algumas alterações ao serviço para que se coadune com o *feedback* que recebemos anteriormente. Agora, é muito difícil, neste momento, com a capacidade que nós temos, estares a correr este processo em paralelo. Eu acho que pode ser interessante, até porque há soluções que funcionam nos contextos que não vão funcionar noutros. Portanto, a loja das Laranjeiras, por exemplo, é a única no país, não há nenhuma que tu possas comparar, mas por exemplo a Aveiro já consegues comparar a Braga, que já é uma loja parecida. Coimbra tem uma loja parecida com a de Faro. Tens aqui algumas analogias de cidades médias. Mas lá está, consegues aplicar isso em, imagina, dez lojas ao mesmo tempo, ias ter dez equipas de investigação no terreno a olhar para aquilo. Ia ser super rico, mas não temos capacidade ainda.

MR: Há falta de recursos, é isso que quer dizer?

JL: Sim, e depois é a experimentação em si. Nós queremos experimentar de forma controlada. Por exemplo, se há uma coisa que corre muito mal e é possível que corra, eu não quero que isto seja conhecido a nível nacional. Não faz sentido, porque depois vai inquinhar a opinião das pessoas, mesmo sem razão nenhuma, para o futuro. E nós sabemos que estamos em laboratório. Os erros para se criar são ali, porque estamos em ambiente controlado e conseguimos explicar às pessoas que estamos a experimentar. Só depois de validarmos é que temos interesse em fazer o *roll-out* para fora. A não ser que

haja uma vontade de ter uma narrativa, de ter um *storytelling* que seja mesmo importante mostrar que estamos a fazer trabalho, em termos do processo de design não me faz sentido ter laboratórios em paralelo. Lá está. Em termos de narrativa, em termos de *storytelling*, pode fazer sentido. Ah... Estarmos a trabalhar no país inteiro ao mesmo tempo... É super interessante em termos comunicacionais. Agora, se vai-te dar os resultados que tu queres ou vais fazer mais *show-off*, eu acho que é mais *show-off* do que resultados. Prefiro ter a equipa dedicada, focada num momento e olhar com atenção para aquelas soluções ou para aquelas hipóteses de soluções e trabalhar essas concretamente. Lá está, porque aí conseguimos centralizar o investimento, conseguimos centralizar a nossa atenção. Está tudo ali focado naquele sítio e naquele momento, não dispersamos tanto. Podemos fazê-lo para efeitos de bandeiras e de cortar fitas e aquelas coisas que os políticos gostam muito, mas em termos processuais, em termos de design, eu preferia que sejam focados.

Transcrição completa da continuação da entrevista de Jorge Lagarto (JL) por Mariana Rosa (MR), realizada no dia 4 de julho de 2024 on-line via Zoom, das 10:40h às 11:20h

MR: Pedia-te para **descreveres a linha cronológica do projeto dos laboratórios vivos, desde o seu início até ao seu estado atual.**

JL: Só antes de mais, há aqui só um *disclaimer* que é preciso fazer. O modelo que nós usamos de laboratório vivo não é aquele modelo tradicional do laboratório em permanência, okay? O conceito que usamos de laboratório vivo, está muito associado a momentos de experimentação localizados no tempo, ou seja, o que temos feito são laboratórios entre duas semanas a um mês. Há uma série de laboratórios vivos que nós temos em Portugal, até muitos associados a alguns municípios, que são soluções que estão em permanência. Há umas coisas que havia, acho que era em Aveiro, uns projetos de *bike sharing* que estavam em conceito de laboratório vivo, que eram avaliados em permanência, mas o nosso não. O nosso, na verdade, funciona como corolário do nosso processo. Então, no caso em concreto do Laboratório Vivo de Aveiro, nós começámos a investigação em 2018, das lojas de Cidadão... Deixa-me só recuperar aqui algum

histórico... Tivemos para aí três meses de *research* no terreno. Depois tivemos mais dois meses, em que corremos o processo de validação e cocriação. Se calhar nove meses depois estávamos a começar a fazer a experimentação no terreno. Nós estamos a trabalhar mais ou menos a ciclos de nove meses a um ano. O laboratório vivo fica depois restrito aos momentos de experimentação. E aí tem ficado entre duas semanas a um mês. E temos uns mais rápidos ainda. Em Loulé fizemos um que durou três dias, porque estava associado a uma proposta de *website* e o que fizemos foi um *mix* entre testes de usabilidade, entrevistas a *stakeholders* e, ao mesmo tempo, estávamos a validar a adequabilidade da solução. Eram soluções de acesso à informação para estrangeiros. Então, estávamos a montar um *website* informativo. Porque é que lhe chamamos de laboratório vivo? Fomos buscar utilizadores reais que estavam com dificuldades na relação com os cidadãos, identificados por associações, e que nos trouxeram essas pessoas e elas resolveram o seu problema com a nossa solução. Isto que nós fazemos também muito no âmbito dos laboratórios vivos, que é garantir que as soluções vão ter público. Ou seja, quando estamos a desenhar para públicos específicos, depois temos sempre o cuidado de ativar as associações com esses públicos e garantir que as soluções vão ser utilizadas durante o tempo em que nós estamos a investigar. Porque podes uma solução numa loja aberta ao público, epá, podes correr o risco de ninguém querer fazer nada com aquilo. Então quando são coisas muito experimentais... Por exemplo nós no IPDJ, em Coimbra, tínhamos um quiosque de autoatendimento. As pessoas olhavam, passavam ao lado, ficavam a olhar, mas para serem predispostos a utilizar, não era assim com tanta facilidade. As pessoas não vão por si só experimentar coisas novas, portanto, articulamos muito com estes ativadores para nos trazerem clientes digamos assim. Mas pronto, em ciclo, temos esse ciclo de nove meses a um ano, mas isto é para produzir resultados de investigação e normalmente temos laboratórios vivos entre duas semanas a um mês. É claro que estes ciclos podem ser encurtados, mediante o conhecimento prévio que nós já tínhamos sobre o serviço ou sobre o problema. Imagina, com o IPDJ, por exemplo, a *research* aconteceu ao longo de um ano, porque, ao mesmo tempo que estávamos a fazer *research*, estávamos a fazer capacitação de equipas no IPDJ. Então, aquilo acaba por ser um movimento de transformação dentro da organização. Em fomos trabalhando com eles e para além da parte de diagnóstico, houve também alguma ideação, mas o laboratório vivo acaba por surgir num ciclo mais alargado. Em Loulé foi

muito mais curto, porque já tínhamos muitos dados de investigação sobre estrangeiros, daí o maior esforço foi a nível da definição da solução e depois na construção do protótipo, porque era um protótipo de alta fidelidade de um portal. Portanto o esforço maior foi até na parte da cocriação, em percebermos a estrutura de informação e os tipos de dados que lá estavam, mas esse foi bem mais curto. Julgo que foram uns quatro meses que começámos no início do verão e eu julgo que em outubro estávamos a fazer o laboratório vivo. É variável e depende muito do nível de conhecimento que nós temos sobre as áreas de problema e trabalho prévio que já exista. Podemos ter parceiros que aceleram também os processos, nomeadamente a nível da cocriação e da construção de protótipos. Nós aí temos depois alguns protocolos com unidades, por exemplo, com o FabLab, temos com a FBAUL, temos um protocolo convosco. Temos com a Design Factory da Universidade de Aveiro, temos com a Fraunhofer, temos aqui uma série de parceiros do ecossistema que nos ajudam a acelerar os laboratórios.

MR: Sim... Em relação aos cidadãos, **têm algum critério de seleção de cidadãos que participam no Laboratório Vivo?**

JL: Pronto, nós fazemos o normal funcionamento dos espaços. A nossa primeira perspectiva é atender quem chega, independentemente dos perfis. A partir do momento que começamos a saturar determinados perfis, começamos a ir à procura de outros. O que nós fazemos muitas vezes é, as pessoas dirigem-se ao balcão ou tiram uma senha, e nós, naquele momento de compasso de espera, vamos convidar pessoas a usar uma nova solução, para que poderemos recolher esse feedback. Se nós tivermos numa loja, as coisas são tendencialmente abertas a todos os perfis de utilizadores, então começamos com quem nos chega pela frente. Agora imagina, se eu na fila para o atendimento ou em espera, tenho quatro jovens e um idoso, e eu já ouvi cinquenta jovens, eu não vou chamar os jovens, mas vou querer capturar o perfil do idoso. Portanto, ao início abrimos, venha quem vier, e depois quando começamos a saturar com diferentes perfis, começamos a direccionar mais para poderemos ter a experimentação alargada. Se virmos que esses perfis ou não vão à loja, ou não estão ali, não estão a aparecer, ou naquele dia, ou o que é que seja, fazemos com quem temos e depois temos que fazer esses reparos em termos de *report* e dar quais são as limitações do estudo, porque não foram

utilizados todos os perfis, etc. Mas tendencialmente sim, num primeiro momento abrimos ao máximo e recebemos toda a gente, quando começamos a saturar, vamos tentando ir aos perfis mais específicos para alargar a base de conhecimento.

MR: Sim, no fundo para garantir talvez a representatividade, se bem que é sempre complexo, mas sim, no fundo é por aí. Agora, para terminar, tenho duas questões que são mais da tua perspectiva, não tem tanto a ver com... Pode ter a ver, e pode não ter a ver... Mas então, **em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?**

JL: Qual é que é o papel do design? O papel é central, porque nós para conseguirmos dar resiliência à democracia temos de motivar a transparência das entidades e promover a confiança dos cidadãos nas entidades. Isto não se consegue fazer *by default*, nós temos que desenhar as soluções. Tudo que seja serviços e políticas públicas têm que ser desenhadas de forma centrada nas pessoas para conseguirmos promover esta confiança e esta transparência. Se continuarmos a olhar para os serviços e prestá-los como o Estado presta serviços de forma tradicional, nós nunca vamos conseguir promover esta transparência, porque já é opaco e nós temos muitos problemas em relação a isso. As pessoas não entendem os agendamentos, não entendem como é que nós estamos tanto tempo e não temos vagas, e porque é que as vagas são todas capturadas por estrangeiros, por exemplo, e isto está-nos a provocar um aumento da desconfiança entre cidadãos nacionais e estrangeiros. Isto é muito visível no espaço da loja, porque, imagina, os estrangeiros muitas vezes estão mais bem organizados, digamos assim... Não é que sejam organizados, mas muitas vezes há aquelas máfias que capturam as senhas e as vagas no atendimento. E o que acontece é isto. É muito frequente nós vermos, por exemplo, todo o serviço de agendamentos da AT (Autoridade Tributária) cheio porque foram capturados por cidadãos estrangeiros. Quando o português chega lá para ter um atendimento normal, como sempre fez, não dá porque as vagas estão cheias e eles já não fazem atendimento que nós chamamos de atendimento extemporâneo, que é chegarmos à loja e termos a possibilidade de ser atendidos. O governo já percebeu isso e agora nas últimas semanas, ou há duas semanas, lançou uma ordem que todos os serviços públicos vão ter que atender sem agendamento. Mas se nós não virmos estas soluções *by design*,

ou seja, se nós não desenharmos estas coisas com dados de pesquisa e com informação de terreno, nós vamos estar sempre a atirar para o ar e a disparar para o lado.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

JL: Vou te dar outro exemplo. Ontem tivemos uma reunião com uma unidade local de saúde, Barcelos-Esposende. Eles têm um tema relacionado com a comunicação com o utente. Tu vais a um centro de saúde, a uma unidade de saúde familiar, ou ao hospital, então toda a parte da relação e do atendimento é complicado. Dizem-nos eles: “ah, nós precisamos de ajuda para dar formação ao pessoal do atendimento.” Eu: “opá, mas vão dar formação, mas vão dar formação para quê?”. “Ah, nós sentimos que a interação com o utente...” vocês sentem, mas é assim, o serviço não se limita à interação que é tida no ponto de contacto entre o utente e o atendedor. O serviço começa quando o utente sente a necessidade de se deslocar. Ou porque lhe doi a barriga. Ou porque recebeu uma carta vossa a chamar para vir à consulta. O serviço começa nesse momento. Começa no momento em que ele lhe doi a barriga e ele quer perceber onde é que tem de ir para se resolver. Isso já é serviço. Nós temos que comunicar bem às pessoas onde elas vão quando têm alguma coisa. Dependendo de alguma coisa que têm, vão ter que se dirigir a uma unidade de saúde primária, a um centro de saúde, ou se calhar vão ter de ir às urgências do hospital. Portanto, a comunicação e a interação com o utente começa logo aí. Não começa em frente ao balcão, com o técnico administrativo. Se eu entrar no centro de saúde e tiver, por exemplo, os fluxos de direcionamento dentro da unidade de saúde visíveis e eu souber que quando entro, eu tenho uma consulta com o médico de família, quando entro na porta, tenho de ir para a direita e ir para a sala de espera lá ao fundo, que vou ser chamado. Eu escuso de ir chatear quem está no balcão do posto administrativo para perguntar onde é que eu vou. Portanto, se não tivermos, se não definirmos estas soluções *by design*, vamos perder estas coisas, vamos perder estas nuances, vamos estar focados naquilo que são os impactos dos problemas e não na verdadeira raiz dos problemas. O design é fundamental para garantirmos serviços universais, com acesso equitativo. Eu não quero um acesso igualitário, eu quero um acesso equitativo. Quem precisa, acede mais. Quem não precisa, não acede tanto. Conseguimos dar resposta àquilo que são as verdadeiras necessidades e expectativas das

peessoas. Só desenhando as nossas soluções é que nós vamos conseguir dar resposta, porque, se nós só criarmos as soluções e as pusermos no terreno, esperando que elas vão resolver problemas, não vão. E depois isto é um processo encadeado, se nós tivermos um bom serviço vamos promover a confiança nas pessoas. Se vamos promover a confiança nas pessoas, vamos estar aqui a melhorar a sua relação com o Estado, e tudo isto vai promover o aumento da transparência, uma aproximação à nossa cidadania, de qualquer um de nós, diminui-se aquele sentimento de injustiça, que muitas vezes acontece na relação com a autoridade tributária, ou com estas diferenças de tratamento que às vezes existem entre o pessoal mais beneficiado socialmente e as pessoas com maiores dificuldades. E nós temos ainda um *gap* grande no acesso aos serviços. Há serviços que são muito mais fáceis de ser acessíveis por pessoas com elevado extrato social. Então, temos de começar a desenhar a nossa oferta de serviços públicos, de modo a garantir que esses *gaps* não aumentam e conseguirmos prestar o serviço ou a proposta de valor público de uma forma equitativa nos diferentes perfis de cidadãos.

MR: Sim, é isso, de certa forma é garantir o acesso equitativo como estavas a dizer á bocadinho, lá está. Então, **nesta perspectiva, quais são os principais obstáculos ou fatores motivadores para tal acontecer?** Ou seja, pronto, no fundo é entender quais é que são os fatores que motivam o design a fazer parte da democracia e os fatores que o impedem ou que não o deixam, de certa forma, entrar nesse mundo, na tua perspectiva.

JL: Então, o que é que impede? Cultura. A cultura é o principal bloqueio. A administração pública vive muito em silos. A malta das finanças trata do que é das finanças, a malta da segurança social trata do que é da segurança social, a malta dos registos e notariado trata dos registos e notariado. E vivemos sempre muito de dentro para fora, ou seja, eu faço cartões de cidadão, eu tenho aqui a minha fábrica de cartões de cidadão, as pessoas têm de cá vir, bater-me à porta, dar-me os dados e pagar e depois, e eu é que lhes dou o cartão. Não, o cartão é obrigatório e toda a gente é obrigada a ter o cartão, portanto nós podemos ser proativos nestas coisas. Agora, até isso acontecer e nós conseguimos perceber muito bem este exemplo do cartão de cidadão: ele é obrigatório, toda a gente tem que ter, vamos mandar e depois a malta paga. Toda a gente consegue compreender o benefício de ter os quatro números associados a um cartão,

mas só o facto de não teres conseguido eliminar os quatro números e criar um número único, já é demonstrativo um bocado da nossa cultura. Cada entidade agarrou-se ao seu número e diz que, o meu número é super importante e não o podemos perder porque eu tenho associado a isto, tudo aquilo que é o histórico de contribuições e dos impostos das pessoas e as pessoas identificam-se com o NIF não sei aonde, a segurança social e a saúde dizem exatamente a mesma coisa. Portanto, apesar de tudo, numa medida de simplificação e melhoria de serviços, nós até continuamos a ter os nichos bem patententes. Se nós na AMA até já estamos ativados e conscientes do processo da transformação digital, da importância das pessoas no centro destes processos, não é fácil nós irmos a uma AT por exemplo, e dizer, vocês têm que pôr as pessoas no centro, vocês têm que mudar a vossa comunicação. Eles sentem que estão a levar um puxão de orelhas de malta que nem sequer faz parte da sua área de governo. Então, é mesmo difícil nós chegarmos às finanças, olha, vocês têm que mudar essas cartas que vocês mandam para as pessoas. Porque cada vez que as pessoas recebem essas cartas, é meio enfarte o que estão a proporcionar a toda a gente. Mas é difícil, porque aí estão a assumir que estão a fazer mal as coisas. Nem é que estão a fazer mal, mas que podem melhorar. Mas depois há sempre esta cultura de eu não posso mostrar que faço mal o meu trabalho, ou que não estou a fazer bem, então é sempre esta “orgulhosamente sós”.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

JL: Um exemplo é a máquina de senhas nas lojas de cidadão. Tu vais à loja de cidadão, há um *job to be done*, eu quero renovar o cartão de cidadão. Qual é a senha que eu vou tirar? É do Instituto dos Registos e Notariado (IRN)? Como é que eu sei, naquela primeira seleção que está associada às entidades, que o cartão de cidadão tira-se ou renova-se no Instituto dos Registos e Notariado? Eu sei, mas o normal dos cidadãos não sabe. E tu tens logo esse *insight*. Qual é a senha que é mais desistida na loja de cidadão? É do Espaço Cidadão. Porque as pessoas, quando querem renovar o seu cartão do cidadão, a primeiro nível é uma lista de entidades, ao lado do IRN, está o Espaço Cidadão. Eles querem renovar o seu cartão de cidadão, faz todo o sentido clicar no Espaço Cidadão, e depois não é. Enquanto nós não mudarmos a organização da máquina de senhas que reflita o modelo mental dos cidadãos, em vez de refletir o

modelo organizacional do Estado, esquece. Mas este é o paradigma que temos de mudar, aos poucos sim, mas é difícil, é mesmo difícil...

MR: Acredito...

JL: Como é que nós conseguimos alavancar? Com a proposta de valor do design. Temos que conseguir demonstrar que as soluções definidas *by design*, que envolvam todos os *stakeholders*, que envolvam processos de cocriação, que sejam experimentadas antes de serem implementadas têm uma proposta de valor efetiva e é melhor trabalhar desta forma, é mais útil, torna-se mais eficiente e os resultados são melhores. Mas tens que o demonstrar. Portanto, é ir conseguindo espaço, e nós fazemos muito isto. Assim que conseguimos espaço para fazer qualquer experimentação, é escrever relatório. É muita produção de documentação que é para conseguirmos comunicar a proposta de valor. A proposta de valor pode existir, se nós não a capturarmos e não a registarmos é como a árvore que cai na floresta e não está lá ninguém, faz barulho? Nunca se sabe, não estou lá para ouvir e aqui é um bocado a mesma coisa. Outro exemplo, a renovação automática da carta de condução. Porque é que ele foi criado e qual é que é o grande impacto? Tu podias dizer... É automático, é digital, essas coisas todas... Não, porque aquele serviço destina-se a resolver mesmo um problema. Qual é que foi o problema? Havia muitas pessoas que estavam a ser paradas em operações *stop* e com a carta fora de validade. Porquê? Porque as regras sobre a renovação da carta estão sempre a mudar.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

JL: Portanto, há sim muitas diferenças e a malta não sabe, está perdida. Então, o que este serviço visa resolver é o número de pessoas que são apanhadas sem carta. Como é que nós vamos medir o impacto e vamos conseguir perceber a proposta de valor deste serviço? Se estes números diminuíssem, certo? Se eu vir que há uma tendência de diminuição das pessoas que são apanhadas com a carta que não está válida, é porque realmente o serviço da renovação automática está a produzir efeito. O impacto na política pública é o impacto correto. Agora, isto é difícil de conseguir casuisticamente, de decidir repentinamente, por exemplo, pôr um assistente virtual a dar informação às

peças. Não estás a desenhar a proposta do assistente virtual, estás só a enfiar a tecnologia para ver se ela te resolve um problema, não é uma solução definida *by design*. Mas se fores perguntar às pessoas como é que elas querem... Ninguém te vai dizer que quer falar com um *bot*. Toda a gente vai te dar outras formas diferentes, portanto as tuas soluções têm que ser muito ancoradas naquilo que é dados e informação e as expectativas das pessoas, e sem design tu não consegues capturar isto.

MR: Sim, porque, de certa forma, concentra-se tudo no método no fundo, no *Double Diamond* lá está...

JL: Nós, por exemplo, identificámos nove princípios fundamentais para desenhar serviços baseados em direitos humanos. Um deles é desenhar primeiro para as populações mais vulneráveis, porque a partir do momento em que desenhas bem para esses, todos os outros vão conseguir fazer. Há um dos princípios, e foi colocado lá de propósito, que é a valorização do processo. Tu nunca valorizas o processo de design. Tu quando crias um novo serviço, o espampanante cortar a fita e saltarem as rolhas das garrafas de champanhe, é entrada em produção, é o dia que o serviço começa a ser feito. E só a partir daí é que comesças a dar atenção. Não! Todo o processo tem uma narrativa super rica que deve ser alavancada. As pessoas ao viver, e ainda ninguém percebe isso, tu ao viveres o processo, imagina, agora vamos criar um modelo o modelo de atendimento do futuro das lojas de cidadão aqui na AMA. Mas se tu definires o modelo de atendimento do futuro, sentado à volta da mesa, podes criar uma coisa, mas vai de facto resolver as necessidades das pessoas? Vais depois ter uma grande campanha de *marketing* à volta disto e as pessoas aí é que vão começar a saber? Então, e se tu comesçares a vender estás a criar o novo modelo juntamente com as pessoas e as entidades e mostrares imagens com auditórios cheios de malta, todos a trabalhar. Em termos de narrativa é muito mais poderoso, as pessoas sentem-se envolvidas. Nós, quando estivemos na loja em 2018 e 2019, falámos com setecentas pessoas. Se nós, logo a seguir, tivéssemos metido o novo modelo de atendimento, essas setecentas pessoas iam logo: “eu participei nisto! Eu estive envolvido! Eu fui ouvido! Eles fizeram-me uma entrevista! Eu estive com eles a montar legos, para dizer onde é que era o espaço!”. E este movimento acaba por ser um *waterfall*. Tu ativaste um cidadão, ele

gostou, sentiu-se envolvido, ele vai contar isto a N pessoas e tens esse efeito cascata. Isto promove a confiança, promove a transparência, valoriza a participação das pessoas, porque percebem que o seu tempo, e aquilo que estão a dar, tem retorno. Isso é das piores coisas que a gente pode fazer, que é pedir a participação e depois não devolver, ou não acontecer nada.

