

Agradecer ao senhor presidente e demais deputados, a possibilidade dada à DECO para ser ouvida numa temática de relevante interesse para os cidadãos, e também para organizações como a DECO de representatividade genérica, com cerca de mais de 450.000 associados e com um trabalho de mais de 40 anos de informação, de formação e de representação dos consumidores.

A DECO ao longo destes anos tem mantido um contacto muito regular com o Parlamento, dando voz àquelas que são as principais reclamações, através de reivindicações que preconizamos para efeitos de introdução ou revisão de legislação que melhor proteja os seus interesses e nesse sentido tem feito chegar ao Parlamento aquelas que são as suas opiniões e reivindicações.

Compreenderão os senhores deputados que teríamos matéria para estabelecer contacto diário com a Assembleia da República mas apenas o fazemos quando entendemos que as matérias são de relevante interesse para os consumidores, e relativamente às quais a Assembleia da República pelas suas inerentes competências pode ter um papel fundamental na alteração de disposições, contribuindo, nós, desta forma, para aquela que é a dignificação dos órgãos de soberania, como o Parlamento, não banalizando a sua utilização. Veja-se a título exemplificativo o direito de petição que temos usados apenas em casos, que em nosso entender, atentam manifestamente contra os direitos dos consumidores, por considerarmos este direito de exercício de cidadania fundamental para o que se pretende: uma democracia participativa.

Permitam-me aliás trazer aqui um estudo recentemente publicado na nossa revista, um inquérito estatístico que promovemos junto da população, em que recebemos 1598 respostas. Inquérito que incidia sobre a confiança dos consumidores sobre as instituições em que resumidas numa frase:

os consumidores cidadãos pouco ou nada sabem sobre as instituições, o que tem como consequência a pouca confiança que nelas depositam. As principais conclusões são que os portugueses revelam baixos conhecimentos sobre o funcionamento das instituições.

E é justamente este o objetivo deste Grupo de Trabalho, aproximar os cidadãos da Assembleia da Republica, através das tecnologias de informação e de novas formas de comunicação.

Feita esta introdução, gostaria também de salientar que, não obstante as considerações que aqui vimos apresentar no intuito de termos um Parlamento mais próximo dos cidadãos, consideramos que efetivamente o site do parlamento, comparativamente a outros, já apresenta um conjunto de informação relevante sobre a sua atividade, não olvidando nós a necessidade da existência de formalidade no que aos atos da Assembleia da Republica diz respeito.

Não olvidando esta questão, gostaríamos de, em primeiro lugar partilhar com os senhores deputados aquela que tem sido a nossa própria experiencia de digitalização, nomeadamente, as iniciativas que temos levado a cabo tendo em vista uma efetiva participação dos nossos consumidores e associados, bem como a experiencia da DECO no que respeita ao relacionamento com a Assembleia da Republica (preocupações e como sempre fazemos também propostas) e por ultimo, a nossa perspetiva como cidadãos na utilização do site, mais uma vez, dificuldades e medidas, visando desta forma dar os nossos contributos para os objetivos deste grupo de trabalho.

No que respeita à nossa própria experiência e a forma como a DECO tem lidado com a digitalização. Temos nos nossos estatutos como objetivo a mobilização dos consumidores, o empoderamento dos mesmos, o envolve-los nas nossas causas,

o fazê-los sentir que são parte do processo, sentirem-se próximos da associação.

Nesse sentido, temos desenvolvido um conjunto de plataformas digitais em ações que consideramos emblemáticas sobre diferentes temáticas, como por exemplo o processo de devolução de cauções

- Para além das reclamações, de estudos de nossas iniciativas, cada vez mais envolvemos os consumidores, naquela que é a definição da própria agenda da DECO. Trabalhamos com e para os consumidores, tendo em vista responder às suas reais necessidades. Muitas vezes, criamos “focus group” para discussão de temáticas e assim definir as ações que devem ser realizadas pela DECO, envolvendo-os e tornando-os responsáveis pela decisão da ação.

Quando criamos plataformas, tentamos, tal como já o fazemos para as revistas:

- simplificar a linguagem, descodificação da terminologia técnica sem colocar em causa o rigor;

- plataformas apelativas, de fácil usabilidade, por parte do consumidor, com perguntas frequentes que permitem explicar objetivos, termos e condições da ação, metodologia.

