



14.º Congresso Nacional da Administração Pública

Reforma do Estado | Pessoas, Processos e Tecnologia

21 e 22 de maio de 2026 | Centro de Congressos de Lisboa

Entre (i)literacias e (des)confiança: o papel dos “Espaços Cidadão”

ISCTE e ESCS/IPL

Maria de Jesus Rodrigues e Mafalda Eiró-Gomes

iscte

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA



ESCOLA SUPERIOR DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

1 Introdução

Pensar em governança estratégica ao nível do Estado é pensá-la numa perspetiva de empoderamento; empoderamento dos seus trabalhadores, mas também empoderamento dos cidadãos. Ao fazê-lo estamos no domínio por excelência da Comunicação Pública, perspetivada nos seus múltiplos aspectos mas essencialmente como co-construtora de comunidades, projetos e soluções.

À Comunicação Pública pede-se-lhe hoje que não só “informe” mas que “comunique”. Pede-se-lhe que para além das suas funções de informação, explicação e acompanhamento das decisões, seja promotora da coesão social e defensora dos valores da comunidade (Pasquier, 2017; Mabilard, Zumofen, Dubois, 2024).

Se para muitos “governança” remete imediatamente para questões como observar procedimentos e processos, entendê-la-emos aqui enquanto uma forma de empoderamento estratégico, de possibilidade de tomadas de decisão e essencialmente de facilitadora de novas capacidades e uma maior autonomia no acesso aos serviços pelos cidadãos.

2 Objetivos

Perceber, num momento de contínua digitalização dos processos informativos/comunicacionais entre a Administração Pública e os cidadãos, que importância conferem ao investimento nos serviços digitais e com que frequência os utilizam; como sentem os espaços físicos de proximidade disponibilizados e que papel lhes reconhecem ou atribuem na persecução de valores de cidadania e inclusão.

Pretende-se, ainda, analisar de que forma os Espaços Cidadão funcionam como dispositivos de mediação comunicacional capazes de mitigar desigualdades associadas às (i)literacias digitais e fundamentais, bem como compreender o papel da confiança institucional na experiência dos cidadãos com os serviços públicos, num contexto de transformação digital.

4. O investimento nos serviços digitais é muito importante. 1- Discordo totalmente ; 2- Discordo; 3- Não concordo, nem discordo; 4- Concordo; 5- Concordo totalmente

341 respostas

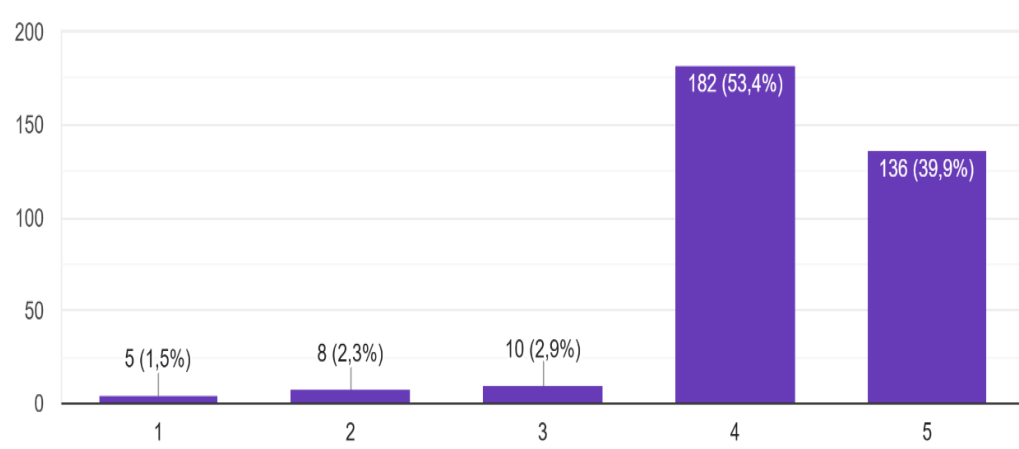
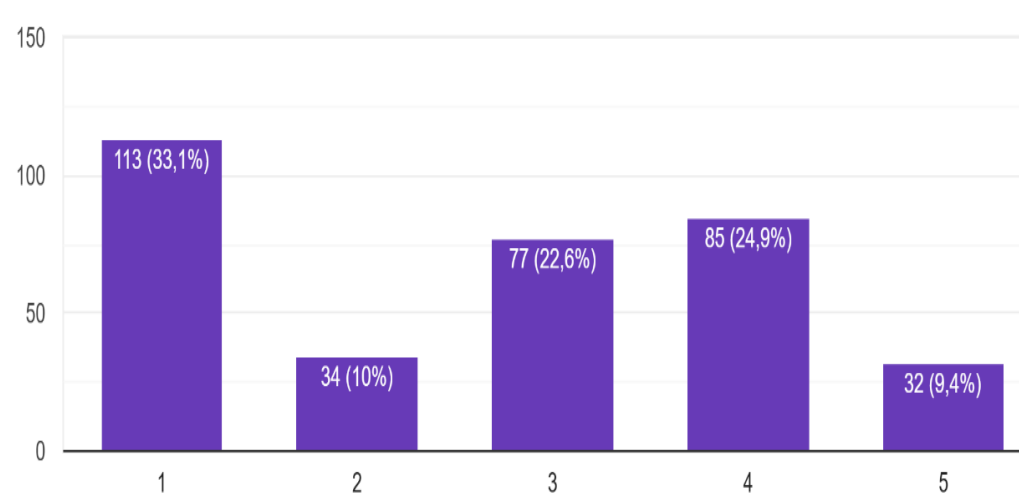