MR: No fundo tens que lidar com as expectativas deles também, porque se vais envolvê-los no projeto, tens que, à partida, estar à espera disso. Ou de alguma forma tens que ter isso em conta.

JL: Exatamente, mas ao fim do dia, torna-se muito mais poderoso, porque se eu me fechar na sala mais uma vez, a definir o que é que é o novo modelo de atendimento, ou como é que os funcionários devem posicionar-se ou devem interagir. Não! Eles sabem essas dificuldades melhor que ninguém, e se eu definir aqui em cima, quais as atitudes e comportamentos que as pessoas devem ter, na primeira linha... Vão se borrifar em ti ou vão reagir, não vou adotar. Agora, se tu construíres, com funcionários da loja, qual é que é o modelo de atendimento, eles é que chegam à conclusão de quais é que são os atípicos dos comportamentos que devem ter. E depois, logo eles próprios vão-se passar a autorregular. Se for uma imposição externa, definida porque sim, não vai funcionar. Mas se for uma conclusão, que as pessoas cheguem através de um processo que foi desenhado especificamente para o efeito, as pessoas vão reconhecer a sua participação, o seu envolvimento e reconhecem-se como parte daquela solução. “Eu contribuí para aquilo”, portanto, vão adotar com muito mais facilidade e vão ter muito menos resistências. E acho que esta é de facto a mais valia do design nestes processos.

MR: Sentes que o design é capaz de envolver mais as pessoas nestes tipos de processos?

JL: Sem dúvida, sem dúvida. O design é fundamental, seja a desenhar um serviço, seja a desenhar uma aprendizagem. Eu venho da parte de desenhar experiências de aprendizagem. Portanto é fundamental, e aí depois a certa altura faz-me confusão nos modelos de ensino atuais, eu não vou para uma sala com um *powerpoint* e vou ler aquilo que lá está. Não, eu tenho que desenhar um processo, para que os formandos, ou

os alunos construam a sua própria aprendizagem. São eles que têm de a construir, não sou eu que vou construir. A aprendizagem não se transmite. A aprendizagem constroi-se. Sou eu que tenho de a construir, com a minha prática, com a minha experiência anterior, com as ferramentas que eu tenho, as competências que eu tenho. Mas eu construo a aprendizagem. Mas para a construir, eu tenho de ser guiado por um processo que foi desenhado para mim. E aqui é igual, é exatamente a mesma coisa.

Loulé Sou Eu

Transcrição completa da entrevista de Andreia Pintasilgo (AP) por Mariana Rosa (MR), realizada no dia 9 de setembro de 2024 on-line via Zoom, das 14:30h às 15h.

MR: Como estava a dizer, começamos então com a pergunta de **como é que encara o contributo do projeto Loulé Sou Eu, para uma democracia resiliente?**

AP: Este projeto foi realmente sem dúvida bastante positivo. Teve consequências para além daquilo que eu pensava. Comecei numa rua, que é a rua de Portugal, que é uma rua em Loulé e defini aquela rua como zona piloto, e apesar do Loulé Sou Eu já não estar ativo, dali vieram, resultou, teve muito bons resultados a nível do comércio em Loulé. Ou seja, foi também por causa do Loulé Sou Eu que atualmente estou a trabalhar na Câmara Municipal de Loulé, porque perceberam que havia ali uma dinâmica diferente e por isso me pediram para eu trabalhar as questões do comércio, foi assim que entrei para a Câmara Municipal de Loulé. E a partir daí, porque também tivemos o Covid, foi a partir destas dinâmicas que, durante o Covid, se desenvolveram projetos que colmataram o comércio. Criou-se... Uns dos projetos que era “Do Restaurante à Janela do Táxi”, ou seja, os taxistas também estavam parados, o comércio também e as pessoas precisavam de comer e de serem transportados alimentos e criou-se aí uma dinâmica. Houve campanhas também a nível de natal e que ainda hoje estão ativas, desde o “Toma lá, dá cá” que era um conjunto de pontos. Pronto, tenho noção que o Loulé Sou Eu criou aqui, mas a pergunta... Isto foi o que veio daqui, desta primeira atuação, mas democraticamente foi completamente, foi uma forma de unir as pessoas desta rua e também foi... Eles tinham tudo, só precisava de um clique e a cola disto tudo era realmente o design, foi o design que ativou esta união entre a comunidade daquela rua, porque haviam profissões muito diferentes, atividades muito diferentes, e em conjunto conseguimos animar e criar dinâmicas diferenciadoras.

MR: Sim, e de certa forma era essa a pergunta que eu lhe ia fazer, **qual é o papel do design neste contributo?** Começou já a explicar, mas se pudesse aprofundar um pouco mais...

AP: Essencialmente é a comunicação, comunicação é fundamental. Desde as pessoas comunicarem o que é que vendiam, e elas a nível de comunicação não tinham essa capacidade, e eu era o elo de ligação entre elas, que fazia a visita à loja, via o que é que eram os produtos, qual era a atividade, o que é que cada um deles fazia. Fotografei alguns dos produtos, aqueles que eram mais emblemáticos e mais que eram mais diferentes, o que os podia diferenciar, e até mesmo as próprias pessoas tinham características que os tornavam diferenciadores e então escrevi pequenas biografias acerca deles, fiz pequenas entrevistas, e depois então criei uma página do Facebook, na altura o Facebook era o que estava a dar, ali naquela altura, agora se calhar já seriam outras. Mas o Facebook, na comunidade de Loulé, ainda funciona muito bem em grupos mais pequenos. Então foi através do Facebook que conseguimos, criei uma página que é o Loulé Sou Eu e que foram apresentadas as várias atividades da rua. E depois comuniquei, pronto, como nós fizemos várias ações, normalmente era o sábado de manhã, uma vez por mês, e eu fazia sempre os cartazes, a comunicação toda, mandava para a agenda municipal, também para toda a comunicação social que eu tinha disponível, fazia o *press release* e enviava. E depois, como isto era uma coisa sem fins lucrativos e diferente, houve uma série de outros projetos que se juntaram a nós para animar, desde a “Casa da Cultura” que me perguntavam: “então queres que a gente vá lá?” e eu dizia: “quero, quero, quero!”. E pronto, por vezes tínhamos alguma da animação, que cada um contribuía para aí com um, dois euros e tínhamos um DJ, e pronto e havia todo um planeamento que era feito antecipadamente, em que cada um dizia: “então olha, desta vez vou fazer um *workshop* de yoga do riso” outra fez... Tipo no café oferecia uma bolachinha. Eram coisas completamente... Mas eram miminhos e toda esta dinâmica a ser comunicada e a rua ficava fechada, então as pessoas podiam circular livremente na rua, entrar nas lojas e participar nas várias atividades.

MR: Sim. Por acaso, quando me falou de como eram pessoas que viram de contextos muito diferentes ou de negócios muito diferentes também... Lá está, fiquei curiosa, se **houve troca de conhecimentos ou estratégias entre eles? E se sim, como é que isso aconteceu? E se não, porque é que não aconteceu?**

AP: A decoração da rua era toda feita em conjunto. Havia sempre decoração, era sempre amarelo, preto e branco, que eram as cores do Loulé Sou Eu, e havia desde balões, um ia comprar os balões, outro ia encher os balões, depois havia uns outros que punham os festões. Era um trabalho mesmo de equipa e conjunto, que fez com que as pessoas tivessem o sentido de pertença e que se envolvessem cada vez mais. Isso foi interessante. E houve essa troca de conhecimentos também, porque eles começaram a perceber como é que cada um funcionava, e começaram a perceber também como é que tinham que comunicar, essencialmente isso. Essa da Yoga do Riso, lembro-me, ela agora já não está lá na rua, mas a partir daí, depois, ela fez outros eventos, e disse assim: “olha isto até está bem organizado”, “aprendi contigo!” e eu: “okay, boa, passei conhecimento”. Pronto, essa passagem de conhecimento acho que foi muito salutar.

MR: Sim, e de certa forma informal, não é, porque não foi...

AP: Sim, eu nem dei conta de algumas coisas que estavam a acontecer mas foi um processo transformador, sim.

MR: Exato, okay. E por acaso gostava de entender **como é que ocorreu o processo do planeamento dos eventos, se as decisões foram tomadas só pelos promotores, pela Andreia e pela Câmara Municipal mais tarde, ou se envolveram também os outros intervenientes, ou seja, os comerciantes, os artistas, a própria população?**

AP: Sim, eu nunca tomei decisões sozinha, isto fazia parte também do meu mestrado, da tese de mestrado. Então, a nível de sistematização, tinha que ter também tudo certinho para depois poder justificar e poder replicar noutras ruas e assim. Mas todas estas decisões de programação, nós juntávamos sempre os que era possível, os que tinham disponibilidade, fazíamos um lanchinho e depois: “então quem é que faz isto, quem é que faz aquilo” e depois fazíamos a programação, também tendo em atenção a altura do ano, a época. Havia sempre uma temática, em todos havia uma temática. A Câmara Municipal deu-nos sempre apoio e a ACRAL também, que é a Associação de Comerciantes do Algarve, que tinha sede em Loulé. Então todo este ecossistema fez acontecer e tornou as atividades possíveis porque sim, não pagávamos as licenças de

ruído, porque a Câmara não cobrava isso. O ser a ACRAL a apoiar-nos era uma associação sem fins lucrativos, e, como era do comércio, também haviam certas licenças que também não precisávamos de pagar. E pronto, houve aqui toda uma sinergia muito positiva.

MR: Isso é super valioso quando juntamos várias vozes diferentes e várias perspectivas diferentes para promover um... Pronto... Não é promover, eu acho que é materializar a vontade das pessoas, no fundo, e isso é super interessante. Para além disso, eu também queria entender, porque do que eu percebi do projeto, ele tem uma componente de valorização pessoal e também de sentimento de pertença. **Este trabalho de valorização pessoal dos comerciantes foi acompanhado pelos promotores?**

AP: Foi mais acompanhado por mim.

MR: Okay. **E se sim, como é que aconteceu?**

AP: Sim, foi mais acompanhado por mim. Tinha a ver precisamente com isto de lhes fazer uma pequena entrevista, perceber quem eram aquelas pessoas e eu na altura trabalhava naquela rua também, o que tornava as coisas mais próximas. E eu de vez em quando lá saía do meu lugar e ia: “então já tem isto? Já tem aquilo?” e começava a perceber a dinâmica, tanto no negócio como é que eles faziam as coisas e que foi um trabalho muito de proximidade, de observação, de perceber de que forma é que podia ajudar cada um deles. E essa abordagem fez com que depois conseguisse comunicar o que é que cada fazia ou poderia valorizar, e por isso tinha uma peça que, depois aquilo era um bocadinho caro, e não... Mas quando fiz as apresentações do projeto a eles pela primeira vez, mostrei na apresentação um espelho. Era o espelho efeito de reflexo, a vossa imagem, o que vocês veem refletido, é o que o cliente depois também vê. Por isso essa parte têm que trabalhar, se estiverem chateados põem um sorriso, pronto... Houve aqui também todo um processo que foi de, um bocadinho de autoestima também, de valorizar, porque era uma rua em que o comércio estava um bocadinho apagado, envelhecido, e só eles podiam fazer alguma coisa que transformasse isso. E então houve este empoderamento, uma tentativa de empoderamento que acho que resultou e sim.

MR: E foi bem recebido pelos comerciantes essa sugestão?

AP: Foi, foi bem recebido. Tanto que as outras ruas depois: “então, Loulé Sou Eu é só na rua de Portugal? Quando é que temos aqui?” e foi giro. Depois quando passei para a Câmara então aí houve uma contaminação, já com outros nomes de outros projetos, mas foi a sementinha, sim.

MR: Sim, é bom saber disso. E já agora, **qual é que foi o motivo para a iniciativa não ter continuado?**

AP: Pronto, foi precisamente o facto de eu ter entrado para a Câmara e então, e depois houve o Covid e houve a necessidade, porque o Loulé precisava mesmo de ser uma coisa maior. Retirou-se algum saber e algum do conhecimento que se começou a fazer no Loulé Sou Eu, e depois ganhou outras proporções. Agora temos o Loulé Local, que já é uma plataforma onde todo o comércio está lá, é possível visitar, mas foi com essa base e com o que se queria do Loulé Sou Eu, naquela rua de Portugal, é que aquilo fosse... Era a rua e depois que, através, ou do Facebook, ou de um site, se conseguisse entrar dentro da loja das pessoas, ou que houvesse um *link* para se conseguir perceber o que é que cada um vendia, o que podia disponibilizar. E foi essa a base também para o Loulé Local, que era através da plataforma conseguir perceber o que é que cada um dos comerciantes em Loulé, que é um concelho já grande e nós tentámos pôr, e isto teve muita ajuda do Covid, como já referi. Porque, como houve Covid, nós tivemos mesmo que registar todos os comerciantes existentes no conselho e a partir daí, essencialmente a restauração, também pela campanha “Do Restaurante à Janela do Táxi”, os próprios comerciantes vinham ter connosco, já não tínhamos que ser nós a fazer esse contato e eram eles que tinham a necessidade, pronto... A necessidade faz a força... Vinham ter connosco para se inscreverem, para ter os benefícios que daí podiam retirar.

MR: Okay. Aquilo que apreendi que houve de facto impacto, mas queria perceber **a sua perspectiva sobre o impacto desta iniciativa nos comerciantes e no seu respectivo negócio. Ou seja, o que é que o Loulé Sou Eu lhes trouxe**, no fundo?

AP: Pronto é assim, apesar da Rua de Portugal estar muito centralizada em Loulé, ser uma zona central, acaba por estar desviada do núcleo movimentado do sábado de manhã.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

AP: E então, o sábado de manhã é o dia mais movimentado da cidade. E a rua de Portugal fica relativamente central, mas é desviada. E o que é que aconteceu? Foi que conseguimos desviar trânsito, pessoas, para aquela artéria, porque havia barulho, havia alarido e as pessoas tinham curiosidade e foram para lá. Por isso, os sábados de manhã naquela rua começaram a ser mais animados e a nível do negócio depois teve uma rentabilidade diferente de um sábado sem a ação.

MR: Sim, lá está, o facto de haver algo diferente a acontecer pode ter chamado também as pessoas curiosas a verem o que estava a passar.

AP: Exatamente. E depois aconteceu uma coisa que era, eu ia fotografando, à medida que o evento estava a acontecer, eu ia alimentando em tempo real o Facebook. Então, pelo menos aqueles que eram amigos da página, viam e: “olha, já está a acontecer isto, vamos, vamos, vamos!” e apareciam, e sim.

MR: Exato, pois é um pouco a palavra, de boca em boca, exato, passando a palavra. **E no que diz respeito aos padrões de consumo dos habitantes e o comércio local geral da cidade?**

AP: Aí, pronto, houve uma coisa gira, porque como tínhamos a rua fechada, as esplanadas... Tinha as esplanadas na rua e as pessoas iam lá, tomavam um pequeno almoço, tinham mais espaço, estavam ali tranquilas, ouviam uma música, de vez em quando havia teatro, e aí houve essa possibilidade de tomarem um pequeno almoço na esplanada daquela rua, que não era uma coisa muito habitual. Porque não havia espaço para isso, que é uma rua só de um sentido, e então o trânsito ficava cortado e as pessoas

tinham essa possibilidade. Depois, nós tínhamos desde uma casa de bicicletas, uma ourivesaria, a casa de bicicletas e a ourivesaria já fecharam. Pronto... Dali até agora, houve alterações substanciais na rua, a maior parte dos estabelecimentos, dos que fecharam, são ou unhas ou cabelos. E pronto, sim, já não é tão diversificado assim, salões de beleza, a principal atividade agora da rua é aquela. Mas depois houve outras transformações também que, há os cafés que são agora, tipo o Ligeiro Palpite, que é uma referência já, também. E agora temos uma coisa muito boa que no final da rua é o Palácio do Gama Lobo, onde é a sede do Loulé Criativo, e há ali toda uma circulação de pessoas que têm interesses diferentes que passam por ali.

MR: Mas sente que o Loulé Sou Eu conseguiu alertar, ou pelo menos conscientizar as pessoas para consumirem mais produtos locais? Ou sente que de alguma forma a mensagem não passou totalmente?

AP: Eu penso que sim, creio que sim, que passou. Fez com que as pessoas se deslocassem para ir ali e ter esse: “sim, temos que apoiar o comércio local”. Sim, isso aí sem dúvida e as mensagens também da comunicação feita eram muito nesse sentido do apoio ao comércio local, sim.

MR: E, só de forma muito geral, eu **gostaria de entender mais ou menos a linha cronológica do projeto, ou seja, desde o seu início até ao seu fim**, se pudesse fazer muito rapidamente..

AP: Isto foi em 2017, creio... Sim, foram treze... Foi 2017, final de 2016 que começou. Foi em abril, 4 de abril a primeira ação sim... E depois houve a repetição ao longo dos meses, que era uma vez por mês como já referi, e tentávamos sempre que a animação fosse diferente, portanto, o fator surpresa. E depois eu entrei em 2018 para a Câmara e a coisa foi passando para o outro lado, como já referi.

MR: Okay. Agora, para finalizar, tenho duas perguntas mais gerais, mas então, **em teoria, quais é que são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?**

AP: O papel do designer é fundamental. A comunicação, pronto, eu sou designer de comunicação, e a comunicação é o que faz a diferença, é o elo de ligação. Porque se não houvesse esta ligação, aquilo estava lá tudo, as coisas estavam lá todas, mas o facto de haver esta observação, de falar com as pessoas, ir ter com elas, envolvê-las foi o designer que fez o clique de juntar e de fazer com que estas ações fossem possíveis. Porque eles só precisavam de alguém que comunicasse e que recolhesse... Que fizesse acontecer ou que trabalhasse o material que já ali havia.

MR: No fundo, alguém que facilitasse esses encontros.

AP: Sim, é isso mesmo, é um facilitador. O designer é um facilitador.

MR: Exatamente. E então **nessa perspectiva quais é que acha que são os principais obstáculos e motivadores para tal acontecer, ou seja, para o design entrar de facto na democracia?**

AP: É assim... É isso... Pronto, as pessoas nem sempre valorizam monetariamente o papel do designer. Aqui foi um bocado tudo *pro bono*, eu fazia isto tudo porque fazia parte da minha tese de mestrado. Eles souberam agarrar... Pronto, souberam agarrar essa situação, mas se tivessem que me pagar, talvez não tivessem disponibilidade monetária, porque eram negócios pequeninos, muito familiares e talvez, se fosse de outra forma, não teriam ou teria de ser a Câmara a suportar... Ou qualquer coisa assim. Eles já, para ver cada um, eram cerca de quarenta comerciantes, cada um dava um euro por cada ação, por isso está a ver um valor que advinha daí. Para eu ver aquilo acontecer assim: “okay, faltam umas fita-colas, falta não sei o que” e pronto, punha do meu dinheiro e essas coisas.

MR: Sim, e em termos de organização de recursos, sente que isso pode ser também um obstáculo ou, não sei, porque como falou, por exemplo, da questão do financiamento, isso por si só já é um recurso, mas...

AP: Ah, as juntas também ajudaram, houve alguma animação que nós tivemos que as juntas de freguesia também entraram com a oferta de um acordeonista que aconteceu... Estas coisas assim. Sim houve essa... Mas foi porque eles começaram a achar piada também os... Não é stakeholders... Pronto, juntas, associações começaram a achar que era uma dinâmica gira e que queriam também entrar dentro do processo e por isso houve algumas vezes esse apoio. Mas sim, o designer tem de ser resiliente, não desistir quando as pessoas algumas já estão assim a ficar desanimadas: “ai, temos que fazer isso, temos que fazer outra vez, temos não sei o quê” e eu: “sim, temos”.

MR: Sim, é verdade. E aonde é que acha que pode vir a motivação para isso acontecer? Ou seja, para o design, lá está. Porque falámos dos obstáculos, mas e os motivadores?

AP: A minha motivação principal é que estava a fazer o mestrado, e depois também me deixei contagiar pela dinâmica da coisa, porque o que eu senti, eles também sentiam, que era o facto de estarmos juntos, de estarmos a decidir juntos, e para mim foi muito gratificante esse *feedback* deles. É uma coisa que não se paga. Era ver as coisas a acontecerem com muita naturalidade. Porque a gente sentia que aquilo estava a funcionar.

MR: Sim. E de forma mais geral, o que é que sente, que vem da profissão de ser designer, o que é que pode ser uma motivação para o designer estar presente na democracia?

AP: Para já é a nossa forma de pensar. Nós somos uns desbloqueadores. Pouco menos falo por mim, sou muito positiva, e então é descomplicar, vamos descomplicar, vamos comunicar, é preciso compreender. Design para mim já não faz sentido me dizerem assim: “olha agora tens de fazer isto”. Não, eu tenho que perceber porque é que eu vou fazer aquilo. E quando uma pessoa percebe porque é que vai fazer aquilo, ganha outro tipo de ferramentas para fazer sentido. Agora fazer por fazer, ou porque tem que fazer um cartaz que amanhã o senhor não sei o quê, vai fazer não sei o quê, não. Tem que perceber porquê. Tem que estar envolvida. E quando eu estou envolvida e quando eu gosto, a gente leva as coisas para a frente sim.

Voto Acessível

Transcrição completa da entrevista de Rui Coimbra (RC) por Mariana Rosa (MR), realizada no dia 11 de julho de 2024 on-line via Zoom, das 10h às 10:40h.

MR: Então, como primeira pergunta eu queria entender a sua perspectiva sobre **como é que encara o contributo deste projeto para uma democracia resiliente?**

RC: Eu vou responder na qualidade de presidente da Federação das Associações de Paralisia Cerebral, porque a federação foi uma das entidades que teve na origem deste grupo. Eu entendo que este projeto é decisivo na construção de uma democracia plena, porque nós celebrámos agora, há pouco tempo, os 50 anos do 25 de abril, mas ainda há pessoas para as quais não é possível exercerem o seu direito de voto em igualdade com os demais cidadãos. Porquê? Porque, no caso das pessoas que, por alguma deficiência, não conseguem escrever ou dobrar o boletim de voto, a única opção que tem é votarem acompanhados. E votar acompanhado é uma violação grosseira do artigo 10º da Constituição, que diz que o voto é secreto. Ou seja, mesmo que haja uma lei eleitoral, que permita legalmente o voto acompanhado, uma lei nunca se pode sobrepor a um princípio básico da Constituição. E o que nós fizemos foi um *software* que, em primeiro lugar, respondia às necessidades das pessoas com paralisia cerebral, e quando nos demos conta, tínhamos criado uma solução que era muito mais abrangente, do que só para pessoas com paralisia cerebral. Pode ser usado por outro tipo de deficiências como a cegueira, até com deficiência intelectual, porque nós conseguimos contextualizar o voto com mais informação. E, portanto, nós acabámos por resolver um problema que os juristas nunca resolveram. E portanto, nós criámos uma solução de voto inclusivo presencial, por exemplo, a pessoa tem de se deslocar á assembleia de voto, regista-se na mesa como qualquer cidadão, exerce o seu direito de voto com a tecnologia e deposita o seu voto na urna, exatamente igual para não haver nenhum tipo de discriminação.