- utilização de meios audiovisuais para transmitir as mensagens: realização de vídeos, a necessidade de humanizar a mensagem;

- Mas também muito importante, estabelecemos contacto regular e periódico, dando conta, de forma periódica e regular do desenvolvimento dos processos - mensagem bidirecional

- avaliação pelo próprio consumidor, para efeitos de introdução de melhorias no processo

No que respeita ao relacionamento da DECO com a Assembleia da Republica:

1 – envio de cartas lobby resultantes dos artigos publicados, tomadas de posição que levam a audições parlamentares

2 – petições – iniciativas da DECO representando milhares de consumidores que têm como consequência a introdução ou não de legislação que melhor protege os consumidores.

Dificuldades e constrangimentos que sente a DECO representando um conjunto de cidadãos e consumidores:

1 – dificuldades em saber em que fase se encontra o processo legislativo no que às petições diz respeito;

2 – resultados das audições parlamentares, isto é o seguimento dado às mesmas.

3 – de nossa própria iniciativa, e tendo em conta a nossa transversalidade de atuação, de forma reiterada, temos que consultar todas as comissões e respetivos grupos de trabalho e muitas vezes, infelizmente, já não conseguimos dar os nosso contributos atempadamente, em assuntos de relevante interesse para os consumidores.

Propostas:

À semelhança de outras organizações deveria ser criado um espaço para a sociedade civil, com informação institucional atualizada e dentro deste a criação de um perfil onde a organização possa ter acesso a informação sobre as temáticas sobre as quais trabalham, bem como acompanhar o processo legislativo das iniciativas que apresentou e onde esteve presente.

Este sistema permitiria dar maior visibilidade às iniciativas das próprias organizações como também disso beneficiaria a própria Assembleia da República, possibilitando uma maior participação das organizações que defendem os seus interesses.

No que respeita à própria usabilidade do site, e reiterando o que disse anteriormente, não se podendo olvidar a necessária formalidade de uma página de um órgão de soberania, as dificuldades que sentimos, como cidadãos

1 – Dificuldades

Para o cidadão, a apresentação do site é pouco intuitiva, atrativa e com pouca usabilidade

Linguagem muito técnica e formal para o cidadão. Exº iniciativa do “parlamentês”, boa iniciativa, mas pouco visível, apenas constante do COMUNICAR.

O site tem um reduzido tamanho de letra

Organização dos conteúdos do site deve, para o cidadão, ser feita por temas.

A pesquisa é demasiado técnica, desincentivando a navegação do site

Não existe um espaço para o cidadão ter acesso a todas as iniciativas que tenham repercussão direta sobre a sua região.

Propostas

- Melhoria do **espaço cidadão**, no sentido de aproximar este do Parlamento, transmitindo a ideia que “ a sua opinião conta e as suas preocupações são importantes para nós” - “ o seu parlamento” - ideia já existente noutros mas que cria um sentimento de pertença;

Dentro deste, a criação de um espaço para que o cidadão tenha acesso a todas as iniciativas que tenham repercussão direta sobre a sua região.

- Realização de inquéritos no sentido de auscultar os cidadãos sobre as suas necessidades / temáticas em que o legislador pode influenciar

- Criação de consultas publicas sobre determinadas temáticas a legislar direcionadas à população/ tornar mais atrativos os fóruns de discussão para recolha direta de contributos, realização de focus groups

Acessibilidade – conteúdos mais simples em termos de linguagem mas não esquecer as pessoas com algum tipo de incapacidade sensorial (ex. ver legislação confio) a acessibilidade fomentará o interesse dos cidadãos.

Simplificação de informação sobre o processo legislativo, com enfoque nas temáticas

Realização de questionários sobre a utilização do site

Diário da assembleia da Republica – alargamento das formas de pesquisa, nomeadamente, pesquisa por tema

Tornar mais simples a atividade de cada deputado, verificar o trabalho e intervenções desenvolvidas pelo mesmo, com iniciativas tais como “ **veja o que tem feito o deputado que elegeu**”

Assegurar que os cidadãos recebam uma resposta aos seus pedidos/contributos apresentados junto da AR – bidirecionalidade.

Aposta na presença das principais redes sociais, com perfil institucional, tal como já existe para o Parlamento Cultural, permitir-se-ia desta forma chegar a cidadãos que não consultam

os sites de forma voluntária. A importância de dar resposta aos cidadãos logo que colocado um comentário.

Criação de varias contas nas redes tendo em vista adaptar-se ao publico alvo: sociedade civil, jovens.

Mas não esquecer que muitos ainda estão afastados do mundo digital, seja por falta de literacia digital, por falta de acesso à internet ou falta de interesse. Estes deverão também ser incluídos numa estratégia de aproximação ao parlamento – criação da semana da assembleia da republica à semelhança do que já existe no Reino Unido, tais como exposições, conferencias, eventos digitais, visitas guiadas.