

## Entrevistas - ToqCidadão

### Fernanda

“Sim tenho tido dúvidas a quem reportar. Tenho sempre de pesquisar na internet primeiro, não é algo automático saber quem contactar.”

“Não tive más experiências a reportar os incidentes é que são as más experiências. Mas se não fosse a internet seria muito difícil.”

**Idade** 47 anos

**Profissão** Administrativa

**Filhos?** 2 filhas de 21 e 22 anos

**Utiliza smartphone?** Sim

**Qual a utilização?** Para chamadas, sms, câmara fotográfica, internet e aplicações

**Incidentes mais frequentes?** Buracos, falta de obras ou melhoramentos na via pública e estradas

**Incidentes que causam mais transtorno?** O estado das vias

**Costuma reportar?** Nunca reportei sobre as vias públicas mas sim em relação ao sinais ou má sinalização

**É simples?** Sim sabendo o contacto

**Tempo a reportar** Geralmente a situação ocorre e o quanto antes reporto. No máximo deixo passar um dia

**Entidades** A quem reportei nos casos da sinalização e de iluminação foi à Câmara de Lisboa

**Tem dúvidas a quem reportar?** Sim tenho tido dúvidas a quem reportar. Tenho sempre de pesquisar na internet primeiro, não é algo automático saber quem contactar.

**Meio de reporte** e-mail e telefone

**É informado da resolução?** Apenas me informam que receberam o reporte

**Gostaria de ser informado?** Era bom ter a resposta ao problema e saber que foi resolvido

**Melhorar o reporte** haver uma forma mais fácil de saber a quem me dirigir

**Má experiências a reportar?** Não tive más experiências a reportar os incidentes é que são as más experiências. Mas se não fosse a internet seria muito difícil

**Consultar incidentes da vizinhança?** Sim para saber se já foi reportado

**Prazo de resolução** Por enquanto tem sido rapidamente resolvidos

**Mais informações/Quotidiano** Para o trabalho ando bastante a pé e de transportes públicos. Preocupo-me com o estado da rua principalmente da freguesia onde moro pois há muitas crianças devido à escola e ao ginásio.

## João

“Seria bom ter um sítio único [para reportar] porque normalmente tens de reportar à entidade responsável por aquele incidente específico. Tens de procurar quem é. Por exemplo na auto estrada é Brisa, se for algo na rua é à Câmara ou à freguesia e entretanto e entretanto a pessoa acaba por desistir de reportar.”

gostaria de ser informado da resolução do incidente porque é bom saber se o problema ficou resolvido e se eu contribuí para isso. Para saber se valeu a pena reportar. Senão fica o sentimento que se está a ter trabalho para nada.”

**Idade** 40 anos

**Profissão** Engenheiro Informático

**Filhos?** Não

**Utilização do smartphone?** Sim

**Qual a utilização?** Para comunicar, organização, jogar

**Utiliza aplicações?** Sim

**Incidentes mais frequentes?** Lixo e buracos na estrada

**Incidentes que causam mais transtorno?** Incidentes que afectam a circulação na estrada

**Costuma reportar?** Não

**Nunca reportou?** Já reporte

**Considera simples?** Não

**Motivos a não reportar actualmente?** Não existir um acesso fácil ou meio para comunicar os incidentes

**Não tem disponibilidade para reportar?** Teria se fosse mais fácil e rápido

**Considera que é da sua responsabilidade reportar?** Sim

**Más experiências?** Não

**Sobre o que reportou** Foi sobre incidentes na estrada

**Tempo a reportar** Passado uma hora ou assim reporto

**Entidades** Quando reporte foi à Brisa

**Tem dúvidas a quem reportar?** Sim tenho

**Meio de reporte** telefone

**É informado da resolução?** Acho que não

**Gostaria de ser informado?** Sim gostaria de ser informado da resolução do incidente porque é bom saber se o problema ficou resolvido e se eu contribuí para isso. É feedback que a pessoa tem para saber se valeu a pena reportar se não fica o sentimento que está-se a ter trabalho para nada

**Melhorar o reporte** Ser mais fácil de reportar. Seria bom ter um sítio único em que não tenhas de saber qual a entidade a reportar porque normalmente tens de reportar à entidade responsável por aquele incidente específico e tens de procurar quem é. Por exemplo na auto estrada é a Brisa, se for algo na rua é à Câmara ou à freguesia... 🤔 e entretanto a pessoa acaba por desistir de reportar

**Consultar incidentes da vizinhança?** Sim

**Porquê?** Para ter conhecimento dos problemas que há à volta e poder de alguma maneira reportar novamente para ser mais rapidamente resolvido

**Prazo de resolução** Não sei

**Mais informações/Quotidiano** Desloco-me praticamente sempre de carro e por isso mesmo, o que me afecta mais são os incidentes relacionados com a estrada, aliás foi só sobre isso que reporte. Sou uma pessoa com pouco tempo disponível e gostaria que houvesse uma maneira mais rápida de reportar.

## Paulo

“Acho que seria importante poder consultar incidentes na vizinhança para ter noção do que está a ser resolvido ou até apoiar a resolução.”