MR: Sim, e de certa forma foi um contributo que não... Ou seja, o que queria perguntar é se é a primeira solução deste género que aparece em Portugal, ou já existem outras?

RC: Não, em Portugal é a primeira vez. Aliás, o teste que houve em Évora, em 2019, que era com uma solução informática, não resolveu os problemas, e não resolveu por

opção. Não metiam mesmo essa solução ou então pôr nos requisitos essa obrigatoriedade e não colocaram. Eu pedi e o Estado faz o que quer.

MR: Sim, entendo. Eu sei que nós falamos um pouco da integração mais tardia do design neste processo, mas de qualquer das formas eu queria entender **qual é que foi o papel do design neste contributo, ou qual pode ser?**

RC: O design é muito importante porque nós estamos a criar uma solução que tem que ser muito sintetizada, senão as pessoas não percebem. É muito difícil estarmos a falar com pessoas com um déficit cognitivo e que têm que ler com atenção e como este *software* pode ser utilizado por pessoas com mais idade. Por exemplo, os meus pais, estão na casa dos 80 anos, eles já não conseguem escrever praticamente e, portanto, uma solução dessas, poderia ser bom para eles. O design foi...Tentamos ser simples, e portanto, basicamente, as opções aparecem num ecrã, e com uma técnica de varrimento, a pessoa espera que chegue a sua opção e carrega num botão. E podem utilizar o botão com a mão, com o pé, com a cabeça ou com o que for... Ou seja, há vários aditivos de *input* para o utilizador interagir com o sistema. E portanto, o design aqui foi o mais simples possível, porque a interação só pode ser feita com um botão, para não haver a necessidade de escrever. Repare, se eu não consigo usar as mãos para escrever, secalhar também não consigo usar as mãos para teclar. Portanto o botão é a magia aqui, no fim ao cabo.

(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

MR: E já agora, em termos da solução, **foram utilizados alguns métodos de design ou foi apenas utilizado na parte de interação?**

RC: Na parte da interação, o design é uma tarefa que nós estamos agora a tentar melhorar. Vamos ter uma iniciativa a partir de setembro para melhorar, mas o *software* nunca pode estar fechado, porque cada comissão nacional de eleições, em cada país, ou cada MAI, que é o Ministério de Administração Interna, podem querer customizar o *layout* de acordo com as eleições. Ou seja, nunca pode ser uma solução totalmente fechada. Mas o princípio de base é o mesmo. A maneira de interagir é a mesma.

MR: Certo. É uma mais valia como estava a dizer, no fundo. Outra questão que eu tinha, eu queria lhe pedir para que descrevesse, não precisa de ser muito detalhado, mas que **fizesse uma linha cronológica do projeto, desde o seu início até ao estado em que se encontra.**

RC: O projeto começou em 2015, mais ou menos, com uma conversa com um colega meu que tem paralisia cerebral, que não consegue escrever e que me contou a sua história de que ia votar com o pai. Só que, politicamente, eles começaram a dividir-se e o meu amigo Luís, que se recusava a ir votar, porque não se cria humilhar. É mesmo esta a palavra, humilhar. Conclusão, humilhado porque pedia ao pai para dizer onde é que ele tinha de votar. E eu fiquei com essa ideia na cabeça. Eu comecei a pensar como é que havia de endereçar o caso, e mais tarde, foi mesmo assim. Estava na cozinha, a fazer uma coisa qualquer com a minha mulher e, de repente, passou-me um pacote de massa ou de arroz pela mão e eu olhei para aquilo, vi lá um *QR Code* e disse: “acabou! Já encontrei a solução”. E fui para o controle começar a, como a gente chama, prototipar, por quê? Porque eu já sabia como é que havia de fazer essa ação para prosseguir, mas não sabia como é que havia de imprimir o voto. Por quê? Se a pessoa não consegue escrever, também não consegue dobrar, logo, se eu imprimisse o voto numa folha normal, quem o fosse dobrar, via onde é que eu tinha votado. Não resolvia nada. Ou melhor, resolvia só um bocadinho e então eu quando vi o *QR Code*, veio-me a ideia de imprimir o voto em *QR Code* encriptado. Ou seja, mesmo que alguém tente, com o telemóvel, ler o *QR Code*, não consegue. Só a mesa de assembleia é que consegue descriptar o voto.

MR: Sim, e no fundo garante que o voto é secreto, Ou seja que ninguém consegue, pronto...

RC: E depois, nós já fizemos algumas apresentações *online*, à CNE (Comissão Nacional Eleitoral), aos secretários de estado, toda a gente acha uma ideia muito boa, mas depois ninguém faz nada, porque o problema não é com eles. Então, andam, claramente, com a bola na mão, a mandar de um lado para o outro e ninguém assume.

Não querem resolver o problema. Ponto. Repare, eu não digo que tem que ser essa solução, pode ser outra. Tem é que resolver o problema. O que eu digo é que, quando não há nenhuma solução, o Estado pode fazer o que quiser. A partir do momento em que existe, “vírgula”, pelo menos uma, “vírgula”, isto deixa de ser uma opção para ser uma obrigação do Estado, é tão simples quanto isso. E quem não fizer, não está a cumprir o que está na Constituição, portanto, isso já não é uma razão técnica, é uma razão política, que não há vontade de fazer. Entretanto, nós concorremos a um prêmio das Nações Unidas, o *Zero Project*, e fomos galardoados com essa solução, porque eu até me recordo de estar em Viena de Áustria, a falar com uma senhora que estava a moderar um debate onde eu estive, que me dizia que tinha andado pelo mundo fora a ver soluções tecnológicas e que nunca viu uma solução que funciona dentro dessa maneira. E portanto é isso, é aquela coisa de ser português, que é simples mesquinhez, que é se fosse feito por alguém lá de fora, já era o maior, como é feito em Portugal, não interessa. É o ser português, não há nada a fazer, é o nosso fado... Eu vou continuar a lutar para que isto seja tido em conta, mas é uma guerra... É uma guerra muito longa.

MR: Sim, e era isso que também lhe queria perguntar, que me surgiu que é, nem o CNE, e nem o Estado, nem ninguém vos conseguiu apoiar em termos de implementação?

RC: Andam a passar o problema uns para os outros, de: “ai não é comigo, aí é com o outro. Agora não porque dá o benfica, agora não dá porque vai chover...”.

MR: Pois, é complicado no fundo...

RC: E houve aqui uma coisa grave, que foi o voto em braille. O voto em braille, se não houvesse nada tecnológico, era melhor. Havendo tecnologia é um horror, mais, o Estado, quando decidiu aprovar o voto em braille, em 2018, o Estado, ou os senhores deputados daquela casa, pensando que tinham aprovado uma lei, estúpida inclusive, e acabaram por aprovar uma das leis mais discriminatórias, que dizem, que se deram o mesmo direito às pessoas cegas de não voltarem acompanhadas, porque é que não deram o mesmo direito às outras pessoas? Havendo já, digo, pelo menos, uma solução. Pode haver mais, mas, a partir do momento que há uma, acabou. Mais, eu não vou

entrar em detalhes, mas o voto em braille é muito caro e cada matriz, ao fim de cada eleição, é mandada fora, porque na eleição a seguir o número e nome dos candidatos, já não é igual. O posicionamento entre candidatos já não é igual, logo a matriz é para mandar fora. Ao início, as pessoas cegas, em vez de votarem nos partidos, não. O que está na matriz braille é: “candidato 1, candidato 2, candidato 3”, se a pessoa não sabe qual é o número do seu candidato, não sabe onde é que há de votar. E um colega meu mandou-me um áudio a dizer, que alguém que estava à frente dele na fila foi votar em braille. Uma senhora chegou à cabine para votar, como não sabia qual era a ordem dos candidatos, acabou por ter que pedir ao filho que fosse votar com ela. Ou seja, não serve para nada. A solução não serve. É uma bandeira política...okay, está tudo dito, está explicado. E tem custos enormes, não vou entrar em detalhes, mas tem custos enormes. (...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]

MR: Em relação à implementação queria perguntar, **qual é que é a escala geográfica que o projeto pretende alcançar em termos de área de implementação?**

RC: É assim, na minha opinião, numa primeira fase, o projeto devia ser implementado com um custo de votação, um por concelho. Admito que nalguns concelhos possa haver mais do que um, mas para mim, numa fase inicial, não faz sentido estar em todas as assembleias de voto. Não justifica, numa fase inicial, mas é a minha opinião, percebe?

MR: Sim, claro. E em termos de **desafios e fatores motivadores que têm enfrentado nesta implementação, quais são se me puder dizer?**

RC: O reconhecimento externo tem sido muito bom, ou seja, onde a gente apresenta, o *feedback* é muito bom e isso é uma motivação. Mas é muito difícil conseguir levantar uma chama acesa durante tanto tempo, não é. Eu é que sou muito resiliente e não desisto logo, senão já tinha atirado a toalha ao chão.

MR: Sim... e os obstáculos têm que ver com a questão da falta de material, falta de recursos ou...?

RC: Não, não, é política, mais nada. Volta tudo à política.

MR: Já vi que é uma questão que de facto que, não só vos impede de implementar, mas também vos impede de continuar o trabalho, no fundo. Isso, pronto, não há muito a fazer...

RC: Vou lhe dizer outra coisa. Porque é que nós fizemos uma solução de votos presencial e não *online*. O voto *online* tem N problemas, mas há dois que são muito importantes. Um deles é a segurança, porque? Por mais camadas de segurança que se coloque, há sempre o risco de um ataque de fora. Já todos nós ouvimos notícias de possível interferência nos Estados Unidos, em França, em Inglaterra com o *Brexit*, enfim. Mas esse é um problema, há um outro, que, na minha opinião, é mais grave e ninguém quer saber, que é o facto da pessoa em casa poder estar a votar intimidada. Por quê? Porque nunca sabes quem é que está ao teu lado, a controlar em quem é que tu estás a votar. Mais, imagine, por exemplo, um lar de pessoas de terceira idade. Pode acontecer haver registos de *login* válidos, mas a pessoa que está ali, não é quem diz quem é. E, nestes casos, eles nunca conseguem controlar quem é que está a votar. Achrom que controlam, mas não controlam. Para mim, o voto eletrónico... Eu percebo que é muito bom estar na praia, a comer bolas de berlim, com creme a sair, e estar a votar, não é? Só que, quem pensa nessas soluções são pessoas que estão no auge da sua capacidade, e, para eles, é impensável pensarem que alguém, um dia, foi votar por eles ou que podem estar numa situação frágil, de dependência de residência ou económica e que estejam a ser pressionados para votar no A ou no B. E para mim, isto é um problema que não pode acontecer.

MR: Sim, não convém e muitas pessoas esquecem-se desse fator porque não sabemos não é, no fundo, quem está ao nosso lado, o que é que acontece na casa de cada um, se há ameaça...

RC: A democracia, na sua essência, é uma pessoa, um voto. Não é uma pessoa, N votos. Não é a mesma coisa.

MR: Exatamente e isso é super importante assegurar que cada pessoa tem direito ao seu voto e que o efetiva.

RC: E que o pode exercer em liberdade, sem estar condicionado. Como nós fizemos uma solução presencial, a pessoa tem que ir lá e estar sozinha com a máquina, ponto. Não tem mais ninguém a condicioná-lo.

MR: E em termos de *feedback* que têm tido da solução, de forma geral?

RC: Sim, na página da federação, há lá um *flyer* e tem lá alguns *feedbacks* de algumas pessoas que usaram e que gostaram.

MR: E o impacto que tem gerado ao longo deste tempo? Acha que estão a conseguir chegar lá?

RC: Aliás, nós em Viseu, em 2019, fizemos o orçamento participativo da Câmara de Viseu, usando essa tecnologia. Ou seja, havia os canais institucionais, mais este, que teve um mês na biblioteca pública de Viseu. E muito interessante, o que foi? Foi que, como havia uma solução de inclusão, a própria Câmara de Viseu criou um *budget* específico só para promover a inclusão. Ou seja, ainda não tinha entrado um único voto na urna e já estávamos todos a ganhar. E em Viseu, naquele ano, foram cento e tal pessoas a votar na biblioteca.

MR: Okay, já é um grande passo no fundo. Agora tenho estas duas últimas perguntas que são mais gerais, mas queria saber, **em teoria, qual acha que são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?**

RC: É muito importante, porque o design pode trazer para dentro da democracia para abrir o país a um conjunto de pessoas que, de outra maneira, não ficavam cá. Portanto, o design pode ser aquele *add-on* que remove o obstáculo à participação como um pare. A gente é habituado a falar mais de acessibilidades arquitectónicas, a escada, a rampa, mas as acessibilidades digitais são muito importantes. Eu vou dar um exemplo. As faixas de

login, na maior parte dos *sites de homebanking*, são um horror para quem tem dificuldades em controlar um movimento fino. Aqueles botões pequeninos para carregar com o rato são um horror, porque obriga a ter um movimento fino que há muitas pessoas que não têm, ou não conseguem. E portanto, ter em conta estes aspectos quando se desenha uma solução, faz toda a diferença, sim.

MR: Na sua opinião, **quais são os obstáculos e os principais motivadores para o design, no fundo, estar incluído nesta construção da democracia?**

RC: Essa pergunta não percebi bem. Acha que me consegue tentar explicar?

MR: Sim. O que eu quero perguntar é, existem obstáculos e forças que motivam o design a fazer parte da democracia, e eu queria perguntar, na sua opinião quais é que acha que são?

RC: Os obstáculos...é a falta de consciência por quem desenvolve *software* para as questões das acessibilidades. E portanto, o que é necessário é dar consciência à malta que desenvolve de que, tudo o que fizerem tem que ser acessível, porque nem todos têm as mesmas capacidades para usar a tecnologia como a Mariana. Eu vou dar um exemplo. Eu liguei no outro dia para um banco e o banco tinha um atendedor automático, que é o que a gente chama um IVR (*interactive voice response*), e o que é habitual é “carregue na tecla 1 para fazer não sei o quê... Carregue na tecla 2 para fazer não sei o quê...”. Aqui não, este dizia assim “diga, por favor, o que é que quer”. Eu dizia e ele respondia “não entendi, pode repetir?” e eu dizia outra vez. Ou seja, quem pensou naquilo, pensou para a massa, esquece-se de franjas da sociedade. E eu não consegui usar... Não entendo...

MR: Assim sendo acaba por excluir dessa forma de pessoas participarem e utilizarem serviços que são essenciais. E em relação a fatores que auxiliam ou motivam o design a estar presente neste tipo de processos ou serviços que contribuem para a democracia?

RC: Eu acho que uma peça fundamental é o design construir as suas coisas no terreno. Quando fizerem as soluções, fazê-lo com experiência do terreno. Terem testes reais nos utilizadores, com os acessos configurados para verificar se conseguem.

Apêndice IV – Codificação e análise das transcrições

A análise das entrevistas realizadas foi conduzida através do *software NVivo*, uma ferramenta especializada para análise de dados qualitativos. Este processo metodológico foi escolhido para analisar as transcrições das entrevistas, pois garante que grandes volumes de dados qualitativos são examinados de forma sistemática, consistente e rigorosa.

Deste modo, os códigos foram divididos em três grupos principais que englobam diferentes temáticas abordadas na investigação: *Democracia*; *Perspectivas*; *Variáveis contextuais*. A sua divisão deve-se à natureza da informação a ser recolhida em cada grupo.

O código *Democracia* abrange temáticas que envolvem conceitos e princípios da democracia, sendo estes – *Controvérsia*; *Dinâmicas de poder*; *Direitos fundamentais*; *Diálogo*; *Educação*; *Estado da democracia*; *Inclusão*; *Participação*; *Política pública*; *Tomadas de decisão*; *Transparência*. Os onze subcódigos (e quatro sub-subcódigos) que originam do código principal *Democracia* foram estabelecidos com base na revisão de literatura e análise dos casos de estudo. Através destes pretende-se entender quais as temáticas abordadas pelos entrevistados em relação ao seu projeto e contexto.

Por sua vez, o código principal *Perspectivas* abarca as percepções dos entrevistados sobre questões operacionais que ocorrem quando os designers se envolvem em iniciativas de design-democracia. Este divide-se em duas subcategorias distintas – *Design e democracia*; *Projeto* – para que fossem identificadas, não só as posições dos entrevistados face à intersecção das práticas de design e processos democráticos, como também, a sua visão operacional sobre o caso de estudo no qual esteve integrado.

Os dois subcódigos (*Design e democracia*; *Projeto*), e subsequentes categorias, derivam das perguntas transversais aos casos de estudo. Desta forma, o sub-subcódigo *Papel ativo design-democracia* enquadra-se na questão: “**Em teoria, quais são as perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente?**”; o sub-subcódigo *Contribuição do Projeto* corresponde à pergunta: “**Como encara o contributo deste projeto para uma democracia resiliente?**”; *Design e Designer* referem-se à questão: “**Qual foi o papel do design neste contributo?**”;

Obstáculos e Motivadores correspondem a: “Nessa perspectiva, quais são os principais obstáculos e motivadores para tal?”

Por último, o código referente às *Variáveis contextuais* abarca os três subcódigos – *Escala geográfica; Intervenientes; Janela temporal* – que identificam condições inerentes aos projetos e que os enquadram no seu contexto respectivo. Com base nos objetivos das entrevistas e nas perguntas de investigação, foi desenvolvida a seguinte estrutura hierárquica de códigos, presente na Figura 1.

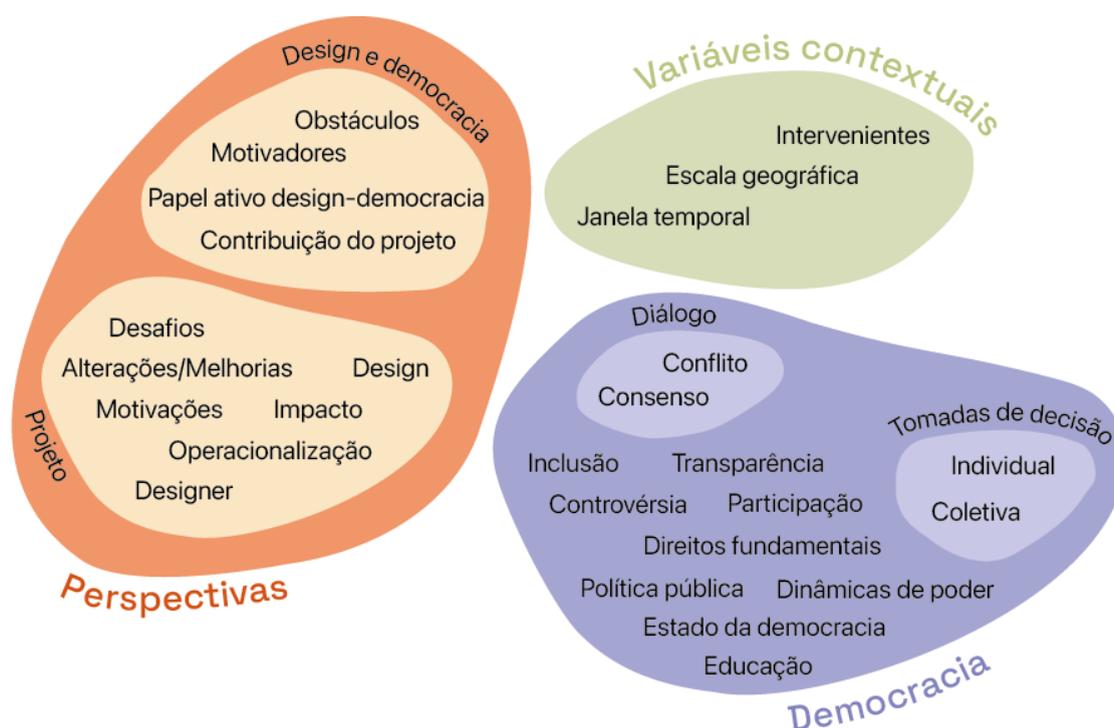


Figura 1 – Agrupamento de códigos. Elaborado pela autora.

Deste modo, segue abaixo a definição de cada subcódigo e sub-subcódigo utilizados na análise:

1. *Democracia*
 - 1.1. *Controvérsia*: Situações ou posições polémicas;
 - 1.2. *Diálogo*: Discussão ou negociação entre duas ou mais partes;
 - 1.2.1. *Conflito*: Desacordos entre duas ou mais partes decorrentes de tensões de participação;
 - 1.2.2. *Consenso*: Concordância entre as partes envolvidas;
 - 1.3. *Dinâmicas de poder*: Hierarquias sociais ou políticas existentes;

- 1.4. *Direitos fundamentais*: Direitos que a democracia deve garantir aos cidadãos;
- 1.5. *Educação*: Conhecimentos ou competências adquiridos pelos participantes através do envolvimento nos projetos/iniciativas;
- 1.6. *Estado da democracia*: Reflexões sobre como a democracia se encontra na atualidade;
- 1.7. *Inclusão*: Envolvimento de grupos marginalizados;
- 1.8. *Participação*: Formas de envolver os cidadãos nos projetos e, em última instância, na democracia;
- 1.9. *Política pública*: Ações desenvolvidas ao nível da legislação para garantir direitos fundamentais aos cidadãos;
- 1.10. *Tomadas de decisão*: Processo de escolha de uma opção dentro das existentes;
 - 1.10.1. *Coletiva*: Processo de escolha de uma opção dentro das existentes em grupo;
 - 1.10.2. *Individual*: Processo de escolha de uma opção dentro das existentes de forma individual;
- 1.11. *Transparência*: Abertura e sinceridade dos promotores dos projetos e/ou agentes políticos;
2. *Perspectivas*
 - 2.1. *Design e democracia*: Interseção dos domínios do design e da democracia;
 - 2.1.1. *Contribuição do projeto*: Os contributos destes projetos para uma democracia resiliente;
 - 2.1.2. *Motivadores*: Quais são os motivadores para envolver a disciplina de design em contextos democráticos;
 - 2.1.3. *Obstáculos*: Quais são os obstáculos de envolver a disciplina de design em contextos democráticos;
 - 2.1.4. *Papel ativo design-democracia*: Perspectivas do papel ativo do design na construção de uma democracia mais resiliente;
 - 2.2. *Projeto*: Informação relativa à componente prática dos projetos;

- 2.2.1. *Alterações/Melhorias*: Aperfeiçoamentos na implementação e/ou melhorias que teriam feito nas intervenções;
 - 2.2.2. *Desafios*: Adversidades enfrentadas no decorrer do projeto;
 - 2.2.3. *Design*: Papel do design no projeto;
 - 2.2.4. *Designer*: Papel do designer no projeto;
 - 2.2.5. *Impacto*: Impacto no público-alvo dos métodos, ferramentas ou estratégias utilizadas;
 - 2.2.6. *Motivações*: Fatores que impulsionam ou inspiraram a criação dos projetos;
 - 2.2.7. *Operacionalização*: A forma como os métodos, ferramentas ou estratégias utilizadas foram postos em prática;
3. *Variáveis contextuais*
- 3.1. *Escala geográfica*: Local onde decorreu o projeto;
 - 3.2. *Intervenientes*: Atores que participaram ou contribuíram para o projeto nas suas diversas fases (desde a idealização até à implementação);
 - 3.3. *Janela temporal*: Intervalo(s) de tempo relevantes para o projeto.

As transcrições das entrevistas realizadas foram organizadas de acordo com a estrutura de códigos desenvolvida para esta investigação. O objetivo é fornecer uma visão detalhada e sistemática das respostas dos participantes, alinhadas com os temas centrais do estudo sobre design e democracia. Os trechos são apresentados na sua forma original de modo a preservar a autenticidade das respostas dos participantes. Em alguns casos, o mesmo trecho pode aparecer sob múltiplos códigos, refletindo a natureza interconectada dos temas discutidos. Para completar a informação presente nas transcrições, foram incluídos comentários ou esclarecimentos adicionais entre colchetes. Algumas partes das transcrições foram omitidas, visto que não contêm dados relevantes para o presente estudo: “(...) [parte da entrevista que não foi considerada relevante para a investigação]”. Estas transcrições foram organizadas por entrevistado, uma vez que permite uma compreensão mais profunda do contexto e da perspectiva individual de cada participante. Em última instância, possibilita uma análise comparativa entre os diferentes entrevistados, ao destacar semelhanças e diferenças nas suas posições sobre design e democracia.

Democracia	Controvérsia	E descobrimos uma coisa, era um bom indicador do quão agitado foi o debate, e de quem é que estava a defender posições controversas. Quanto mais posições controversas havia, mais “muito bens” tinha.
	Diálogo	A minha convicção depois de trabalhar assim um bocado nestas coisas da tecnologia cívica é que o déficit não é um déficit de comunicação entre as pessoas e o Parlamento, não me parece. Porque essa comunicação está estabelecida a priori, a partir do momento em que as pessoas são eleitas baseadas na condição da população e que a constituição do Parlamento já corresponde a essa vontade.
	Dinâmicas de poder	Sim, está dependente da vontade política, e é um grande erro acreditar que podemos ter uma via alternativa para uma democracia saudável através de pensar fora da caixa. Não é mentira, mas isso desresponsabiliza profundamente os agentes políticos, dos quais dependemos para fazer isso acontecer, e muitas das vezes as agendas de dados abertos são um outsourcing que esses agentes políticos fazem para não terem de o fazer.
		Por isso, acho que às vezes essa ideia de que as pessoas juntas podem, bottom-up, mudar a sociedade, é muito bonita, é muito chique, essa coisa da tecnologia pode mudar, ou pensar fora da caixa, o design, lá está, aquilo que o design não pode fazer, esbarra contra isso e às vezes até tem um efeito negativo porque desresponsabiliza os agentes políticos de cumprir esse papel de transparência sem o qual é tudo muito fachada e muito pouco consequente.
		Só que na altura não estava claro para nós que isto não era só um projeto de design, era um projeto político, se vamos a ver, não é? Político, se calhar mais no sentido do Foucault, do termo que é do poder, isto é, passar uma parte do poder para as pessoas de poderem escrutinar o que foi dito dito.
	Participação	O que nos interessava era ver, e a parte do envolvimento democrático mais <i>hard</i> , então as pessoas que se querem envolver, viria disso. Viria das pessoas estarem mais conscientes do que está a ser discutido e se calhar trazer outra urgência.
	Política pública	porque os únicos dados que neste momento tens acesso numa política de dados abertos são os dados mais irrelevantes que existem.
		E enquanto isso não estiver cristalizado em legislação, isso também é muito importante dizer, legislação não é boa vontade, é legislação que obriga profundamente a tudo, vão ser tudo coisas bastante ilustrativas, bastante ocasionais, no sentido que dizem num certo ponto, mas que não ficam e que depois passam como outros episódios.
	Transparência	Assembleias Municipais e na Câmara do Porto, por haver uma grande resistência por parte dos órgãos eleitos à transmissão. Estamos a falar só da transmissão das reuniões e das Assembleias, e há mesmo um <i>stonewalling</i> bastante evidente e que se está a tentar puxar isso porque é fundamental. Como é que te podes envolver com o que é que se passa na tua freguesia, quando não sabes o que está lá a ser dito?

Democracia	Transparência	<p>E uma das coisas que fica evidente com os dados abertos é muito porreiro para pôr num <i>statement of intentions</i> e tudo isso. Mas quando estás a divulgar isso tudo, há coisas que vêm ao de cima, que não eram visíveis. Na maior parte dos casos é desejável, a democracia, e para as pessoas é, mas para quem está nos órgãos e que passa a ser mais escrutinado, isso não é tão desejável.</p>
		<p>porque os únicos dados que neste momento tens acesso numa política de dados abertos são os dados mais irrelevantes que existem.</p>
		<p>E acho que está sempre sujeito a isso, ou seja, o design sozinho não vai conseguir, por exemplo, ultrapassar uma falta de vontade política em providenciar informação transparente. E não podes mesmo fazer nada enquanto designer, e por isso é que nos tornamos ativistas. Por isso é que estamos agora com uma Associação de Direitos Digitais, porque percebemos que, para poderes atuar enquanto designer, enquanto cidadã esclarecida, tu precisas desse alicerce de transparência pública e se não o tens, não há hipótese,</p>
		<p>Por isso, acho que às vezes essa ideia de que as pessoas juntas podem, <i>bottom-up</i>, mudar a sociedade, é muito bonita, é muito chique, essa coisa da tecnologia pode mudar, ou pensar fora da caixa, o design, lá está, aquilo que o design não pode fazer, esbarra contra isso e às vezes até tem um efeito negativo porque desresponsabiliza os agentes políticos de cumprir esse papel de transparência sem o qual é tudo muito fachada e muito pouco conseqüente.</p>
Perspectivas	Design e democracia	Contribuição do projeto
		<p>Agora, infelizmente eu não posso dizer que o projeto tenha contribuído ativamente com o seu objetivo para um reforço da democracia. Em princípio, era essa a ideia, porque a preocupação essencial, e aquilo que ainda acreditamos é que nós sabemos, enquanto designers, a informação apresentada de certa forma pode servir para convidar ao interesse e a informação apresentada, de certa forma, pode servir para afastar. E há várias situações em que a informação até pode ser disponibilizada, mas de uma forma tão onerosa e tão penosa, que o efeito acaba por ser o contrário. E várias vezes acho que isso também não é inocente.</p>
		<p>Porque é que não contribuiu? Porque era um esforço grande, não só de integração do volume de dados muito grande, que ainda por cima era manual, ou seja, tínhamos de corrigir muita coisa. Aquilo parava a partir do momento em que o nome do deputado estava mal escrito e tínhamos de corrigir à mão, também pela nossa falta de experiência na altura com esse tipo de fontes de informação. Depois também o problema de manter atualizado e não tínhamos estrutura para isso. Por isso é que não posso dizer sim, isto fez a diferença. Faria a diferença se de facto estivesse concretizado, ainda acredito na importância de uma fonte de informação como esta e de uma forma de ver, de usar estratégias de design para aproximar as pessoas dos processos democráticos, porque é disso que se trata. Acho que o envolvimento na democracia tem a ver com a distância ou a falta dela. Um mau interface aumenta essa distância, um bom interface encurta.</p>
<p>Acho que estes projetos, e no geral os projetos de tecnologia cívica, ou seja, que se propõem a apresentar às pessoas, formas de ler o que se está a passar, de ler os mecanismos de poder, de gestão da coisa pública, sim, são fundamentais e são uma grande oportunidade de, lá está, encurtar essas distâncias.</p>		

Isto até no final porque nada disto, foram problemas de design e na sua essência era um projeto à volta do design, mas todas as limitações, e descobrimos toda uma série de coisas, não tinham nada a ver com o design,

O design, nestes processos, está muito sujeito a condicionantes bem mais terrenas, bem mais desinteressantes, mas são elas que definem se a coisa vai, funciona ou não.

E acho que está sempre sujeito a isso, ou seja, o design sozinho não vai conseguir, por exemplo, ultrapassar uma falta de vontade política em providenciar informação transparente. E não podes mesmo fazer nada enquanto designer, e por isso é que nos tornamos ativistas. Por isso é que estamos agora com uma Associação de Direitos Digitais, porque percebemos que, para poderes atuar enquanto designer, enquanto cidadã esclarecida, tu precisas desse alicerce de transparência pública e se não o tens, não há hipótese,

Se não a tens, não vais ter informação que precisas para poderes executar uma ideia de visões de design para a democracia.

Sim, está dependente da vontade política, e é um grande erro acreditar que podemos ter uma via alternativa para uma democracia saudável através de pensar fora da caixa. Não é mentira, mas isso desresponsabiliza profundamente os agentes políticos, dos quais dependemos para fazer isso acontecer, e muitas das vezes as agendas de dados abertos são um outsourcing que esses agentes políticos fazem para não terem de o fazer.

Por isso, acho que às vezes essa ideia de que as pessoas juntas podem, *bottom-up*, mudar a sociedade, é muito bonita, é muito chique, essa coisa da tecnologia pode mudar, ou pensar fora da caixa, o design, lá está, aquilo que o design não pode fazer, esbarra contra isso e às vezes até tem um efeito negativo porque desresponsabiliza os agentes políticos de cumprir esse papel de transparência sem o qual é tudo muito fachada e muito pouco consequente.

Era sempre quase lá, tínhamos a maioria, mas, claro, queremos ser exaustivos, e também isso, não tínhamos muita noção ainda de *project management*, *minimum viable projects* e essas coisas todas e éramos muito ambiciosos em termos de projeto, de ter a coisa toda direita.

Por isso, acho muito nobre, sempre achei, esse desígnio do design de poder situar-se como um elemento ativo na construção de uma democracia mais eficaz, mas acho que esse discurso também teve, tem tido e está a ter, o efeito muito negativo de desresponsabilizar os meios pelos quais a segurança se pode fazer.

E que acho mesmo que existe, em alguns casos, algum cinismo estratégico por parte dos agentes políticos.

Para começar, há falta de matéria-prima, ou seja, da informação que pode servir para o design processar, tornar mais visível. Há muito poucas fontes. Por exemplo, tens uma imprensa que não te dá acesso aos arquivos.

Perspectivas

Design e democracia

Obstáculos

Por exemplo, uma coisa que me fazia impressão, quando estava a dar aulas, eu dei aulas nas Belas Artes do Porto até 2015 e estava a trabalhar nestes dados, e o que me chateava era isso. Para dar infografia, para dar design de informação, eu tinha de usar fontes de dados americanas e britânicas, porque eram aquelas que tinham políticas de dados abertos mais efetivas. Não tinha dados portugueses, e partia-me o coração, porque eu queria trabalhar com aquelas coisas que estavam aqui à nossa beira e não tinha forma. Para o design poder operar tem de ter essa base, se não, podes fazer projetos que não vão ser muito diferentes de uma opinião emitida de forma casual numa rede social, ou conversa de café.

Acho que um obstáculo é isso, é a falta de informação estruturada e providenciada, de uma forma explícita, que permita às pessoas reutilizá-la, essa também é outra questão.

Por isso, o acesso aos arquivos, aos textos, aos números, às fontes de dados, são absolutamente essenciais para que, desta perspectiva da *Civic Tech*, de plataformas cívicas, algo possa realmente acontecer. Senão estás dependente do esforço pessoal de muita gente e de um trabalho redundante das pessoas que têm de estar a extrair e a converter a informação em formatos, que depois desmobiliza as pessoas. E é dessa mobilização que precisas, aliás, precisavas disso integrado nos próprios currículos académicos, eu acho.

Por isso, a mudança precisa haver, é sobre tudo isso, política. Nem vou falar de mentalidades, porque não acho que seja isso, às vezes fala-se que é preciso uma mudança de ver as coisas, as pessoas não percebem. Não, eu acho que as pessoas percebem perfeitamente, simplesmente, acho que há pessoas nesses meios que percebem tão bem, que sabem que têm mais a perder, se essa agenda for para a frente, de transparência efetiva, e não só, nas partes de celebrar os feitos da democracia, mas também de poder analisar quando é que alguma pessoa esteve mal.

E enquanto isso não estiver cristalizado em legislação, isso também é muito importante dizer, legislação não é boa vontade, é legislação que obriga profundamente a tudo, vão ser tudo coisas bastante ilustrativas, bastante ocasionais, no sentido que dizem num certo ponto, mas que não ficam e que depois passam como outros episódios.

Porque é a assimetria, não é, aquela assimetria fundamental do processo democrático é o cidadão que não tem acesso à informação, e depois há os que têm, estão em vantagem. E a partir do momento em que, se consegues nivelar isso, tens uma democracia muito mais esclarecida, mas novamente, não é porque ninguém percebeu que a tecnologia, as pessoas falam: "ah... as pessoas não percebem das vantagens disso", acho que não é disso de todo, não tem a ver com percepção, isto é uma questão política e é uma questão de vontade política e de falta dela.

Projeto

Papel ativo design-democracia

ainda acredito na importância de uma fonte de informação como esta e de uma forma de ver, de usar estratégias de design para aproximar as pessoas dos processos democráticos, porque é disso que se trata. Acho que o envolvimento na democracia tem a ver com a distância ou a falta dela. Um mau interface aumenta essa distância, um bom interface encurta.

Perspectivas

Design e democracia

Papel ativo design-democracia

Mas acho que é um bom exemplo de como tu podes encontrar e criar contextos diferentes de reforço da democracia, que não passam pelos meios tradicionais de intervenção política, e esse engajamento por parte do governo e das instituições públicas, com os cidadãos, é, de facto, o caminho a seguir, não tenho dúvidas. No entanto, não basta esse canal de comunicação, não basta a criação desses espaços, mas têm de ser devidamente alimentados e direcionados. Lá está, se vais fazer o mapa dos hotspots, ok, está fofo, se calhar "ganhas" um prémio de design, mas o que é que isso te reforçou? E eu tenho muitas dúvidas, por exemplo, nesse Lab vão explorar justamente essas questões das transcrições parlamentares, ou das atas das assembleias, ou tudo isso.

Acho que o design, por si só, sozinho, acho que é ilusório e é perigoso, acho eu, tratar o design como tendo um potencial de mudança por si só

E acho que um dos pontos centrais e chave da crítica do Silvio Lorusso é, "não, o design está submetido a uma lógica capitalista ultra-hegemónica,

O design pode fazer propostas, como o Demo.cratICA foi uma proposta,

Por isso também sempre me fez alguma comichão a ideia de "O design pode mudar"... pode haver design nessa mudança social, mas o processo nunca é um processo de design e, sobretudo, não pode ser um processo isolado de design, tu estás a interagir com os cidadãos, os agentes políticos. Por isso, no final, vá lá, estás a ter um processo democrático tradicional, com vários stakeholders para se construir.

Por isso, o design acho que é uma peça possível, mas também dispensável, ou seja, não acho que passe pelo design fundamentalmente, da perspectiva de uma democracia resiliente. Acho que o design tem um contributo a fazer, mas não acho que se possa reclamar como sendo uma peça fundamental, porque podemos ver historicamente que é isso muito disso foram sempre statements de intenções sobre o design social, sobre tudo isso, mas onde é que ele está neste momento? Em poucos sítios, porque nós todos temos de pagar as contas

O design por si só, ser um agente de reforço da democracia, tenho muitas dificuldades em aceitar essa ideia de que o design, por si só, pode. Acho que o design pode ser uma peça nesse processo, deve, porque de facto enriquece esse processo, mas esse processo acho que é relativamente alheio ao design.

Projeto

Alterações / Melhorias

E pronto. Se começássemos agora faríamos tudo de uma forma muito diferente, muito menos ambiciosa, pôr tudo imediatamente, trabalhar muito mais com a imprensa, e de não esperar que a plataforma vá trazer gente, que é um erro muito comum porque nós sabemos que aquilo é uma coisa boa, mas as pessoas não sabem. A *internet* está cheia de coisas, como é que elas vão lá chegar?

Talvez teria sido diferente se tivéssemos jogado mais com a academia, ou aproveitar mais a nossa posição enquanto docentes para associar o projeto mais à instituição, mas esse também seria um problema, se nós saíssemos, e uma coisa que sempre estimamos era sermos sempre os líderes... nós é que decidimos o que é que aqui entra e o que é que não entra, também era uma liberdade fabulosa que não abdicaríamos

Perspectivas

Projeto

Desafios

Alterações / Melhorias

se fosse agora, por exemplo, se fosse a pensar Demo.crática como nós tentamos fazer tudo e providenciar tudo, se fosse agora, trataria só um bocadinho de informação e põe um painel mesmo grande nas outras, em, por exemplo, ir aos anos anteriores e dizer: "isto não está disponível porque o Parlamento não disponibiliza. Ajude-nos a convencer o Parlamento a pôr isto como deve ser". Era assim que teria feito.

Porque é que não contribuiu? Porque era um esforço grande, não só de integração do volume de dados muito grande, que ainda por cima era manual, ou seja, tínhamos de corrigir muita coisa. Aquilo parava a partir do momento em que o nome do deputado estava mal escrito e tínhamos de corrigir à mão, também pela nossa falta de experiência na altura com esse tipo de fontes de informação. Depois também o problema de manter atualizado e não tínhamos estrutura para isso.

O problema de financiamento, e deparamos muitas vezes neste tipo de projetos com isso, é uma seca

especialmente porque isto estava inserido num grupo voluntário de trabalho à volta destas áreas e não tínhamos ainda nessa altura a visão de perceber, que tínhamos de apostar em encontrar fontes de financiamento. Se bem que também não há grandes fontes de financiamento para projetos autónomos como este, especialmente fora da esfera académica, para assegurar a sua continuidade.

Posso dizer que, infelizmente, não tivemos uma boa recepção por parte, sobretudo dos serviços lá no Parlamento.

Porque é a assimetria, não é, aquela assimetria fundamental do processo democrático é o cidadão que não tem acesso à informação, e depois há os que têm, estão em vantagem. E a partir do momento em que, se consegues nivelar isso, tens uma democracia muito mais esclarecida, mas novamente, não é porque ninguém percebeu que a tecnologia, as pessoas falam: " ah... as pessoas não percebem das vantagens disso", acho que não é disso de todo, não tem a ver com percepção, isto é uma questão política e é uma questão de vontade política e de falta dela.

Tenho pena de que os serviços não tenham tido mais abertura

tinham a ver com as fontes de informação, tinham a ver com essa necessidade de interação,

Mas que era isso, o projeto começou com muito gás, mas com a necessidade de estar a atualizar, começou a bloquear e o problema destes projetos, lá está, não são financiados, são baseados no voluntarismo, podem-se aguentar, no nosso caso aguentou-se vários anos.

com a ideia da manutenção do projeto, *project management* que era uma coisa que a gente também não

E normalmente nestes projetos é mais fácil começá-los do que mantê-los, essa também foi assim uma aprendizagem. A manutenção destes projetos é normalmente, na *checklist*, coisa que nunca aparece, e que é isso que faz cair todos os projetos do género. Eu vi muitos projetos do género cair justamente porque não tinham previsto a sua manutenção

Perspectivas

Projeto

Desafios

o Date with Data acabou por causa da pandemia. Porque tínhamos encontros físicos, já tínhamos experimentado fazer coisas online e nem pensar, tínhamos antes um fórum, fechamos aquilo, porque o físico é o que conta, e precisávamos de estar a ver as pessoas. O *online* trazia muita gente que não se envolvia e para armar confusão, e no físico muitas dessas coisas não se colocavam. Com a pandemia, ficou-se pelo caminho e na altura de considerar voltar, estávamos cansados, tal como a pandemia deixou toda a gente cansada, foi também profissionalmente para nós, foi mesmo muito pesado, porque também estávamos a dar aulas. Como te lembras, a pandemia foi extremamente exigente.

Essa oportunidade é o que te faz deixar de ter tempo para alimentar aquilo, por isso acho interessante a tua investigação ser à volta da sustentabilidade, porque é justamente esse o problema destes projetos, é a sustentabilidade de como é que eles podem sustentar, quando existem fundos apontados para isso? É complicado esses fundos materializarem-se porque, neste caso estamos a falar de entidades informais, estamos a falar de projetos que podem não resultar, mas tu precisavas disso. No nosso caso precisávamos de um suporte institucional que não existia.

Mas depois, no final, a questão do design até foi o que nós conseguimos assegurar e que tínhamos feito aquela visão de fórum, quase fórum *online*, em que eles estão a debater e poderes ir ver a página de cada deputado. Houve uma altura que tínhamos as palavras mais ditas por cada deputado e que tínhamos cada dia o número de "muito bem" que cada bancada parlamentar dizia.

E isso foi algo que nós estávamos a contar com, ou seja, há um princípio que é uma falácia que é, *if you build it, they will come*, e nós estávamos a achar que era assim. E não, não é assim. O projeto nunca vai vir ao de cima, a não ser que haja depois investigações jornalísticas e investigações académicas, embora essas não tenham tanto impacto público, como por exemplo uma reportagem.

A parte do design, ou seja, da disposição, o *layout* dessa informação, era inegável.

Epá e era isso que nós queríamos e que acho que até conseguimos na altura. Agora nem sei como o site está, mas era isso que conseguíamos, era um engajamento muito mais próximo com essa história, com a história política do país e que alimenta a forma de pensarmos coisas agora.

E é obviamente o design dessa informação que vai *make or break* o interesse das pessoas.

Designer

Agora, infelizmente eu não posso dizer que o projeto tenha contribuído ativamente com o seu objetivo para um reforço da democracia. Em princípio, era essa a ideia, porque a preocupação essencial, e aquilo que ainda acreditamos é que nós sabemos, enquanto designers, a informação apresentada de certa forma pode servir para convidar ao interesse e a informação apresentada, de certa forma, pode servir para afastar.

Motivações

A motivação sobretudo era, aquilo era para nós, não estávamos na coisa de bons samaritanos, embora achámos: "se fizemos uma coisa que nos ajuda, de certeza que vai ajudar outras pessoas". O princípio de *software* livre e *open source*, que nós estamos muito próximos, essa ideia que, faz uma ferramenta para ti, resolves o teu problema, publica-o *online* e permite que as pessoas o resolvam. Gostávamos muito desse princípio, gostamos ainda, ainda trabalhamos muito nesses termos e era isso que nos motivava.

Perspectivas	Projeto	Operacionalização	<p>Por exemplo, outra visualização muito rica que tínhamos feito e muito simples, era ter o índice dos dias, mas em vez de dizer quais são os dias, tínhamos só a lista das cinco palavras mais ditas. E era fabuloso. Tu ficavas a perceber, tipo: “ah, aqui Orçamento de Estado, está tudo aqui à batatada. Aqui centenário...”. Depois havia um que era só em francês, porque foi quando o Valéry Giscard d’Estaing veio visitar o Parlamento, e era muito interessante, como tu conseguias ver a pulsação do Parlamento ao longo do tempo.</p>
			<p>Como, por exemplo, estava-te a dar um bocado o exemplo do Contador, em que podias aceder às estatísticas do dia, tinhas as palavras mais ditas, e tinhas um gráfico com as vezes que cada bancada parlamentar disse “muito bem”. Isto era a gozar, era completamente a gozar, mas é o que nós tentávamos. E descobrimos uma coisa, era um bom indicador do quão agitado foi o debate, e de quem é que estava a defender posições controversas. Quanto mais posições controversas havia, mais “muito bens” tinha. Por exemplo, se vias uma em que o PS, na posição, tinha muitos “muito bem”, é pá, sabias que aquilo era uma intervenção chave. Com poucos “muito bem”, sabias que era um dia mais calmo.</p>
			<p>A mesma coisa que encontramos quando mapeamos os partidos, o tempo de intervenção não sabemos medir, mas mediamos o número de palavras de cada partido e de cada orador. E descobrimos que quanto mais oradores falavam por partido num dia, menos interessante e menos fricção tinha esse debate. Porquê? Porque nos debates-chave, orçamento, debate quinzenal com o primeiro-ministro, era só um orador, porque é mesmo o peso pesado que se manda para a frente.</p>
			<p>Começamos a reunir-nos e o primeiro projeto era justamente o de visualizar os deputados. E fizemos uma plataforma super básica, que tinha a informação de cada deputado e íamos extrair essas informações e depois apareceu a ideia, pá, “mas estão aqui as transcrições todas, são complicadas”, e então aí é que começou a aparecer a raiz do Demo.cratica,</p>
Variáveis contextuais	Intervinientes	Transparência Hackday	
		Hacklaviva	
		UPTEC	
	Janela temporal	O projeto começou em 2010, ou seja, há 14 anos,	

Democracia	Diálogo	Consenso	Então nós tentamos trabalhar sempre no consenso. Vão haver sempre, obviamente, e isso faz parte da democracia, opiniões diferentes.
			tem a ver com esta questão de proximidade e de abertura.
			nós criamos literalmente um espaço, mais ou menos intimista, mais ou menos formal, mas criamos um espaço seguro para as pessoas partilharem
			a gente cria um espaço seguro para partilha, é mais fácil também, a cada um de nós ceder
			a democracia também se faz pela cedência de decisões
			e este espaço, de estarmos em conjunto a cozinhar, a comer, a partilhar, permite isso. Permite que, sem deixarmos de ser quem nós somos, sem deixarmos de ter as opiniões que temos, criar ideias e visões mais ou menos consensuais
			e sendo difícil construir consensos, eu acho que a comida também tem essa facilidade. É que, o facto de ser uma necessidade básica social é difícil não criar consensos sobre essa necessidade e depois, agora sim um dos cernes da questão do projeto, quando a gente percebe as questões da alimentação pelo lado da saúde, fica ainda mais fácil.
			Portanto, há aqui também uma facilidade, eu diria, pelo tema em si, de criar esses consensos.
			Mas eu diria que realmente este espaço mais seguro de partilha é uma das chaves para a geração de consensos,
			é um espaço seguro no sentido em que as pessoas se sentem confortáveis e à vontade para partilhar. É só isto que um espaço seguro quer dizer
Dinâmicas de poder	Conflito	Aliás, até mesmo dentro das questões da comida, um acha que isto faz melhor, o outro acha que outra coisa faz melhor.	
		que, de repente, elas, através dos grupos comunitários, neste caso o grupo comunitário 4 Crescente, passam a ter um bocadinho mais de, eu diria, poder ou de serem ouvidas	
		e que não fossem só respostas que são dadas, por mero jogo político, se é que me entendes... Ou por necessidade política ou partidária, já nem vou ao político... mas sim ao partidário.	
		Se tu fores fazer esta entrevista aos técnicos dos municípios, tu vais ter esta resposta com certeza que é, às vezes são feitas coisas, ou são dadas respostas que não eram aquelas que tinham sido pensadas sim através de design, por exemplo, mas sim pela necessidade política ou partidária.	
		É porque de repente, depois não bate a bota com a perdigota... Estamos a fazer uma coisa, mas depois, do lado de quem tem o poder vem outra.	

Democracia	Direitos fundamentais	<p>A outra questão aqui, e relativamente à democracia, e quase em termos de constituição, as questões da alimentação, da fome, de combate à fome, de não ter fome, é exatamente isso porque à partida, nós vamos ter, não só os índices de divisão mas os índices de poder de desenvolver naquilo a que todos nos diz respeito está facilitado, porque nós já não temos questões quase de sobrevivência para garantir, então é óbvio que vamos ter mais disponibilidade, vamos estar mais capazes.</p>
		<p>Portanto, há realmente aqui uma forte ligação entre o poder social que a comida tem nesta questão de cozinhar em conjunto para, obviamente não é uma questão direta, mas sim indiretamente, de afetar ou influenciar as questões da democracia, sobretudo participativa</p>
	Educação	<p>Porque, se fosse só por uma questão meramente de literacia alimentar, bom, quer dizer, ok, as pessoas aprenderam o que é que devem, ou o que é que não devem comer, o que é que faz melhor, ou faz pior,</p>
		<p>uma coisa muito interessante que aconteceu foi falar sobre o preconceito geral, para falar do preconceito alimentar, e isso foi uma atividade chave, que nem sequer estava prevista, para o projeto poder correr bem.</p>
		<p>Ou seja, combater preconceitos de uma forma geral, mas obviamente, depois focando nos alimentares, também já estamos aqui um bocadinho a dar um primeiro passo para que realmente possa haver uma maior facilidade em alterar uma rotina, ou um hábito alimentar, porque nós todos temos estes preconceitos que, se não forem desmistificados, se não forem trabalhados, por muito que me digam que aquilo é saudável, eu vou dizer que não.</p>
	Estado da democracia	<p>cada vez mais tem-se trabalhado as questões da participação, mas também cada vez mais temos tido críticas à democracia. Portanto, eu acho que isso aí é onde está o interesse e é uma das questões mais interessantes. Realmente, estamos a criar cada vez mais espaços democráticos, mas cada vez mais as pessoas se questionam desses espaços democráticos</p>
		<p>E portanto, esta expressão de ativar comunidades está sempre muito relacionada com as questões da democracia participativa.</p>
	Participação	<p>O objetivo final é realmente esta questão da participação e de um trabalho para efetivar essa participação, que é através do envolvimento das comunidades e deste trabalho todo de as ativar, que depois sim se chega, a uma democracia participativa, ou pelo menos a uma participação mais efetiva das pessoas.</p>
		<p>Portanto, há realmente aqui uma forte ligação entre o poder social que a comida tem nesta questão de cozinhar em conjunto para, obviamente não é uma questão direta, mas sim indiretamente, de afetar ou influenciar as questões da democracia, sobretudo participativa</p>
		<p>é um processo que ajuda e facilita uma continuidade e uma efetivação desse envolvimento, que, de repente passa à participação,</p>
		<p>cada vez mais tem-se trabalhado as questões da participação, mas também cada vez mais temos tido críticas à democracia. Portanto, eu acho que isso aí é onde está o interesse e é uma das questões mais interessantes. Realmente, estamos a criar cada vez mais espaços democráticos, mas cada vez mais as pessoas se questionam desses espaços democráticos</p>

Democracia	Política pública	Está a ser neste momento desenvolvida a estratégia para a transição alimentar da área metropolitana de Lisboa, e o Food From the Block aparece como uma das boas práticas, tanto já aqui numa relação de política pública, e nós estamos super contentes, como uma das boas práticas a ter em conta para esta transição alimentar.
	Tomada de decisões	<p>Individual</p> <p>As pessoas que não têm fome à partida mais facilmente tomam melhores decisões</p> <p>Portanto é uma condição necessária e essencial, enquanto seres humanos e quanto melhor são as decisões também do ponto de vista alimentar à partida, não quer dizer que aconteça sempre, mas à partida nós também conseguimos tomar decisões mais importantes.</p> <p>vamos estar muito mais aptos para decidir e obviamente que isso vai sempre bater às questões democráticas.</p> <p>Trabalhamos sobre memórias, mas trabalhamos também sobre criar novas memórias. E essas novas memórias é o que permite se calhar, na altura da decisão, fazer uma decisão mais consciente pelo menos, e que depois possa a montante trabalhar nas questões da mudança de hábitos.</p> <p>E por isso é que eu digo, e agora remetendo-me outra vez aos hábitos e esta questão da democracia, no cenário perfeito isto está obviamente a contribuir para uma maior consciencialização, para realmente essa alteração de hábitos e que, por sua vez, à partida, uma decisão mais consciente é muito melhor.</p>
	Transparência	<p>Mas aí é ser transparente, é ser sincero,</p> <p>sinceros, e honestos.</p> <p>abertura, transparência,</p>
Perspectivas	Design e democracia	<p>Contribuição do projeto</p> <p>O objetivo final é realmente esta questão da participação e de um trabalho para efetivar essa participação, que é através do envolvimento das comunidades e deste trabalho todo de as ativar, que depois sim se chega, a uma democracia participativa, ou pelo menos a uma participação mais efetiva das pessoas.</p> <p>Portanto é uma condição necessária e essencial, enquanto seres humanos e quanto melhor são as decisões também do ponto de vista alimentar à partida, não quer dizer que aconteça sempre, mas à partida nós também conseguimos tomar decisões mais importantes. A outra questão aqui, e relativamente à democracia, e quase em termos de constituição, as questões da alimentação, da fome, de combate à fome, de não ter fome, é exatamente isso porque à partida, nós vamos ter, não só os índices de divisão mas os índices de poder de desenvolver naquilo a que todos nos diz respeito está facilitado, porque nós já não temos questões quase de sobrevivência para garantir, então é óbvio que vamos ter mais disponibilidade, vamos estar mais capazes. E aí sim, física e quimicamente, através de todas as coisas que o corpo faz com a comida, à partida, vamos estar muito mais aptos para decidir e obviamente que isso vai sempre bater às questões democráticas.</p>

Perspectivas

Design e democracia

Contributo do projeto

Remetendo aos dois exemplos que o Food From the Block teve mais tempo a trabalhar com, as questões da alimentação ficaram com as organizações com as quais trabalhámos. Ou seja, enquanto resultado, estas associações perceberam que, não só sendo um tema essencial para todas as questões de saúde, mas porque era algo que realmente unia as pessoas até para falarem de outras temáticas.

Não vejamos a coisa só como um mero processo de ativação comunitária de alimentação saudável, senão uma forma de lá está, o tal pretexto para até podermos abordar outros assuntos e outras questões. Portanto, há realmente aqui uma forte ligação entre o poder social que a comida tem nesta questão de cozinhar em conjunto para, obviamente não é uma questão direta, mas sim indiretamente, de afetar ou influenciar as questões da democracia, sobretudo participativa. Sempre este lado da comunidade poder ter algo a dizer. Por exemplo, em Marvila, desde que operacionalizámos lá e que implementámos o Food From the Block, ainda na fase quase de testagem da metodologia, ao dia de hoje, já foram várias as candidaturas, que umas foram aprovadas, outras não, mas portanto, aquela comunidade tem-se juntado para continuar este trabalho, nesta ótica de, as próprias pessoas e as próprias organizações, portanto esta questão já do desenvolvimento social e da participação, delas próprias perceberem que é um tema importante e elas decidirem que deve ser algo a ser tratado.

Portanto, realmente aqui, dando informação, dando as ferramentas e fazendo com que as pessoas se possam envolver nos processos das suas questões, é um processo que ajuda e facilita uma continuidade e uma efetivação desse envolvimento, que, de repente passa à participação, que, de repente, elas, através dos grupos comunitários, neste caso o grupo comunitário 4 Crescente, passam a ter um bocadinho mais de, eu diria, poder ou de serem ouvidas, para depois realmente poder ser dada uma resposta que vai de encontro às necessidades. Portanto, já estamos a trabalhar em cima de questões da participação.

Motivadores

Mas, o realmente ir dando respostas, o ir criando coisas, o ser visível, a questão de ser visível é altamente desafiadora, mas também motivante para quem está no processo, e para quem está a participar. Portanto, esta coisa de ver resultados é altamente motivadora.

Portanto, uma motivação é quando as coisas passam de processo, a um resultado concreto, e não só para quem está no processo a fazê-lo, como quem está a participar.

Obstáculos

mas também trouxe-nos coisas muito más e a desinformação, para mim, é a pior delas.

Ou seja, comunicar e criar espaços e canais de comunicação, se calhar, são essenciais. Só que é muito difícil. Isto que eu estou a dizer é muito difícil.

Agora de uma forma também muito operativa são processos que custam, são custosos, são onerosos para serem realmente eficazes

e que não fossem só respostas que são dadas, por mero jogo político, se é que me entendes... Ou por necessidade política ou partidária, já nem vou ao político... mas sim ao partidário.

Perspectivas	Design e democracia	Papel ativo design-democracia	<p>mas é aí que entra depois o design e esta questão da democracia, que é só uma questão de ativação, e é só um pretexto para. Portanto, é o pretexto para se pensar a montante e com mais pessoas, como é que se pode melhorar o seu espaço social e construído, o seu espaço físico, económico, cultural, e tudo mais, mas a partir de questões muito concretas de design. Quer seja do design de um espaço, um forno, uma mesa, o que for, como das relações sociais, como por exemplo, todos os meses haver um encontro e um convívio, onde toda a gente se reúne, almoça, e come, e que em tudo está relacionado.</p>
			<p>Ou seja, à partida, se estes passos forem garantidos, se forem usadas ferramentas, metodologias em que o centro é o design, à partida estamos a criar uma democracia muito mais resiliente. O que é que eu quero dizer com isto? Que o design potencia bastante e cria meios para as pessoas se juntarem. Tem ferramentas que ajudam as pessoas a pensarem, a comunicar melhor</p>
			<p>Quer dizer, se tudo isto é design, e se isto tudo for utilizado para um fim específico, neste caso, uma democracia mais participativa e mais resiliente, se isto tudo for feito com esse objetivo, à partida estamos a tornar uma democracia mais resiliente</p>
			<p>Então, e aí sim entra o papel do design também para a democracia, quantas mais pessoas tiverem espaços, canais de participação, quer seja ele informal ou formal, que estejam mais conscientes, mais nós vamos efetivar essa democracia, porque, à partida, mais pessoas vão lutar, vão defender causas.</p>
			<p>É que, as pessoas estando informadas, fazendo parte dos processos de diagnóstico, de decisão, e aí o design é mega importante porque cria as ferramentas, cria-te as melhores formas de chegar às pessoas, de dialogar, de desenhar, de planear, essas coisas todas que eu já disse, à partida, nós conseguimos inverter processos</p>
	Projeto	Design	<p>O design aqui tem um papel determinante, primeiro, nas questões da comunicação e enquanto facilitador de comunicação. Mas aí estou-me só a remeter para um design meramente de comunicação, e se podemos chegar melhor ou pior aos públicos com quem queremos trabalhar.</p>
			<p>E, logo á partida aqui, houve uma questão de termos de chegar aos mesmos resultados, com formas diferentes, eu acho que aqui o design teve um papel muito, muito, muito grande porque ajudou-nos, ou pensando, ou centrando-nos nas questões do design, a conceber uma metodologia para umas idades, e outra para outras, para chegar aos mesmos objectivos.</p>
			<p>Portanto, eu diria que o design tem aqui este poder, não só para resolver, mas para identificar problemas, para depois continuar a resolver. Portanto, sim foi fundamental nas suas várias perspectivas do design, sendo que depois também metemos aqui o espaço,</p>
			<p>Mas portanto, isto para dizer que, não é a chave, pode ser invisível, mas realmente as questões do design neste projeto são essenciais, porque são elas que permitem efetivar estas questões depois da democracia.</p>
			<p>o design tem um power gigante, porque permite-nos, neste caso, continuar a dar a resposta que realmente a gente queria encontrar, através das tais necessidades de cada um, depois do coletivo.</p>
		<p>De repente temos aqui o design, e que eu acho que é importante também, sem ser esse o nosso foco. Ele está inerente a tudo o que o que a gente faz.</p>	

Perspectivas	Projeto	Designer	<p>E portanto, ter esta noção que, aí somos nós enquanto indivíduos, mas também enquanto profissionais, que trabalhamos nas áreas do design, que temos esta noção, e que tentamos sempre trazê-la para o projeto.</p>	
			<p>Se calhar aí também é derivado de onde a gente vem, e por isso é que o projeto se foca nestas coisas, mas se fossem outras pessoas, focar-se-ia em outras coisas, derivado de onde vem também quem o promove. Mas eu diria que é isto.</p>	
			<p>Mas aí é ser transparente, é ser sincero, e é a permanência no sítio</p>	
			<p>Nós apenas facilitamos, damos ferramentas, cocriamos as ferramentas também para chegar a algo. Mas essas expectativas é com essa continuidade, de trabalhar com estas organizações locais e continuar sempre à procura de meios para continuar e para fazer coisas novas. É esta presença, ainda que esporádica ou mais esporádica, é continuar a estar, a dialogar, a perceber o que se passa, e o que não se passa, e sendo sinceros, e honestos.</p>	
			<p>Portanto, a gestão de expectativas, que é algo a que estamos muito habituados, é literalmente isso, é ser sincero. É abertura, transparência, continuidade e trabalho com as organizações locais.</p>	
	Impacto	Projeto	Designer	<p>Por si, estas visitas não são tão significativas para essa alteração, ou para essa mudança, no entanto, aquilo que acontece a montante dessas visitas é o que realmente faz, ou que possibilita, uma mudança.</p>
				<p>Mas também te consigo dizer que, aquilo que, por exemplo, ficou mais marcado, e penso que já te tinha dito na outra vez, nas pessoas em Marvila do projeto, foi o facto de terem comido espécies de vegetais que à partida considerariam ervas daninhas. Portanto, foi este gatilho de comerem coisas inesperadas que os fez, se calhar, embarcar na coisa com muito mais intensidade. Foi este sair de uma zona de conforto</p>
				<p>Então é, ao longo deste processo todo, talvez a atividade que mais contribua para uma possível mudança de hábitos é mesmo esta da cocriação, porque esta cocriação já pressupõe toda a conversa que foi feita, já pressupõe estas visitas que foram feitas, já pressupõe muita muita informação, muitos dados e muitos factos que foram transmitidos a partir de conversas muito informais e à volta de uma mesa.</p>
				<p>E aí sim, permite dizer que isto pode contribuir para uma mudança de rotinas, porque há uma continuidade e porque há uma questão muito de proximidade. E a proximidade aqui, e voltando à questão da cocriação, eu diria que é essa a que faz realmente poder alterar alguma coisa, porque de repente tu tens muitas pessoas na mesma comunidade e até fora da comunidade, a partilharem umas com as outras, e no final do dia, cada uma vai ficar com uma coisinha diferente,</p>
				<p>Mas... aquilo que está sempre no meio é que pelo menos há uma consciencialização sobre isto, e portanto, esse é o primeiro passo, aquele gatilhozinho</p>
Impacto	Projeto	Designer	<p>era-nos dito pelas monitoras da associação que recebiam mensagens, e no Facebook eram partilhadas pelos miúdos, as refeições que eles de repente faziam em casa para os pais, já com coisas que tinham aprendido. E aqui sim já é uma questão mais mesmo de alimentação, já assim mais concreta, como estás a dizer, dessa mudança de hábitos</p>	
			<p>uma coisa muito interessante que aconteceu foi falar sobre o preconceito geral, para falar do preconceito alimentar, e isso foi uma atividade chave, que nem sequer estava prevista, para o projeto poder correr bem.</p>	

Perspectivas	Projeto	Impacto	<p>Ou seja, para realmente conseguirmos todas estas alterações que a gente precisa enquanto sociedade, a informação é essencial, o falar sobre ela é essencial, o desmistificar coisas é essencial, e o Food From the Block parte apenas destas questões da alimentação</p> <p>Mas resumidamente, a que menos se calhar contribui, contribuindo bastante para o processo, são as visitas. A que mais contribui, eu acho que é mesmo as de cocriação, porque já há este envolvimento, já há esta partilha, todas as pessoas já estão num nível de confiança que estão à vontade para partilhar, e é ali, digamos que é quase o finalizar do processo e portanto é ali que realmente se consegue perceber melhor essa alteração.</p>
		Operacionalização	<p>juntar pessoas à volta de uma mesa, abordando as questões da comida, transportando-as para as suas memórias e para as suas histórias</p> <p>Então, cronologicamente, os dois, três primeiros meses do projeto foi sobretudo planeamento geral, de perceber como é que íamos começar em cada território. Começou-se no bairro 2 de Maio,</p> <p>O processo em si no 2 de Maio, depois desta fase de planeamento foi um mês e meio a dois meses, semanalmente, com visitas a projetos, iniciativas, visitas territoriais, ali no território à volta, atividades de cozinha, mesmo, de cozinhar em conjunto, isto com os miúdos.</p> <p>E, cronologicamente, todos estes processos culminaram num evento, em que se devolveu à comunidade mais abrangente, aquilo que foi feito durante estes três meses.</p> <p>Depois fomos para Marvila, e o processo repetiu-se</p> <p>Para nós foi aqui um mês de nós próprios fazermos o nosso próprio reconhecimento territorial, porque nunca lá tínhamos trabalhado.</p> <p>Houve essas visitas, houve estas atividades semanalmente, mais ou menos de quinze em quinze dias havia um momento coletivo</p> <p>Portanto, cada sessão dava-nos informação sobre a próxima, e à medida que nos íamos aproximando do fim, íamos aproximando também estas duas comunidades dentro de Marvila, para chegar a uma identidade comum, e a, por exemplo, a penúltima sessão em Marvila foi eles definirem mesmo os princípios que queriam.</p>

Variáveis contextuais	Escala geográfica	<p>Bairro 2 de Maio</p> <p>em Marvila trabalhou-se, sobretudo, dois grupos, porque um era mais do bairro do Prodac, e o outro era mais do bairro do Marquês de Abrantes e Alfinetes.</p>	
	Intervinientes	<p>Locals Approach</p> <p>as questões da alimentação ficaram com as organizações com as quais trabalhámos.</p> <p>ao dia de hoje, já foram várias as candidaturas, que umas foram aprovadas, outras não, mas portanto, aquela comunidade tem-se juntado para continuar este trabalho, nesta ótica de, as próprias pessoas e as próprias organizações, portanto esta questão já do desenvolvimento social e da participação, delas próprias perceberem que é um tema importante e elas decidirem que deve ser algo a ser tratado.</p> <p>Portanto, aí a ciência ajuda-nos, os factos comprovados ajudam-nos a desmistificar isso, e aí sim, o aporte científico que isto tem e as relações com a academia, ajudam também a que o outro lado se oiça</p> <p>Obviamente que aqui as parcerias com a associação local é chave nisto, eles depois fazem a ponte direta com a comunidade,</p> <p>Faculdade de Arquitetura (FAUL), com a com a professora Teresa Cabral, a meter os seus alunos a trabalharem sobre o design de comunicação deste negócio</p> <p>em parceria, porque o Festival estava a ser promovido por outras organizações</p> <p>através dos grupos comunitários, neste caso o grupo comunitário 4 Crescente</p>	
		Janela temporal	<p>É óbvio que, aqui o tempo é chave, portanto não estamos a falar de algo que a gente consegue fazer numa hora, e por isso é que, no final do processo, é muito mais fácil, e assim sim, criar coisas em conjunto. Por isso é que é um programa de ativação comunitária, e não é apenas uma iniciativa que a gente vai também fazê-las, isso é toda uma outra questão, é algo que demora tempo exatamente para ter estes resultados.</p>