Gráfico 1: Representa as respostas à questão 4 do Inquérito por Questionário Supervisionado, aplicado em 18 Espaços Cidadão.

2. Com que frequência utiliza os serviços digitais? 1- Nunca ; 2- Raramente; 3- Às vezes; 4- Frequentemente; 5- Sempre

341 respostas



O Gráfico 2: Representa as respostas à questão 2 do Inquérito por Questionário Supervisionado, aplicado em 18 Espaços Cidadão.



Sala de espera na Loja de Cidadão de Viseu.

Neste contexto, os Espaços Cidadão surgem como dispositivos de proximidade que articulam a modernização administrativa com a necessidade de interação face a face, constituindo-se como mediadores fundamentais entre a Administração Pública e cidadãos com diferentes níveis de (i)literacias e confiança institucional.

3 Métodos

O desenho de investigação, com carácter descritivo-interpretativo, recorreu a uma escala de Likert para perceber as atitudes e opiniões face aos serviços junto de uma amostra de conveniência em cada um dos Espaços Cidadão analisados, integrados em Lojas de Cidadão, nos dezoito distritos de Portugal Continental. Os dados foram recolhidos em novembro de 2025 e janeiro de 2026.

O tratamento das respostas abertas (333) à questão 5.1 do questionário sobre a justificação da resposta à questão “5. Os “Espaços Cidadão” desempenham um papel de grande importância no apoio aos cidadãos”, foi realizado com recurso à análise de conteúdo.

Após uma leitura flutuante, exaustiva e reiterada do conjunto das respostas, definiram-se as seguintes categorias: Segurança/Desconfiança, Iliteracia para o digital, Iliteracia fundamental e Confiança. Posteriormente, procedeu-se à quantificação das ocorrências por categoria, permitindo uma análise quantitativa dos dados qualitativos.

5. Os “Espaços Cidadão” desempenham um papel de grande importância no apoio aos cidadãos. 1- Discordo totalmente ; 2- Discordo; 3- Não concordo...nem discordo; 4- Concordo; 5- Concordo totalmente