**Idade** 51 anos

**Profissão** Empregado de escritório

**Filhos?** 2 filhas de 21 e 22 anos

**Utiliza smartphone?** Sim

**Qual a utilização?** Para comunicar, câmara fotográfica, internet e aplicações

**Incidentes mais frequentes?** Lixo, buracos na estrada, sinalização e iluminação

**Incidentes que causam mais transtorno?** Buracos na estrada e sinalização

**Costuma reportar?** Sim, normalmente sobre a sinalização

**É simples?** Sim foi fácil quando reporte

**Tempo a reportar** Costuma ser logo que me deparo com o incidente

**Entidades** Porque os problemas que reporto é sobre sinalização informo os Semáforos de Lisboa, um organismo que faz parte da Câmara de Lisboa

**Tem dúvidas a quem reportar?** Sim normalmente é difícil saber a quem especificamente nos devemos dirigir

**Meio de reporte** chamada telefónica

**É informado da resolução?** Não

**Gostaria de ser informado?** Sim para saber que vale a pena reportar

**Melhorar o reporte** Facilidade em saber a que organismos dirigir

**Consultar incidentes da vizinhança?** Acho que seria importante poder consultar incidentes na vizinhança para ter noção do que está em curso de ser resolvido ou até apoiar o pedido de resolução

**Prazo de resolução** Costuma ser resolvido na hora

**Mais informações/Quotidiano** Desloco-me de carro mas é costume passear pela freguesia. O que reporto mais é sobre sinalização pois já sei onde reportar mas seria importante para mim haver um sítio fácil para reportar qualquer tipo de incidentes na via pública pois deparo-me com vários que podem dificultar a passagem de pessoas com mobilidade reduzida como eu.

## Tânia

“Devia haver um sítio central para reportar; quando há um acidente ligamos o 112 e não há dúvidas para ninguém. (...) Em Portugal não há esta cultura de reportar, é preciso cultivar o hábito.”

**Idade** 32 anos

**Profissão** Designer

**Filhos?** Não, tenho um cão de 3 meses

**Utiliza smartphone?** Sim

**Qual a utilização?** Vejo email, social network, uso para sms e chamadas, fotos e por vezes jogos

**Incidentes mais frequentes?** Não costumo encontrar incidentes mas de vez em quando sujidade e caixotes de lixo cheios

**Incidentes que causam mais transtorno?** Sujidade e obras que condicionam o trânsito

**Costuma reportar?** Não

**Motivo para não reportar?** Nenhum em particular apenas não estou a par das ferramentas.

**Tem dúvidas a quem reportar?** Sim, não sei se é para a protecção civil, para a junta, para a câmara municipal.

Devia haver um sítio central para reportar, quando há um acidente ligamos o 112 não há dúvidas para ninguém. Não havendo um sítio único, físico ou virtual, para reclamar, as coisas estão dispersas e acabas por não saber quem informar.

**Reportarias?** Sim teria disponibilidade para reportar se não tivesse de me deslocar.

**Considera que é da sua responsabilidade reportar?** Sim, se estou a ver o incidente devo ter o trabalho de reportar para as entidades competentes, que podem não saber do problema, para estarem informadas. Acho que é algo que cabe a toda a gente - “sê a mudança que queres ver no mundo”

**Alguma vez reportou?** Em Portugal nunca mas em Angola é prática comum toda a gente se ajudar. Todo o cidadão se sente na obrigação de reportar; e lá existe um único meio, portanto é fácil.

**Consultar incidentes da vizinhança?** Sim pois alguns incidentes podem por exemplo cortar estradas e assim estamos informados das condicionantes que temos no percurso para encontrar alternativas. Poupa tempo e transtorno.

**Prazo de resolução** Não sei mas depende da entidade.

**Mais informações/Quotidiano** Uso transportes públicos. Quando vivia em Angola as pessoas enviavam sms para um programa de rádio que informavam dos incidentes, por exemplo, se havia buracos nas estradas ou uma árvore caída. Para além de informar as pessoas era assim que informavam as autoridades, provocando pressão e vergonha social para o problema ser resolvido o mais rapidamente possível.

Em Portugal não há esta cultura de reportar, é preciso cultivar o hábito.

## Maria

“Preocupo-me quando vejo lixo espalhado pela rua e jardins, principalmente no parque infantil por causa das crianças.”

**Idade** 61 anos

**Profissão** Reformada

**Filhos?** 1 filha de 31 anos

**Utiliza smartphone?** Sim

**Qual a utilização?** Para fazer chamadas e enviar sms, fotografar, usar internet e aplicações

**Incidentes mais frequentes?** Pouco asseio, lixo

**Incidentes que causam mais transtorno?** Definitivamente sujidade

**Costuma reportar?** Sim

**É simples?** Não, fazem um questionário muito grande

**Tempo a reportar** Não costuma ser logo, deixo passar uns dias para ver se entretanto é resolvido

**Entidades** Para a Junta de freguesia e câmara

**Tem dúvidas a quem reportar?** Não, acho que é as entidades que disse

**Meio de reporte** Telefone e email

**É informado da resolução?** Não

**Gostaria de ser informado?** Sim para saber que foi resolvido se for algo que não posso ir confirmar

**Melhorar o reporte** Devia ser mais simples e rápido; não ser preciso tanta burocracia.

Gostava que também houvesse uma rápida acção por parte das entidades contactadas

**Consultar incidentes da vizinhança?** Sim para saber o que já foi reportado

**Prazo de resolução** Por vezes demora muito tempo a serem resolvidos

**Mais informações/Quotidiano** Costumo passear todos os dias pela minha freguesia e no parque da mesma. Sendo reformada tenho tempo e tento manter-me activa. Preocupo-me quando vejo lixo espalhado pela rua e jardins principalmente no parque infantil por causa das crianças. Há pessoas que não têm cuidado nenhum com o lixo e estragam o trabalho dos outros.