Democracia	Dinâmicas de poder	tem a fase do conhecer, conhecer um pouco melhor o que é isso da democracia, o que é uma junta de freguesia, quem faz parte da junta de freguesia, como é que se vota, que tipo de votos existem, alguns conceitos base da democracia
	Direitos fundamentais	tem a fase do conhecer, conhecer um pouco melhor o que é isso da democracia, o que é uma junta de freguesia, quem faz parte da junta de freguesia, como é que se vota, que tipo de votos existem, alguns conceitos base da democracia
	Educação	Temos aqui, por exemplo, um <i>PowerPoint</i> para eles conhecerem qual é que é a área de Massamá-Monte Abraão, algumas questões básicas que a maior parte deles já conhecem minimamente bem. Temos um quiz assim, que é dos representantes políticos. Ou seja, aqui eles começam a perceber um pouco melhor quem é o António Guterres, e vai do António Guterres até o presidente da Junta, até na verdade, até ao Domingos Veiga, que é o técnico responsável pela participação cívica da Junta.
		Na nossa opinião, o que na verdade este projeto desenvolve são certas competências, como melhorar a criatividade, aproximar os jovens da participação cívica e dos seus representantes políticos diretos.
		Na nossa opinião, na verdade, o nosso projeto contribui mais para desenvolver estas competências nos jovens, como disse, criatividade, pensamento crítico, apropriação do espaço escolar, conhecimento dos canais de participação.
	Inclusão	Ou seja, na análise técnica temos os alunos, os tais embaixadores, os mais participativos, convidamos também depois as direções das escolas e os professores de cada uma das escolas, para ser algo também inclusivo, porque muitas vezes também algumas das propostas incidem sobre o território da escola, então achamos por bem, tanto os professores, quanto os alunos darem o seu contributo se aquela proposta faz ou não sentido.
	Participação	Como é que definimos para quem é que era este OPJ? Fizemos várias sessões de cocriação das normas com os jovens. Ou seja, convocámos vários jovens das escolas e não só, para uma sessão, na verdade, depois foram quatro ou cinco, onde os jovens puderam contribuir com a sua visão para as regras que o OPJ ia seguir, ou seja, se vai ser um concurso para os jovens, se vai ser uma atividade para os jovens, na nossa opinião faz todo o sentido que sejam eles próprios a ditar também as regras, e não de outro modo. Como disse, nas primeiras duas edições o que fizemos, elaborámos alguns materiais e fomos, nós em conjunto com a Junta de Freguesia Massamá-Monte Abraão, sala em sala, fomos explicando o que é que é o OPJ, e numa aula de noventa minutos, pedir que os jovens tivessem ideias.
		Ou seja, na análise técnica temos os alunos, os tais embaixadores, os mais participativos, convidamos também depois as direções das escolas e os professores de cada uma das escolas, para ser algo também inclusivo, porque muitas vezes também algumas das propostas incidem sobre o território da escola, então achamos por bem, tanto os professores, quanto os alunos darem o seu contributo se aquela proposta faz ou não sentido.
		Depois da batalha final, os jovens são convidados a ajudar o município, a autarquia neste caso, a implementar a proposta.

Democracia	Participação	<p>Mas os jovens, por exemplo, nesta proposta, estiveram envolvidos tanto... Ou seja, definiram um pouco melhor o que é que é a proposta que eles pretendem, foram eles os responsáveis em várias escolas para implementar e dinamizar essas campanhas de recolha de bens, e mesmo depois na fase de fazer os cabazes, entregar os cabazes, estiveram presentes do início ao fim.</p>	
		<p>Na nossa opinião, o que na verdade este projeto desenvolve são certas competências, como melhorar a criatividade, aproximar os jovens da participação cívica e dos seus representantes políticos diretos.</p>	
		<p>acreditamos que, o que é que se contribui é com as competências que os jovens vão adquirindo, ao longo do nosso processo, de participarem deste processo.</p>	
	Tomadas de decisão	Coletiva	<p>existe uma votação, para percebermos qual é que é a proposta mais fixe da turma</p>
			<p>Depois de uma dessas propostas ser a vencedora, a turma toda apropria-se desta proposta, tentam melhorá-la em conjunto.</p>
			<p>E assim, passamos essas quinze a vinte propostas para análise técnica, ou seja, já é muito mais fácil fazer análise técnica de vinte propostas, do que duzentas e que ela seja mais rigorosa. E o que é que é análise técnica? Tanto de um lado é a Junta de Freguesia, que tenta compreender se é possível, se faz sentido, se não é algo que já está a ser implementado, algo que já foi pensado, seja pela junta, seja pelo município de Sintra.</p>
Perspectivas	Design e democracia	Contribuição do projeto	<p>Ou seja, este projeto, por si só, não muda nada, ou seja, todos os anos premiamos três propostas, implementamos as três propostas. Na nossa opinião, o que na verdade este projeto desenvolve são certas competências, como melhorar a criatividade, aproximar os jovens da participação cívica e dos seus representantes políticos diretos. Isto é, conhecer, neste caso, o presidente Pedro Braz, conhecer o Domingos, que é o técnico responsável da participação e da juventude, ou seja, perceberem que, caso exista alguma necessidade, a freguesia, neste caso, é próxima. Assim como, desenvolver as tais ferramentas em que: "Ok, eu acho que existe um problema aqui na minha comunidade. Como é que eu, Cris, sendo do 7ºA, posso, de alguma maneira, resolver este problema, ou contribuir para a resolução deste problema?". Na nossa opinião, na verdade, o nosso projeto contribui mais para desenvolver estas competências nos jovens, como disse, criatividade, pensamento crítico, apropriação do espaço escolar, conhecimento dos canais de participação.</p>
			<p>Ficam mais capazes de distinguir, o que é uma informação verídica, e o que é que não é, ficam mais críticos de uma maneira construtiva e veem que também é possível participar. A presidente da junta é uma pessoa como os próprios jovens participantes, com duas orelhas, com um nariz, uma pessoa humana, e acaba por haver uma maior coesão social. É um conjunto que acreditamos que, lá mais para a frente, vai fazer a diferença.</p>
			<p>Como disse, seja os duzentos e cinquenta cabazes entregues, seja um torneio de paintball, um torneio de futsal, um workshop de programação, mais do que esta parte que é mesmo visível e palpável, acreditamos que, o que é que se contribui é com as competências que os jovens vão adquirindo, ao longo do nosso processo, de participarem deste processo.</p>

Perspectivas		Design e democracia	
		Motivadores	Obstáculos
Projeto	Alterações / Melhorias	Motivadores	Acho que a maior parte dos decisores políticos e dos organismos têm noção que é importante e que é possível melhorar os processos e algumas ferramentas desses processos.
		Obstáculos	<p>Acho que não existem recursos humanos suficientes nos institutos públicos para poderem pensar essas questões. Ou seja, os recursos humanos qualificados nesta área normalmente só se ocupam dessas duas coisas que eu mencionei.</p> <p>Não existem recursos financeiros para alocar recursos humanos, para que tenham tempo de pensar como é que se pode tirar um maior partido do design em todos esses processos. Portanto, a maior barreira serão os recursos financeiros escassos para contratar recursos humanos e para que esses cursos humanos se possam dedicar exclusivamente a pensar e a melhorar esses processos.</p> <p>Portanto, pretendem implementar essa disciplina no seu dia-a-dia, mas, mais uma vez, infelizmente 90% deles acabam por perceber que não é possível devido às limitações financeiras.</p>
		Papel ativo design-democracia	<p>Para começar, muitas vezes os próprios sites dos municípios não são nada <i>user-friendly</i>, não convidam de maneira alguma a interagir com o site, são mega difíceis de aceder para procurar alguma coisa. Assim como as próprias as próprias redes sociais de alguns municípios, se forem mais ou menos como tenho conhecimento, só me baseio na usabilidade e na estética</p> <p>A usabilidade, acredito que seja fundamental melhorar alguns sites e alguns processos também que sejam mais contidos e mais eficientes. Quanto à estética, também faz sentido empregá-la na parte da comunicação, de modo a atrair mais pessoas para esta coisa da participação.</p>
			<p>Quais são as fragilidades da tal primeira versão que era, nós, MyPolis, mais Junta de Freguesia, várias salas de aula, vários momentos participativos fora da sala de aula... As principais fragilidades que tínhamos sentido, foi ao nível de, primeiro, tínhamos que estar em todo lado. Massamá-Monte Abraão é uma das maiores Juntas de Freguesia de Portugal, e é bem maior do que muitos municípios, ou seja, tem cerca de quase cinco mil alunos, penso eu, nessa faixa dos doze aos dezoito. Então era fisicamente impossível estar com todos, isto era uma das fragilidades. A segunda, aconteceu que, numa das edições, ou na segunda edição penso eu, tivemos cerca de duzentas e doze propostas, isto é, implicava uma análise técnica rigorosa muito exigente para uma pessoa só fazê-lo, e depois, metade obviamente não cumpriam os critérios necessários, foram chumbadas, e o que aconteceu é que tínhamos cento e muitas propostas para os jovens analisarem e votarem nas suas duas ou três favoritas, e obviamente aquilo acabava por ser algo muito leviano. Claro que ninguém tinha paciência ou tempo para ver as propostas, então era carregar, escolher uma ou duas e toca a andar. Fomos refletindo nas fragilidades e tentamos chegar a uma versão mais pedagógica e mais lúdica.</p> <p>Mas Massamá-Monte Abraão tem outras ofertas para o segundo ciclo, portanto acaba por não ser gravoso, e nós não queríamos intervir. Isto é, de repente demos essa possibilidade daquela assembleia de jovens decidir quais eram as idades, e obviamente nós gostávamos que o quinto e o sexto ano participassem, mas depois foi o que a maioria decidiu e então não queríamos intervir.</p>

Perspectivas	Projeto	Alterações / Melhorias	<p>Na primeira versão, há dois anos atrás, nós tínhamos uma estrada bem mais longa. E depois os professores deram-nos <i>feedback</i> que não era possível implementar tudo em sete ou oito aulas. Ou seja, precisavam do ano letivo inteiro e não era possível. E nesta primeira versão eles tinham um conjunto de vídeos, um conjunto de propostas para trabalharem de uma maneira mais aprofundada esta coisa da participação cívica e da democracia. Hoje em dia, temos uma coisa, não vou dizer leviana, mas bastante menos aprofundada.</p> <p>Claro que estamos cheios ainda de falhas, mas devagarinho temos estado a tentar melhorar aqui o design,</p>
		Design	<p>mas da minha visão, muito leviana, acredito que um bom design, e quando digo um bom design, primeiro apelativo, algo bonito ajuda a envolver os jovens e algo usável, com <i>UI/UX</i> bem desenvolvidos, para além de cativar, ajuda a manter os jovens no processo. Portanto, acho que é fundamental termos um excelente design, independentemente de que área estamos a falar aqui para o processo. Porque quanto mais bonitinho para o olho, mais cativado fico, quanto mais user-friendly depois é o processo em si, com mais vontade fico de continuar no processo. Se o processo for chato e não percebi qualquer coisa, onde é que é para carregar, onde não é para carregar, desisto, vou-me embora. E aqui tentamos suprimir essas necessidades.</p> <p>achamos que é mesmo muito importante e é por isso também que temos duas designers na equipa e em todas as nossas ferramentas educativas elas têm um papel muito importante e estão envolvidas na gênese de todos os processos participativos.</p>
		Impacto	<p>Isto é, conhecer, neste caso, o presidente Pedro Braz, conhecer o Domingos, que é o técnico responsável da participação e da juventude, ou seja, perceberem que, caso exista alguma necessidade, a freguesia, neste caso, é próxima.</p> <p>Na nossa opinião, na verdade, o nosso projeto contribui mais para desenvolver estas competências nos jovens, como disse, criatividade, pensamento crítico, apropriação do espaço escolar, conhecimento dos canais de participação.</p> <p>Ficam mais capazes de distinguir, o que é uma informação verídica, e o que é que não é, ficam mais críticos de uma maneira construtiva e veem que também é possível participar. A presidente da junta é uma pessoa como os próprios jovens participantes, com duas orelhas, com um nariz, uma pessoa humana, e acaba por haver uma maior coesão social. É um conjunto que acreditamos que, lá mais para a frente, vai fazer a diferença. É muito difícil tirar impacto imediato, nesta área da educação, mas, pelos nossos estudos de impacto funcionam e para além daquilo que é visível. Como disse, seja os duzentos e cinquenta cabazes entregues, seja um torneio de paintball, um torneio de futsal, um workshop de programação, mais do que esta parte que é mesmo visível e palpável, acreditamos que, o que é que se contribui é com as competências que os jovens vão adquirindo, ao longo do nosso processo, de participarem deste processo.</p> <p>Acredito que acaba por, mais uma vez, acima de tudo, aproximar os jovens da participação cívica e do poder político formal. E ao mesmo tempo, acaba por dar alguma leveza a esses momentos entre os jovens e os representantes políticos, pois, normalmente, são todas assembleias muito formais, onde os políticos levantam e falam durante trinta minutos para o boneco, os jovens adormecem</p> <p>Ou seja, acreditamos que as nossas ferramentas, neste caso o jogo OPJ, acaba por trazer alguma leveza a esses processos e a esses momentos que normalmente são muito rígidos, muito formais e que muitas vezes os jovens não têm interesse.</p>

Perspectivas

Projeto

Operacionalização

Utilizamos a nossa plataforma MyPolis, que é uma plataforma, uma rede social da cidadania, é assim que a gostamos de chamar, onde é possível submeter as ideias, acrescentar, comentar as ideias e propostas dos jovens, existem vários rankings de participação, tem aqui uma vertente de gamificação,

tem a fase do conhecer, conhecer um pouco melhor o que é isso da democracia, o que é uma junta de freguesia, quem faz parte da junta de freguesia, como é que se vota, que tipo de votos existem, alguns conceitos base da democracia.

Depois, é conhecer um pouco melhor o tal território, e idear sobre o território, escolher um problema para trabalhar, tentar ter uma solução para mitigar o problema em causa e tentar implementar qualquer coisa

Depois temos aqui várias batalhas, ou seja, para suprimirmos o tal problema de termos, de repente, trezentas propostas para analisar, o que fizemos foi o seguinte. Isto normalmente é implementado em Cidadania e Desenvolvimento, mas também existem algumas escolas, onde implementam de uma maneira transversal, ou seja, Cidadania e Desenvolvimento, Português, Matemática, TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), História. Por exemplo, começam aqui no conhecer com história, quando é parte da democracia, pertence mais aqui à História. Depois o conhecer a freguesia, Geografia. Depois, dividem-se alguns professores, mas costumam, na parte de escrever a proposta, ser o Português, na parte do orçamento, Matemática, na parte de submeter a proposta na plataforma, TIC.

Depois, agora qual é que é a metodologia, ou seja, começa-se com três ou quatro aulas em sala de aula. Os professores dividem a sala de aula em grupos, três, quatro ou cinco alunos por grupo. Cada professor que conhece a sua sala de aula melhor que ninguém, portanto são eles que mandam no tamanho do grupo, e a ideia é que cada grupo desenvolva uma proposta, ou seja, identificar um problema, uma solução que mitigue o problema e um orçamento. Depois, no final dessas quatro ou cinco aulas, é feita uma batalha de turma, isto é, cada grupo vai à frente e apresenta a sua solução à turma, existe uma votação, para percebermos qual é que é a proposta mais fixe da turma. Depois de uma dessas propostas ser a vencedora, a turma toda apropria-se desta proposta, tentam melhorá-la em conjunto. E depois é feita também uma campanha, ou seja, dentro da própria escola, os alunos de cada turma, criam cartazes... depois posso te mostrar exemplos de cartazes, vídeos que vão divulgando, e existe um dia que é a batalha da escola, onde todas as propostas que temos na escola, costumam ser entre vinte a trinta por cada escola, queremos escolher as três mais votadas. Depois dessas três mais votadas, nós em Massamá-Monte Abraão temos cinco escolas, normalmente temos cerca de quinze, dezasseis, dezassete, porque às vezes existem empates. E assim, passamos essas quinze a vinte propostas para análise técnica, ou seja, já é muito mais fácil fazer análise técnica de vinte propostas, do que duzentas e que ela seja mais rigorosa. E o que é que é análise técnica? Tanto de um lado é a Junta de Freguesia, que tenta compreender se é possível, se faz sentido, se não é algo que já está a ser implementado, algo que já foi pensado, seja pela junta, seja pelo município de Sintra.

Perspectivas	Projeto	Operacionalização	<p>Na fase final, depois temos cerca de doze a quinze propostas, que são colocadas na nossa plataforma, e é possível votar livremente na plataforma, ou então temos também um dia onde vamos de escola a escola, através de um QR Code, é possível ver as propostas, votar de uma maneira simples, e no final distinguimos as três propostas mais votadas.</p>
			<p>o início do ano relativo, a escola destaca alguns professores, e damos uma formação certificada a três horas aos professores, a explicar, mais ou menos, como é que isso tudo se procede. Dentro de cada um destes ícones [Partilha de ecrã: site do OPJ] temos algumas apresentações que os professores depois podem usar para dinamizar as suas aulas.</p>
			<p>Temos aqui, por exemplo, um <i>PowerPoint</i> para eles conhecerem qual é que é a área de Massamá-Monte Abraão, algumas questões básicas que a maior parte deles já conhecem minimamente bem. Temos um quiz assim, que é dos representantes políticos. Ou seja, aqui eles começam a perceber um pouco melhor quem é o António Guterres, e vai do António Guterres até o presidente da Junta, até na verdade, até ao Domingos Veiga, que é o técnico responsável pela participação cívica da Junta.</p>
			<p>Depois, fomos tentar compreender com aquele grupo: “Então, o que é que vocês querem, na verdade, dizer com isto?”. Chegámos à conclusão que o que eles queriam era que fossem entregues duzentos e cinquenta cabazes às famílias mais necessitadas. E fomos tentar compreender: “Então, bora lá, temos uma verba de sete mil euros para completar esses cabazes, mas o que é que vocês sugerem para além de comprarmos qualquer coisa?” Foram feitas várias campanhas de recolha de alimentos pelos jovens nas várias escolas de Massamá-Monte Abraão, para completar esses cabazes. Depois, no final das campanhas, fez-se um balanço do que é que se conseguiu angariar e comprou-se também os outros 90%.</p>
			<p>No final do nosso OPJ, existe uma sessão, onde anunciamos os vencedores, anunciamos os números, chamamos de festa da democracia, construímos também um pequeno dispositivo que tanto utilizamos nesta assembleia, como noutras entre os jovens e representantes políticos. É um jogo de tabuleiro, com cartas, onde vai-se dando algum <i>feedback</i> de uma maneira mais construtiva e direta.</p>
Variáveis contextuais	Escala geográfica	Já fizemos um OPJ aqui na Misericórdia, com a Junta de Freguesia da Misericórdia, só que depois meteu-se o Covid e foi assim, mais desafiante. E, no entanto, também já concluímos cinco edições aqui no OPJ de Massamá-Monte Abraão. A partir de setembro também vamos fazer um OPJ em Portimão,	
		Depois, é conhecer um pouco melhor o tal território, e idear sobre o território, escolher um problema para trabalhar, tentar ter uma solução para mitigar o problema em causa e tentar implementar qualquer coisa	
	Intervinientes	Junta de Freguesia Massamá-Monte Abraão	
		Universidade de Sénior de Massamá-Monte Abraão	
		escolas de Massamá-Monte Abraão	
MyPolis			
Janela temporal	E, no entanto, também já concluímos cinco edições aqui no OPJ de Massamá-Monte Abraão.		

Democracia	Diálogo	nós separámos, ou seja, fizemos sessões só com cidadãos, só com funcionários e só com dirigentes, nesta fase, porque a gente já sabe como é que são os funcionários, e já sabe como é que são os dirigentes, e já sabe como é que são os cidadãos, o que é que acontece? Isto depois é escadinha, os cidadãos frente aos funcionários retraem-se, não se sentem tão à vontade e os funcionários perante os dirigentes retraem-se, porque estão ali os chefes deles. Então, o cidadão nunca gosta tanto de expor as suas dificuldades e as suas fragilidades à frente de quem costuma estar do outro lado do balcão, e o funcionário não vai falar mal das coisas ou não vai ser completamente aberto, se tiver ali o chefe. Para evitar estes biases, o que nós fizemos foi segregamos os grupos, foi assumido e levantámos aquilo que realmente importa a cada grupo, não quisemos contaminar.
	Dinâmicas de poder	os cidadãos frente aos funcionários retraem-se, não se sentem tão à vontade e os funcionários perante os dirigentes retraem-se, porque estão ali os chefes deles. Então, o cidadão nunca gosta tanto de expor as suas dificuldades e as suas fragilidades à frente de quem costuma estar do outro lado do balcão, e o funcionário não vai falar mal das coisas ou não vai ser completamente aberto, se tiver ali o chefe.
	Direitos fundamentais	E nós temos ainda um <i>gap</i> grande no acesso aos serviços. Nós, por exemplo, identificámos nove princípios fundamentais para desenhar serviços baseados em direitos humanos. Um deles é desenhar primeiro para as populações mais vulneráveis, porque a partir do momento em que desenhas bem para esses, todos os outros vão conseguir fazer. Há um dos princípios, e foi colocado lá de propósito, que é a valorização do processo
	Inclusão	Pronto, nós fazemos o normal funcionamento dos espaços. A nossa primeira perspectiva é atender quem chega, independentemente dos perfis. Portanto, ao início abrimos, venha quem vier, e depois quando começamos a saturar com diferentes perfis, começamos a direcionar mais para podermos ter a experimentação alargada O design é fundamental para garantirmos serviços universais, com acesso equitativo. Eu não quero um acesso igualitário, eu quero um acesso equitativo. Quem precisa, acede mais. Quem não precisa, não acede tanto. Conseguimos dar resposta àquilo que são as verdadeiras necessidades e expectativas das pessoas. Só desenhando as nossas soluções é que nós vamos conseguir dar resposta, porque, se nós só criarmos as soluções e as pusermos no terreno, esperando que elas vão resolver problemas, não vão. E depois isto é um processo encadeado, se nós tivermos um bom serviço vamos promover a confiança nas pessoas. Se vamos promover a confiança nas pessoas, vamos estar aqui a melhorar a sua relação com o Estado, e tudo isto vai promover o aumento da transparência, uma aproximação à nossa cidadania, de qualquer um de nós, diminui-se aquele sentimento de injustiça, que muitas vezes acontece na relação com a autoridade tributária, ou com estas diferenças de tratamento que às vezes existem entre o pessoal mais beneficiado socialmente e as pessoas com maiores dificuldades. Então, temos de começar a desenhar a nossa oferta de serviços públicos, de modo a garantir que esses gaps não aumentam e conseguirmos prestar o serviço ou a proposta de valor público de uma forma equitativa nos diferentes perfis de cidadãos.

Democracia	Participação	<p>E a partir do momento em que nós assumimos o processo de design como uma <i>research</i> inicial, como processos de cocriação, a partir do momento em que chamamos as pessoas, nós temos de devolver. Temos de demonstrar porque é que precisamos do tempo delas, porque é que quisemos a participação e o envolvimento delas e o laboratório vivo é a forma que nós achamos mais direta de o fazer.</p>
		<p>A visão do utilizador está presente desde a hora zero, portanto normalmente os Laboratórios Vivos são o corolário destas iniciativas.</p>
		<p>E depois isto é um processo encadeado, se nós tivermos um bom serviço vamos promover a confiança nas pessoas. Se vamos promover a confiança nas pessoas, vamos estar aqui a melhorar a sua relação com o Estado, e tudo isto vai promover o aumento da transparência, uma aproximação à nossa cidadania, de qualquer um de nós, diminui-se aquele sentimento de injustiça, que muitas vezes acontece na relação com a autoridade tributária, ou com estas diferenças de tratamento que às vezes existem entre o pessoal mais beneficiado socialmente e as pessoas com maiores dificuldades.</p>
		<p>Se nós, logo a seguir, tivéssemos metido o novo modelo de atendimento, essas setecentas pessoas iam logo: "eu participei nisto! Eu estive envolvido! Eu fui ouvido! Eles fizeram-me uma entrevista! Eu estive com eles a montar legos, para dizer onde é que era o espaço!". E este movimento acaba por ser um <i>waterfall</i>. Tu ativaste um cidadão, ele gostou, sentiu-se envolvido, ele vai contar isto a N pessoas e tens esse efeito cascata. Isto promove a confiança, promove a transparência, valoriza a participação das pessoas, porque percebem que o seu tempo, e aquilo que estão a dar, tem retorno.</p>
Tomadas de decisão	Coletiva	<p>Depois, levámos à nossa direção superiormente e à tutela: "olha, isto é o que os cidadãos acham, isto é o que os funcionários acham, isto é o que os dirigentes acham, agora escolham vocês o que é que querem que a gente vá endereçar".</p>
		<p>Eles fizeram a sua seleção, das quarenta, eu acho que no final reunimos seis prioritárias e começámos a atirar soluções para endereçar, testar e ir para o terreno.</p>
Transparência		<p>temos de motivar a transparência das entidades e promover a confiança dos cidadãos nas entidades.</p>
		<p>Tudo que seja serviços e políticas públicas têm que ser desenhadas de forma centrada nas pessoas para conseguirmos promover esta confiança e esta transparência. Se continuarmos a olhar para os serviços e prestá-los como o Estado presta serviços de forma tradicional, nós nunca vamos conseguir promover esta transparência, porque já é opaco e nós temos muitos problemas em relação a isso.</p>
		<p>E depois isto é um processo encadeado, se nós tivermos um bom serviço vamos promover a confiança nas pessoas. Se vamos promover a confiança nas pessoas, vamos estar aqui a melhorar a sua relação com o Estado, e tudo isto vai promover o aumento da transparência, uma aproximação à nossa cidadania, de qualquer um de nós, diminui-se aquele sentimento de injustiça, que muitas vezes acontece na relação com a autoridade tributária, ou com estas diferenças de tratamento que às vezes existem entre o pessoal mais beneficiado socialmente e as pessoas com maiores dificuldades.</p>
		<p>Isto promove a confiança, promove a transparência, valoriza a participação das pessoas, porque percebem que o seu tempo, e aquilo que estão a dar, tem retorno.</p>

Perspectivas

Design e democracia

Contribuição do projeto

Ora... Pronto, os Laboratórios Vivos são uma iniciativa que nós encontramos no final do processo de design para experimentar com utilizadores reais em contexto real as soluções que estamos a experimentar. Eu acho que é muito importante a partir do momento em que nós fazemos o design das soluções com as pessoas, que na prática é o foco do LabX. Desculpa aqui o som, mas estamos a ter várias reuniões ao mesmo tempo...

Nesse aspecto, acho que é fundamental nós conseguirmos mostrar os resultados daquilo que fizemos, porque isto depois começa a criar bola de neve, é o sentimento de confiança. Ao contrário também acontece, quando nós temos um problema com as finanças, quando recebemos a próxima carta pode ser uma coisa super positiva mas nós já temos borboletas no estômago. Aqui tentamos fazer o efeito contrário que é nós envolvemos as pessoas e estamos a devolver isto como resultado e isto motiva as pessoas para, aumentar a confiança nas entidades que estão envolvidas neste processo e vai também aumentar o sentimento de ok, a administração pública não é aquele bicho de sete cabeças, não são aquela malta que só trabalha das 9h às 5h e vai-se embora, porque nós muitas vezes estamos lá às 5h da manhã, quando começam as filas na loja de cidade, nós já lá estamos. E ficamos lá para além da hora de fecho. Portanto, as pessoas veem uma faceta diferente da administração pública e eu acho que isso cada vez mais é importante. Não somos os únicos a fazê-lo, mas fomos nós que começámos. E acho que este movimento é mesmo importante na nossa administração.

Motivadores

Assim que conseguimos espaço para fazer qualquer experimentação, é escrever relatório. É muita produção de documentação que é para conseguirmos comunicar a proposta de valor. A proposta de valor pode existir, se nós não a capturarmos e não a registarmos é como a árvore que cai na floresta e não está lá ninguém, faz barulho? Nunca se sabe, não estou lá para ouvir e aqui é um bocado a mesma coisa.

Como é que nós conseguimos alavancar? Com a proposta de valor do design. Temos que conseguir demonstrar que as soluções definidas by design, que envolvam todos os stakeholders, que envolvam processos de cocriação, que sejam experimentadas antes de serem implementadas têm uma proposta de valor efetiva e é melhor trabalhar desta forma, é mais útil, torna-se mais eficiente e os resultados são melhores. Mas tens que o demonstrar. Portanto, é ir conseguindo espaço, e nós fazemos muito isto.

Obstáculos

Se nós não tivermos os cuidados de design prévios a montar estes serviços, as coisas não vão funcionar bem. Porque há de sempre haver coisas que escapam.

Então, o que é que impede? Cultura. A cultura é o principal bloqueio. A administração pública vive muito em silos.

Agora, até isso acontecer e nós conseguimos perceber muito bem este exemplo do cartão de cidadão: ele é obrigatório, toda a gente tem que ter, vamos mandar e depois a malta paga. Toda a gente consegue compreender o benefício de ter os quatro números associados a um cartão, mas só o facto de não teres conseguido eliminar os quatro números e criar um número único, já é demonstrativo um bocado da nossa cultura. Cada entidade agarrou-se ao seu número e diz que, o meu número é super importante e não o podemos perder porque eu tenho associado a isto, tudo aquilo que é o histórico de contribuições e dos impostos das pessoas e as pessoas identificam-se com o NIF não sei aonde, a segurança social e a saúde dizem exatamente a mesma coisa. Portanto, apesar de tudo, numa medida de simplificação e melhoria de serviços, nós até continuamos a ter os nichos bem patentes.

Perspectivas		Design e democracia	
		Papel ativo design-democracia	Obstáculos
Projeto	Design	<p>O papel do design é central. Nós não somos especialistas, na verdade, somos especialistas a desenhar processos. Sejam para redesenhar serviços, e aí na disciplina do service design, mas sejam para desenhar processos de crescimento de uma equipe. Nós fazemos muito também a capacitação de equipas para a inovação. Então, o que fazemos é desenhar todo o processo, centrado naquilo que é os objetivos de ter um <i>mindset</i> diferente, ter um tipo de recursos com competências específicas. Portanto, o design está no centro de tudo aquilo que fazemos, tanto no desenho dos processos, como no desenho dos serviços, e estamos a começar agora a fazê-lo também no âmbito das estratégias. Ou seja, vamos subindo um bocadinho os patamares, que a própria estratégia consiga ser informada por aquilo que sai do terreno.</p> <p>Portanto, não só o design não se limita a estar na parte dos serviços e na parte de desenhar o próprio processo participativo, mas começámos a subir a disciplina para o desenho de programas e estratégias, sempre tentando pôr aqui um referencial lógico. O design traz-nos o processo e traz-nos uma linearidade, ou seja traz-nos um referencial e isto ajuda-nos também a ter um <i>mindset</i> para quem nós temos de comunicar, a nossa tutela, o governo</p>	<p>Mas depois há sempre esta cultura de eu não posso mostrar que faço mal o meu trabalho, ou que não estou a fazer bem, então é sempre esta "orgulhosamente sós".</p> <p>Portanto, esse é o grande obstáculo, eu acho que é a cultura mesmo. É mudar o paradigma de deixar de ter as nossas soluções centradas naquilo que nós somos e na nossa organização, e passarmos a ter as soluções centradas nas pessoas. E isso só se consegue fazer através do design.</p>
	Desafios	<p>Qual é que é o papel do design? O papel é central, porque nós para conseguirmos dar resiliência à democracia temos de motivar a transparência das entidades e promover a confiança dos cidadãos nas entidades.</p> <p>Tudo que seja serviços e políticas públicas têm que ser desenhadas de forma centrada nas pessoas para conseguirmos promover esta confiança e esta transparência. Se continuarmos a olhar para os serviços e prestá-los como o Estado presta serviços de forma tradicional, nós nunca vamos conseguir promover esta transparência, porque já é opaco e nós temos muitos problemas em relação a isso.</p> <p>Mas se nós não virmos estas soluções by design, ou seja, se nós não desenharmos estas coisas com dados de pesquisa e com informação de terreno, nós vamos estar sempre a atirar para o ar e a disparar para o lado.</p> <p>Se nós não tivermos os cuidados de design prévios a montar estes serviços, as coisas não vão funcionar bem. Porque há de sempre haver coisas que escapam. Agora, é muito difícil, neste momento, com a capacidade que nós temos, estares a correr este processo em paralelo.</p> <p>Mas lá está, conseguireis aplicar isso em, imagina, dez lojas ao mesmo tempo, ias ter dez equipas de investigação no terreno a olhar para aquilo. Ia ser super rico, mas não temos capacidade ainda.</p> <p>e depois é a experimentação em si. Nós queremos experimentar de forma controlada. Por exemplo, se há uma coisa que corre muito mal e é possível que corra, eu não quero que isto seja conhecido a nível nacional. Não faz sentido, porque depois vai inquinhar a opinião das pessoas, mesmo sem razão nenhuma, para o futuro. E nós sabemos que estamos em laboratório. Os erros para se criar são ali, porque estamos em ambiente controlado e conseguimos explicar às pessoas que estamos a experimentar. Só depois de validarmos é que temos interesse em fazer o <i>roll-out</i> para fora.</p>	

Perspectivas	Projeto	Impacto	<p>Nesse aspecto, acho que é fundamental nós conseguirmos mostrar os resultados daquilo que fizemos, porque isto depois começa a criar bola de neve, é o sentimento de confiança</p> <p>Aqui tentamos fazer o efeito contrário que é nós envolvemos as pessoas e estamos a devolver isto como resultado e isto motiva as pessoas para, aumentar a confiança nas entidades que estão envolvidas neste processo e vai também aumentar o sentimento de ok, a administração pública não é aquele bicho de sete cabeças,</p>
		Operacionalização	<p>Pronto, o nosso processo é assente em três fases muito lineares que parece muito simples mas tem aqui depois uma sofisticação por detrás que está associada ao <i>Double Diamond</i> do <i>Design Council</i> do UK e nós traduzimos um bocadinho aquela metodologia em três passos muito simples que era para que todo o cidadão e todo o funcionário público consiga perceber. Portanto, é investigar com todos, para perceber as verdadeiras causas dos problemas. Irmos às raízes do problema e não estarmos a endereçar o que é o impacto das soluções ou o impacto dos problemas, cocriar com todos os envolvidos: com os destinatários, com os fornecedores de serviços, quais é que poderão ser eventuais soluções para endereçar esses problemas e depois experimentar, com todos, para validar também se as soluções são de facto adequadas para resolver esses problemas.</p> <p>Mas tipicamente muitas vezes fazíamos experimentação controlada em ambientes laboratoriais ou seja, são protótipos <i>rough and dirt</i>, onde estamos a testar provas de conceito, ou mesmo quando são produtos digitais, fazemos sempre testes mas sempre com quase <i>power users</i> e com malta que já está um bocado ativada e quando nós levamos a experimentação para o mundo real, nós deixamos completamente em aberto a quem nos aparecer pela frente.</p> <p>Por exemplo, quando fizemos aquilo em Aveiro, isto resulta de um processo de investigação que nós começámos em Lisboa. Portanto, nós estivemos na loja de cidadão de Lisboa, de Faro, de Coimbra e de Santo Tirso. Tivemos três dias em cada loja a fazer entrevistas etnográficas, a aplicar inquéritos de rua, a fazer apresentação de pontos críticos e de situações críticas, ou seja, os pontos que dão problemas e das situações problemáticas que estão na loja. Portanto, fizemos essa research três dias em cada loja, temos doze dias de campo, tínhamos cinco investigadores no terreno.</p> <p>Portanto, nessa altura tivemos então esses três dias em cada loja, foram mais de setecentas interações com utilizadores, tanto cidadãos como funcionários.</p> <p>Então fizemos esses doze dias de terreno, depois fizemos sessões de cocriação, tanto com funcionários como com dirigentes, como com cidadãos, tivemos através das juntas de freguesia, tivemos em Alvalade, tivemos em três ou quatro juntas de freguesia de Lisboa, fizemos sessões com cidadãos. Devolvemos resultados nas lojas, em que tínhamos as principais constatações que encontramos nas lojas, ou seja, criámos um mural com as vinte principais. Criámos ilustrações, que era uma frase e um boneco, uma ilustração que demonstrava "eu não consigo tirar a minha senha" depois é um bonequinho confundido ao pé da máquina das senhas. Eles olhavam para esse mural com as vinte constatações e votavam nas três com que se reconheciam mais, então aí fizemos um double check, todas aquelas constatações já vinham do terreno, das interações que tínhamos tido, mas nesse momento ainda reforçámos e validámos as constatações e conseguimos priorizar um bocadinho aquilo que era o mais relevante</p>

Perspectivas

Projeto

Operacionalização

testámos várias soluções, mas depois achámos que, lá está, faltava um momento demonstrativo, faltava assim uma coisa mais em grande. Nós tínhamos vários objetivos, um deles era a parte da narrativa também, porque o LabX na altura estava a começar, ainda tínhamos alguma dificuldade de integração dentro da AMA e precisávamos demonstrar valor da metodologia.

Todo o trabalho que nós fizemos de investigação, os resultados das entrevistas, os inquéritos, tivemos horas e horas de observação, super anotados. Tudo isso levou-nos a tirar quarenta constatações. São quarenta coisas que acontecem nas lojas

no processo de validação/cocriação, em que fizemos estes workshops com cidadãos, funcionários e dirigentes foi tudo muito à volta da validação daquelas constatações ou seja, para cada grupo, quais eram as coisas em que eles mais se reviam, ou que lhes aconteceu mais vezes, ou que achavam que era mais relevante e demos aí alguma priorização. Isso ajudou-nos numa primeira fase a fazer a priorização, das quarenta, definirmos um universo mais curto de problemas a endereçar e servirem como âncora para os processos de cocriação nós separámos, ou seja, fizemos sessões só com cidadãos, só com funcionários e só com dirigentes, nesta fase,

Depois, levámos à nossa direção superiormente e à tutela: "olha, isto é o que os cidadãos acham, isto é o que os funcionários acham, isto é o que os dirigentes acham, agora escolham vocês o que é que querem que a gente vá endereçar".

Nós temos um *toolkit* de design de serviços públicos, que tem umas quantas ferramentas que se podem usar, tipo entrevistas etnográficas. Nós criámos um manual para a aplicação e criação de guiões e para a aplicação de entrevistas. Temos um manual também sobre a criação de inquéritos *online*. Depois, evoluímos a *toolkit* e criámos um guia metodológico para o design de serviços. Tem todas as ferramentas, desde a criação de equipa até os laboratórios vivos, todas as ferramentas que nós utilizamos.

No laboratório vivo tu queres ter uma equipa de investigadores em contínuo a monitorizar a utilização das soluções. E tu normalmente, para montares o laboratório vivo, tens várias soluções, não fazes o laboratório vivo só para testar uma coisa. Fazes para testar um ecossistema de coisas que justificam estar ali. Então, o que é que eu quero? Quero que haja uma equipa de investigadores a olhar atentamente para o que se está ali a passar para, imagina, no final do primeiro dia nós testámos cinco soluções, entrevistámos todos os utilizadores que passaram por essas soluções e já percebemos como é que podemos interagir com elas. Então, para o dia seguinte, quando estivermos a montar o setup, já podemos fazer algumas alterações ao serviço para que se coadune com o *feedback* que recebemos anteriormente

e depois é a experimentação em si. Nós queremos experimentar de forma controlada. Por exemplo, se há uma coisa que corre muito mal e é possível que corra, eu não quero que isto seja conhecido a nível nacional. Não faz sentido, porque depois vai inquirar a opinião das pessoas, mesmo sem razão nenhuma, para o futuro. E nós sabemos que estamos em laboratório. Os erros para se criar são ali, porque estamos em ambiente controlado e conseguimos explicar às pessoas que estamos a experimentar. Só depois de validarmos é que temos interesse em fazer o *roll-out* para fora.

Perspectivas

Projeto

Operacionalização

Podemos fazê-lo para efeitos de bandeiras e de cortar fitas e aquelas coisas que os políticos gostam muito, mas em termos processuais, em termos de design, eu preferia que sejam focados.

Só antes de mais, há aqui só um disclaimer que é preciso fazer. O modelo que nós usamos de laboratório vivo não é aquele modelo tradicional do laboratório em permanência, okay? O conceito que usamos de laboratório vivo, está muito associado a momentos de experimentação localizados no tempo,

Então, no caso em concreto do Laboratório Vivo de Aveiro, nós começámos a investigação em 2018, das lojas de Cidadão... deixa-me só recuperar aqui algum histórico... Tivemos para aí três meses de research no terreno. Depois tivemos mais dois meses, em que corremos o processo de validação e cocriação. Se calhar nove meses depois estávamos a começar a fazer a experimentação no terreno. Nós estamos a trabalhar mais ou menos a ciclos de nove meses a um ano. O laboratório vivo fica depois restrito aos momentos de experimentação. E aí tem ficado entre duas semanas a um mês.

Isto que nós fazemos também muito no âmbito dos laboratórios vivos, que é garantir que as soluções vão ter público. Ou seja, quando estamos a desenhar para públicos específicos, depois temos sempre o cuidado de ativar as associações com esses públicos e garantir que as soluções vão ser utilizadas durante o tempo em que nós estamos a investigar.

Mas pronto, em ciclo, temos esse ciclo de nove meses a um ano, mas isto é para produzir resultados de investigação e normalmente temos laboratórios vivos entre duas semanas a um mês

É variável e depende muito do nível de conhecimento que nós temos sobre as áreas de problema e trabalho prévio que já exista. Podemos ter parceiros que aceleram também os processos, nomeadamente a nível da cocriação e da construção de protótipos

Pronto, nós fazemos o normal funcionamento dos espaços. A nossa primeira perspectiva é atender quem chega, independentemente dos perfis. A partir do momento que começamos a saturar determinados perfis, começamos a ir à procura de outros. O que nós fazemos muitas vezes é, as pessoas dirigem-se ao balcão ou tiram uma senha, e nós, naquele momento de compasso de espera, vamos convidar pessoas a usar uma nova solução, para que poderemos recolher esse feedback. Se nós tivermos numa loja, as coisas são tendencialmente abertas a todos os perfis de utilizadores, então começamos com quem nos chega pela frente. Agora imagina, se eu na fila para o atendimento ou em espera, tenho quatro jovens e um idoso, e eu já ouvi cinquenta jovens, eu não vou chamar os jovens, mas vou querer capturar o perfil do idoso. Portanto, ao início abrimos, venha quem vier, e depois quando começamos a saturar com diferentes perfis, começamos a direcionar mais para podermos ter a experimentação alargada. Se virmos que esses perfis ou não vão à loja, ou não estão ali, não estão a aparecer, ou naquele dia, ou o que é que seja, fazemos com quem temos e depois temos que fazer esses reparos em termos de report e dar quais são as limitações do estudo, porque não foram utilizados todos os perfis, etc.

Assim que conseguimos espaço para fazer qualquer experimentação, é escrever relatório. É muita produção de documentação que é para conseguirmos comunicar a proposta de valor. A proposta de valor pode existir, se nós não a capturarmos e não a registarmos é como a árvore que cai na floresta e não está lá ninguém, faz barulho? Nunca se sabe, não estou lá para ouvir e aqui é um bocado a mesma coisa.

Variáveis contextuais

Escala geográfica

Por exemplo, quando fizemos aquilo em Aveiro, isto resulta de um processo de investigação que nós começámos em Lisboa. Portanto, nós estivemos na loja de cidadão de Lisboa, de Faro, de Coimbra e de Santo Tirso.

, tivemos através das juntas de freguesia, tivemos em Alvalade, tivemos em três ou quatro juntas de freguesia de Lisboa,

testámos em Braga, testámos em Setúbal

Intervinientes

nós fazemos o design das soluções com as pessoas

LabX está na AMA (Agência para a Modernização da Administrativa)

Fraunhofer

FBAUL

identificados por associações

Design Factory da Universidade de Aveiro

Janela temporal

ou seja, o que temos feito são laboratórios entre duas semanas a um mês.

Então, no caso em concreto do Laboratório Vivo de Aveiro, nós começámos a investigação em 2018, das lojas de Cidadão... deixa-me só recuperar aqui algum histórico... Tivemos para aí três meses de research no terreno. Depois tivemos mais dois meses, em que corremos o processo de validação e cocriação. Se calhar nove meses depois estávamos a começar a fazer a experimentação no terreno. Nós estamos a trabalhar mais ou menos a ciclos de nove meses a um ano. O laboratório vivo fica depois restrito aos momentos de experimentação. E aí tem ficado entre duas semanas a um mês.

Mas pronto, em ciclo, temos esse ciclo de nove meses a um ano, mas isto é para produzir resultados de investigação e normalmente temos laboratórios vivos entre duas semanas a um mês

É variável e depende muito do nível de conhecimento que nós temos sobre as áreas de problema e trabalho prévio que já exista. Podemos ter parceiros que aceleram também os processos, nomeadamente a nível da cocriação e da construção de protótipos.

Democracia	Diálogo	Desde as pessoas comunicarem o que é que vendiam, e elas a nível de comunicação não tinham essa capacidade, e eu era o elo de ligação entre elas, que fazia a visita à loja, via o que é que eram os produtos, qual era a atividade, o que é que cada um deles fazia.
		Mas todas estas decisões de programação, nós juntávamos sempre os que era possível, os que tinham disponibilidade, fazíamos um lanchinho e depois: “então quem é que faz isto, quem é que faz aquilo” e depois fazíamos a programação, também tendo em atenção a altura do ano, a época.
		a comunicação é o que faz a diferença, é o elo de ligação.
	Dinâmicas de poder	Ah, as juntas também ajudaram, houve alguma animação que nós tivemos que as juntas de freguesia também entraram com a oferta de um acordeonista que aconteceu... Estas coisas assim. Sim houve essa... mas foi porque eles começaram a achar piada também os... Não é <i>stakeholders</i> ... pronto, juntas, associações começaram a achar que era uma dinâmica gira e que queriam também entrar dentro do processo e por isso houve algumas vezes esse apoio.
		E houve essa troca de conhecimentos também, porque eles começaram a perceber como é que cada um funcionava, e começaram a perceber também como é que tinham que comunicar, essencialmente isso. Essa da Yoga do Riso, lembro-me, ela agora já não está lá na rua, mas a partir daí, depois, ela fez outros eventos, e disse assim: “olha isto até está bem organizado”, “aprendi contigo!” e eu: “ok, boa, passei conhecimento”. Pronto, essa passagem de conhecimento acho que foi muito salutar.
	Participação	Retirou-se algum saber e algum do conhecimento que se começou a fazer no Loulé Sou Eu, e depois ganhou outras proporções.
		mas democraticamente foi completamente, foi uma forma de unir as pessoas desta rua e também foi... eles tinham tudo, só precisava de um clique e a cola disto tudo era realmente o design, foi o design que ativou esta união entre a comunidade daquela rua, porque haviam profissões muito diferentes, atividades muito diferentes, e em conjunto conseguimos animar e criar dinâmicas diferenciadoras
		houve uma série de outros projetos que se juntaram a nós para animar,
		Era um trabalho mesmo de equipa e conjunto, que fez com que as pessoas tivessem o sentido de pertença e que se envolvessem cada vez mais. Isso foi interessante.
		Então, pelo menos aqueles que eram amigos da página, viam e: “olha, já está a acontecer isto, vamos, vamos, vamos!” e apareciam, e sim.
Tomadas de decisão	Coletiva	e depois também me deixei contagiar pela dinâmica da coisa, porque o que eu senti, eles também sentiam, que era o facto de estarmos juntos, de estarmos a decidir juntos, e para mim foi muito gratificante esse <i>feedback</i> deles.
		Sim, eu nunca tomei decisões sozinha,
		Mas todas estas decisões de programação, nós juntávamos sempre os que era possível, os que tinham disponibilidade, fazíamos um lanchinho e depois: “então quem é que faz isto, quem é que faz aquilo” e depois fazíamos a programação, também tendo em atenção a altura do ano, a época.

Perspectivas		Design e democracia	
		Contribuição do projeto	Motivadores
Projeto	Contribuição do projeto	mas democraticamente foi completamente, foi uma forma de unir as pessoas desta rua e também foi... eles tinham tudo, só precisava de um clique e a cola disto tudo era realmente o design, foi o design que ativou esta união entre a comunidade daquela rua, porque haviam profissões muito diferentes, atividades muito diferentes, e em conjunto conseguimos animar e criar dinâmicas diferenciadoras.	
	Motivadores	Para já é a nossa forma de pensar. Nós somos uns desbloqueadores. Pouco menos falo por mim, sou muito positiva, e então é descomplicar, vamos descomplicar, vamos comunicar, é preciso compreender. Design para mim já não faz sentido me dizerem assim: "olha agora tens de fazer isto". Não, eu tenho que perceber porque é que eu vou fazer aquilo. E quando uma pessoa percebe porque é que vai fazer aquilo, ganha outro tipo de ferramentas para fazer sentido.	
	Obstáculos	Pronto, as pessoas nem sempre valorizam monetariamente o papel do designer. Aqui foi um bocado tudo <i>pro bono</i> , eu fazia isto tudo porque fazia parte da minha tese de mestrado.	
	Papel ativo design-democracia	Este projeto foi realmente sem dúvida bastante positivo. Teve consequências para além daquilo que eu pensava.	
	Papel ativo design-democracia	O papel do designer é fundamental. A comunicação, pronto, eu sou designer de comunicação, e a comunicação é o que faz a diferença, é o elo de ligação. Porque se não houvesse esta ligação, aquilo estava lá tudo, as coisas estavam lá todas, mas o facto de haver esta observação, de falar com as pessoas, ir ter com elas, envolvê-las foi o designer que fez o clique de juntar e de fazer com que estas ações fossem possíveis. Porque eles só precisavam de alguém que comunicasse e que recolhesse... Que fizesse acontecer ou que trabalhasse o material que já ali havia.	
		Sim, é isso mesmo, é um facilitador. O designer é um facilitador	
		Mas sim, o designer tem de ser resiliente, não desistir quando as pessoas algumas já estão assim a ficar desanimadas: "ai, temos que fazer isso, temos que fazer outra vez, temos não sei o quê" e eu: "sim, temos".	
	Desafios	e depois houve o Covid e houve a necessidade, porque o Loulé precisava mesmo de ser uma coisa maior.	
Design	Pronto, souberam agarrar essa situação, mas se tivessem que me pagar, talvez não tivessem disponibilidade monetária, porque eram negócios pequeninos, muito familiares e talvez, se fosse de outra forma, não teriam ou teria de ser a Câmara a suportar		
	Design	Essencialmente é a comunicação, comunicação é fundamental. Desde as pessoas comunicarem o que é que vendiam, e elas a nível de comunicação não tinham essa capacidade, e eu era o elo de ligação entre elas, que fazia a visita à loja, via o que é que eram os produtos, qual era a atividade, o que é que cada um deles fazia.	
		E depois comuniquei, pronto, como nós fizemos várias ações, normalmente era o sábado de manhã, uma vez por mês, e eu fazia sempre os cartazes, a comunicação toda, mandava para a agenda municipal, também para toda a comunicação social que eu tinha disponível, fazia o <i>press release</i> e enviava.	

Perspectivas

Projeto

Impacto

Este projeto foi realmente sem dúvida bastante positivo. Teve consequências para além daquilo que eu pensava.

e apesar do Loulé Sou Eu já não estar ativo, dali vieram, resultou, teve muito bons resultados a nível do comércio em Loulé

Era um trabalho mesmo de equipa e conjunto, que fez com que as pessoas tivessem o sentido de pertença e que se envolvessem cada vez mais. Isso foi interessante.

E então houve este empoderamento, uma tentativa de empoderamento que acho que resultou e sim.

E o que é que aconteceu? Foi que conseguimos desviar trânsito, pessoas, para aquela artéria, porque havia barulho, havia alarido e as pessoas tinham curiosidade e foram para lá. Por isso, os sábados de manhã naquela rua começaram a ser mais animados e a nível do negócio depois teve uma rentabilidade diferente de um sábado sem a ação.

Tinha as esplanadas na rua e as pessoas iam lá, tomavam um pequeno almoço, tinham mais espaço, estavam ali tranquilas, ouviam uma música, de vez em quando havia teatro, e aí houve essa possibilidade de tomarem um pequeno almoço na esplanada daquela rua, que não era uma coisa muito habitual. Porque não havia espaço para isso, que é uma rua só de um sentido, e então o trânsito ficava cortado e as pessoas tinham essa possibilidade.

Eu penso que sim, creio que sim, que passou. Fez com que as pessoas se deslocassem para ir ali e ter esse: "sim, temos que apoiar o comércio local." Sim, isso aí sem dúvida e as mensagens também da comunicação feita eram muito nesse sentido do apoio ao comércio local, sim.

Motivações

A minha motivação principal é que estava a fazer o mestrado, e depois também me deixei contagiar pela dinâmica da coisa, porque o que eu senti, eles também sentiam, que era o facto de estarmos juntos, de estarmos a decidir juntos, e para mim foi muito gratificante esse *feedback* deles. É uma coisa que não se paga. Era ver as coisas a acontecerem com muita naturalidade. Porque a gente sentia que aquilo estava a funcionar.

Operacionalização

E a partir daí, porque também tivemos o Covid, foi a partir destas dinâmicas que, durante o Covid, se desenvolveram projetos que colmataram o comércio.

Fotografei alguns dos produtos, aqueles que eram mais emblemáticos e mais que eram mais diferentes, o que os podia diferenciar, e até mesmo as próprias pessoas tinham características que os tornavam diferenciadores e então escrevi pequenas biografias acerca deles, fiz pequenas entrevistas, e depois então criei uma página do *Facebook*, na altura o *Facebook* era o que estava a dar, ali naquela altura, agora se calhar já seriam outras.

Então foi através do *Facebook* que conseguimos, criei uma página que é o Loulé Sou Eu e que foram apresentadas as várias atividades da rua.

E pronto, por vezes tínhamos alguma da animação, que cada um contribuía para aí com um, dois euros e tínhamos um DJ, e pronto e havia todo um planeamento que era feito antecipadamente, em que cada um dizia: "então olha, desta vez vou fazer um *workshop* de yoga do riso"

A decoração da rua era toda feita em conjunto.

Perspectivas	Projeto	Operacionalização	<p>eu nem dei conta de algumas coisas que estavam a acontecer mas foi um processo transformador, sim</p>
			<p>Então todo este ecossistema fez acontecer e tornou as atividades possíveis porque sim, não pagávamos as licenças de ruído, porque a Câmara não cobrava isso. O ser a ACRAL a apoiar-nos era uma associação sem fins lucrativos, e, como era do comércio, também haviam certas licenças que também não precisávamos de pagar.</p>
			<p>Tinha a ver precisamente com isto de lhes fazer uma pequena entrevista, perceber quem eram aquelas pessoas e eu na altura trabalhava naquela rua também, o que tornava as coisas mais próximas. E eu de vez em quando lá saía do meu lugar e ia: "então já tem isto? Já tem aquilo?" e começava a perceber a dinâmica, tanto no negócio como é que eles faziam as coisas e que foi um trabalho muito de proximidade, de observação, de perceber de que forma é que podia ajudar cada um deles.</p>
			<p>mas quando fiz as apresentações do projeto a eles pela primeira vez, mostrei na apresentação um espelho. Era o espelho efeito de reflexo, a vossa imagem, o que vocês vêem refletido, é o que o cliente depois também vê. Por isso essa parte têm que trabalhar, se estiverem chateados põem um sorriso, pronto... houve aqui também todo um processo que foi de, um bocadinho de autoestima também, de valorizar, porque era uma rua em que o comércio estava um bocadinho apagado, envelhecido, e só eles podiam fazer alguma coisa que transformasse isso</p>
			<p>Depois quando passei para a Câmara então aí houve uma contaminação, já com outros nomes de outros projetos, mas foi a sementinha, sim.</p>
			<p>mas foi com essa base e com o que se queria do Loulé Sou Eu, naquela rua de Portugal, é que aquilo fosse... Era a rua e depois que, através, ou do <i>Facebook</i>, ou de um site, se conseguisse entrar dentro da loja das pessoas, ou que houvesse um <i>link</i> para se conseguir perceber o que é que cada um vendia, o que podia disponibilizar.</p>
			<p>E depois aconteceu uma coisa que era, eu ia fotografando, à medida que o evento estava a acontecer, eu ia alimentando em tempo real o <i>Facebook</i>.</p>
Variáveis contextuais	Escala geográfica	<p>Então, a nível de sistematização, tinha que ter também tudo certinho para depois poder justificar e poder replicar noutras ruas e assim.</p>	
		<p>"então, Loulé Sou Eu é só na rua de Portugal? Quando é que temos aqui?"</p>	
	Intervinientes	<p>apesar da Rua de Portugal estar muito centralizada em Loulé, ser uma zona central, acaba por estar desviada do núcleo movimentado do sábado de manhã.</p>	
		<p>"Casa da Cultura"</p>	
		<p>Câmara Municipal</p>	
Janela temporal	<p>ACRAL</p>		
	<p>Depois quando passei para a Câmara então aí houve uma contaminação, já com outros nomes de outros projetos</p>		
		<p>eram cerca de quarenta comerciantes</p>	
		<p>juntas de freguesia</p>	
		<p>final de 2016 que começou. Foi em abril, 4 de abril a primeira ação sim... e depois houve a repetição ao longo dos meses, que era uma vez por mês como já referi, e tentávamos sempre que a animação fosse diferente, portanto, o fator surpresa. E depois eu entrei em 2018 para a Câmara e a coisa foi passando para o outro lado, como já referi.</p>	

Democracia	Controvérsia	<p>Mais, eu não vou entrar em detalhes, mas o voto em braille é muito caro e cada matriz, ao fim de cada eleição, é mandada fora, porque na eleição a seguir o número e nome dos candidatos, já não é igual. O posicionamento entre candidatos já não é igual, logo a matriz é para mandar fora. Ao início, as pessoas cegas, em vez de votarem nos partidos, não. O que está na matriz braille é: "candidato 1, candidato 2, candidato 3," se a pessoa não sabe qual é o número do seu candidato, não sabe onde é que há de votar.</p>
		<p>Porque é que nós fizemos uma solução de votos presencial e não online. O voto online tem N problemas, mas há dois que são muito importantes. Um deles é a segurança, porque? Por mais camadas de segurança que se coloque, há sempre o risco de um ataque de fora. Já todos nós ouvimos notícias de possível interferência nos Estados Unidos, em França, em Inglaterra com o <i>Brexit</i>, enfim. Mas esse é um problema, há um outro, que, na minha opinião, é mais grave e ninguém quer saber, que é o facto da pessoa em casa poder estar a votar intimidada</p>
		<p>Para mim, o voto eletrónico... eu percebo que é muito bom estar na praia, a comer bolas de berlim, com creme a sair, e estar a votar, não é? Só que, quem pensa nessas soluções são pessoas que estão no auge da sua capacidade</p>
	Direitos fundamentais	<p>E votar acompanhado é uma violação grosseira do artigo 10º da Constituição, que diz que o voto é secreto. Ou seja, mesmo que haja uma lei eleitoral, que permita legalmente o voto acompanhado, uma lei nunca se pode sobrepor a um princípio básico da Constituição</p>
	Estado da democracia	<p>Eu entendo que este projeto é decisivo na construção de uma democracia plena, porque nós celebrámos agora, há pouco tempo, os 50 anos do 25 de abril, mas ainda há pessoas para as quais não é possível exercerem o seu direito de voto em igualdade com os demais cidadãos.</p>
	Inclusão	<p>Eu entendo que este projeto é decisivo na construção de uma democracia plena, porque nós celebrámos agora, há pouco tempo, os 50 anos do 25 de abril, mas ainda há pessoas para as quais não é possível exercerem o seu direito de voto em igualdade com os demais cidadãos.</p>
<p>É muito importante, porque o design pode trazer para dentro da democracia para abrir o país a um conjunto de pessoas que, de outra maneira, não ficavam cá. Portanto, o design pode ser aquele <i>add-on</i> que remove o obstáculo à participação como um pare. A gente é habituado a falar mais de acessibilidades arquitectónicas, a escada, a rampa, mas as acessibilidades digitais são muito importantes.</p>		
Tomadas de decisão	Individual	<p>E portanto, nós criámos uma solução de voto inclusivo presencial, por exemplo, a pessoa tem de se deslocar á assembleia de voto, regista-se na mesa como qualquer cidadão, exerce o seu direito de voto com a tecnologia e deposita o seu voto na urna, exatamente igual para não haver nenhum tipo de discriminação.</p>

Perspectivas	Design e democracia	Contribuição do projeto	Eu entendo que este projeto é decisivo na construção de uma democracia plena, porque nós celebrámos agora, há pouco tempo, os 50 anos do 25 de abril, mas ainda há pessoas para as quais não é possível exercerem o seu direito de voto em igualdade com os demais cidadãos. Porquê? Porque, no caso das pessoas que, por alguma deficiência, não conseguem escrever ou dobrar o boletim de voto, a única opção que tem é votarem acompanhados. E votar acompanhado é uma violação grosseira do artigo 10º da Constituição, que diz que o voto é secreto. Ou seja, mesmo que haja uma lei eleitoral, que permita legalmente o voto acompanhado, uma lei nunca se pode sobrepor a um princípio básico da Constituição.
		Motivadores	Eu acho que uma peça fundamental é o design construir as suas coisas no terreno. Quando fizerem as soluções, fazê-lo com experiência do terreno. Terem testes reais nos utilizadores
		Obstáculos	Os obstáculos... É a falta de consciência por quem desenvolve software para as questões das acessibilidades. E portanto, o que é necessário é dar consciência à malta que desenvolve de que, tudo o que fizerem tem que ser acessível
		Papel ativo design-democracia	É muito importante, porque o design pode trazer para dentro da democracia para abrir o país a um conjunto de pessoas que, de outra maneira, não ficavam cá. Portanto, o design pode ser aquele <i>add-on</i> que remove o obstáculo à participação como um pare.
	Projeto	Desafios	E depois, nós já fizemos algumas apresentações online, à CNE (Comissão Nacional Eleitoral), aos secretários de estado, toda a gente acha uma ideia muito boa, mas depois ninguém faz nada, porque o problema não é com eles. Então, andam, claramente, com a bola na mão, a mandar de um lado para o outro e ninguém assume.
			A partir do momento em que existe, “vírgula”, pelo menos uma, “vírgula”, isto deixa de ser uma opção para ser uma obrigação do Estado, é tão simples quanto isso. E quem não fizer, não está a cumprir o que está na Constituição, portanto, isso já não é uma razão técnica, é uma razão política, que não há vontade de fazer.
		Design	O design é muito importante porque nós estamos a criar uma solução que tem que ser muito sintetizada, senão as pessoas não percebem O design foi... Tentamos ser simples, e portanto, basicamente, as opções aparecem num ecrã, e com uma técnica de varrimento, a pessoa espera que chegue a sua opção e carrega num botão. E podem utilizar o botão com a mão, com o pé, com a cabeça ou com o que for... ou seja há vários aditivos de <i>input</i> para o utilizador interagir com o sistema. Na parte da interação, o design é uma tarefa que nós estamos agora a tentar melhorar
	Impacto	Foi que, como havia uma solução de inclusão, a própria Câmara de Viseu criou um <i>budget</i> específico só para promover a inclusão. Ou seja, ainda não tinha entrado um único voto na urna e já estávamos todos a ganhar. E em Viseu, naquele ano, foram cento e tal pessoas a votar na biblioteca.	
	Motivações	O reconhecimento externo tem sido muito bom, ou seja, onde a gente apresenta, o <i>feedback</i> é muito bom e isso é uma motivação.	

Perspectivas	Projeto	Operacionalização	então eu quando vi o <i>QR Code</i> , veio-me a ideia de imprimir o voto em <i>QR Code</i> encriptado. Ou seja, mesmo que alguém tente, com o telemóvel, ler o <i>QR Code</i> , não consegue. Só a mesa de assembleia é que consegue descriptar o voto.
			basicamente, as opções aparecem num ecrã, e com uma técnica de varrimento, a pessoa espera que chegue a sua opção e carrega num botão. E podem utilizar o botão com a mão, com o pé, com a cabeça ou com o que for... ou seja há vários aditivos de <i>input</i> para o utilizador interagir com o sistema.
Variáveis contextuais	Escala geográfica		É assim, na minha opinião, numa primeira fase, o projeto devia ser implementado com um custo de votação, um por concelho. Admito que nalguns concelhos possa haver mais do que um, mas para mim, numa fase inicial, não faz sentido estar em todas as assembleias de voto
			Viseu
	Intervinientes		Federação das Associações de Paralisia Cerebral
		Janela temporal	

Apêndice V – Declaração de consentimento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

Título da dissertação: *O design como plataforma de mobilização comunitária*⁸

O trabalho de investigação situa-se na convergência entre o design e a democracia, a partir de uma perspectiva expandida de ambos conceitos. O objetivo do estudo prende-se com analisar e descrever a interação entre os processos de design e o panorama democrático em Portugal, identificando posições, desafios e oportunidades para compreender melhor o papel do design em espaços e iniciativas democráticas.

Investigadora: Mariana Júdice Sousa Alves Rosa

Email pessoal: marianarosadesign@gmail.com

Email institucional: rosamariana@edu.ulisboa.pt

Faculdade de Belas-Artes da Universidade de Lisboa

Largo da Academia Nacional de Belas Artes 4, 1249-058 Lisboa

Informação para entrevistados/as

A presente entrevista insere-se no âmbito de um estudo realizado para a obtenção do grau de mestrado em Design para a Sustentabilidade, pela Faculdade de Belas-Artes da Universidade de Lisboa, em associação com a Faculdade de Ciências, o Instituto de Ciências Sociais, o Instituto Superior de Economia e Gestão e a Faculdade de Arquitetura da Universidade de Lisboa. O estudo é orientado pela Professora Inês Veiga (FAUL) e pelo Professor João Morais Mourato (ICS-UL).

A entrevista terá uma duração aproximada de 40 minutos a 1 hora (o tempo será ajustado de acordo com a realização e no decurso da mesma) sendo realizada via Zoom. A entrevista será gravada apenas se o/a entrevistado/a não se opuser. As gravações serão transcritas e utilizadas exclusivamente para a produção da dissertação, acessíveis apenas

⁸ Título do trabalho final registado e aprovado pela Comissão de Estudos Pós-Graduados da Faculdade de Belas-Artes à data das entrevistas.

à investigadora. Após a realização das provas públicas de mestrado, os ficheiros das entrevistas serão eliminados integralmente.

O nome e função desempenhada pelo/a entrevistado/a serão omitidos/alterados para garantir o seu anonimato, caso os entrevistados assim o desejem. A informação recolhida é anónima e confidencial, com uso exclusivo dos dados para o presente estudo. O/A entrevistado/a dispõe do direito de interromper a entrevista ou de se excluir da investigação a qualquer momento.

A sua colaboração é fundamental para atingir os objectivos da dissertação. Muito obrigado pela sua participação e contribuição. Por favor, leia este documento com atenção. Caso considere que algo está incorreto ou pouco claro, não hesite em contactar para mais informações. Se concordar, por favor assine este documento.

Declaração de Consentimento

Declaro que li e compreendi este documento, bem como as informações que me foram fornecidas. Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer momento, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Assim, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que forneço voluntariamente, confiando que serão usados exclusivamente para esta investigação e respeitando as garantias de confidencialidade fornecidas pela investigadora. Asseguraram-me a possibilidade de efetuar todas as perguntas que me surjam e compreendo que sou livre de contactar o investigador para quaisquer perguntas que possa ter no futuro.

Nome: _____

Assinatura: _____

Data: ____ / ____ / _____