341 respostas

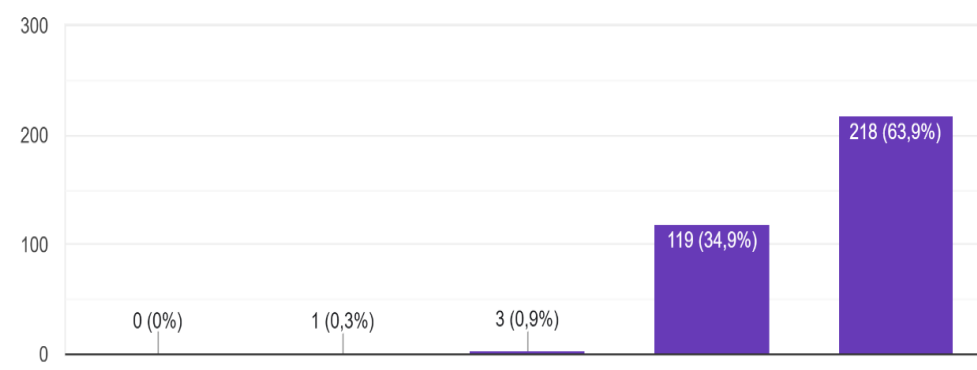


Gráfico 3: Respostas à questão 5 do Inquérito por Questionário Supervisionado, aplicado em 18 Espaços Cidadão.

4 Desafios

Num contexto de aceleração da transformação digital da Administração Pública, um dos principais desafios reside em evitar que a digitalização aprofunde desigualdades existentes, reforçando fenómenos de exclusão associados às (i)literacias fundamentais e digitais. A progressiva desmaterialização dos serviços coloca em questão a eficiência tecnológica e a necessidade de garantir acesso equitativo, autonomia informada e confiança institucional.

Acresce o desafio de preservar a relação de proximidade e a comunicação face a face enquanto fatores centrais de empoderamento do cidadão, particularmente para públicos mais vulneráveis. Torna-se, assim, crucial integrar os Espaços Cidadão numa estratégia de governança comunicacional que promova confiança, inclusão e coesão social, articulando inovação tecnológica com abordagens centradas no cidadão.

5 Resultados

Os resultados apontam para o valor “confiança” como um intangível fundamental que é facilitado pela relação face a face, bem como a necessidade dos Espaços Cidadão como garantes dos valores democráticos de equidade, diversidade e inclusão.

A predominância expressiva da categoria Confiança, que concentra 60,96% das respostas, revela que a experiência dos cidadãos com os serviços públicos é maioritariamente marcada por uma valorização positiva do atendimento presencial e da interação direta com os profissionais. A categoria Iliteracia para o digital, representando 23,72% das respostas, evidencia a persistência de desigualdades no domínio do acesso e das competências digitais.

A investigação reforça a centralidade da Comunicação Pública enquanto instrumento estratégico de empoderamento do cidadão e de reforço da confiança nas instituições públicas, particularmente num contexto de crescente digitalização dos serviços. Os primeiros resultados evidenciam que os Espaços Cidadão, enquanto dispositivos de proximidade e de interação face a face, desempenham um papel determinante na mitigação de desigualdades associadas às (i)literacias fundamentais e digitais e no fortalecimento da perceção de equidade, inclusão e acesso efetivo aos direitos de cidadania.

Categoria	% Representação
Confiança	60,96 %
Iliteracia para o digital	23,72 %
Iliteracia fundamental	8,41 %
Segurança / Desconfiança	6,91 %

n = 333

Tabela 1: Distribuição das respostas abertas por categoria.

6 Lições aprendidas / Boas práticas

Os resultados deste estudo evidenciam a necessidade de integrar a Comunicação Pública como dimensão estratégica dos processos de transformação digital. Ao analisar o papel dos Espaços Cidadão enquanto dispositivos de proximidade num contexto de digitalização crescente, o estudo aponta para o facto de que a modernização administrativa não se esgota na adoção de tecnologias, exigindo igualmente abordagens centradas no cidadão, na mediação humana, na inclusão e na confiança institucional.

A abordagem adotada pode ser transferida para diferentes contextos organizacionais e territoriais, servindo de base para diagnósticos de perceções dos cidadãos, desenho de políticas de proximidade e definição de estratégias comunicacionais mais inclusivas.

7 Contactos

Estudo a integrar a tese de doutoramento em Ciências da Comunicação: “Comunicação Pública como Mediação: um estudo a partir de alguns Espaços Cidadão”.

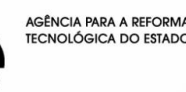
Contacto para informações adicionais:

Maria de Jesus Rodrigues
(+351) 918 823 699
mjvrs@iscte-iul.pt

Com o Alto Patrocínio de Sua Excelência



O Presidente da República



Media Partner:

