



# Comunicar com os Cidadãos no Contexto de Pandemia

Pedro Tavares | maio 2020

[pedroltavares@gmail.com](mailto:pedroltavares@gmail.com)



PROGRAMA DE  
**WEBINARS**  
PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



DIREÇÃO-GERAL DA QUALIFICAÇÃO  
DOS TRABALHADORES EM FUNÇÕES PÚBLICAS

não paramos  
**ESTAMOS ON**  
 REPÚBLICA  
PORTUGUESA



**Olá,  
Sou o Pedro.**



# O meu percurso



REPÚBLICA PORTUGUESA

JUSTIÇA



LISBON DIGITAL SCHOOL



1978

1996-2003

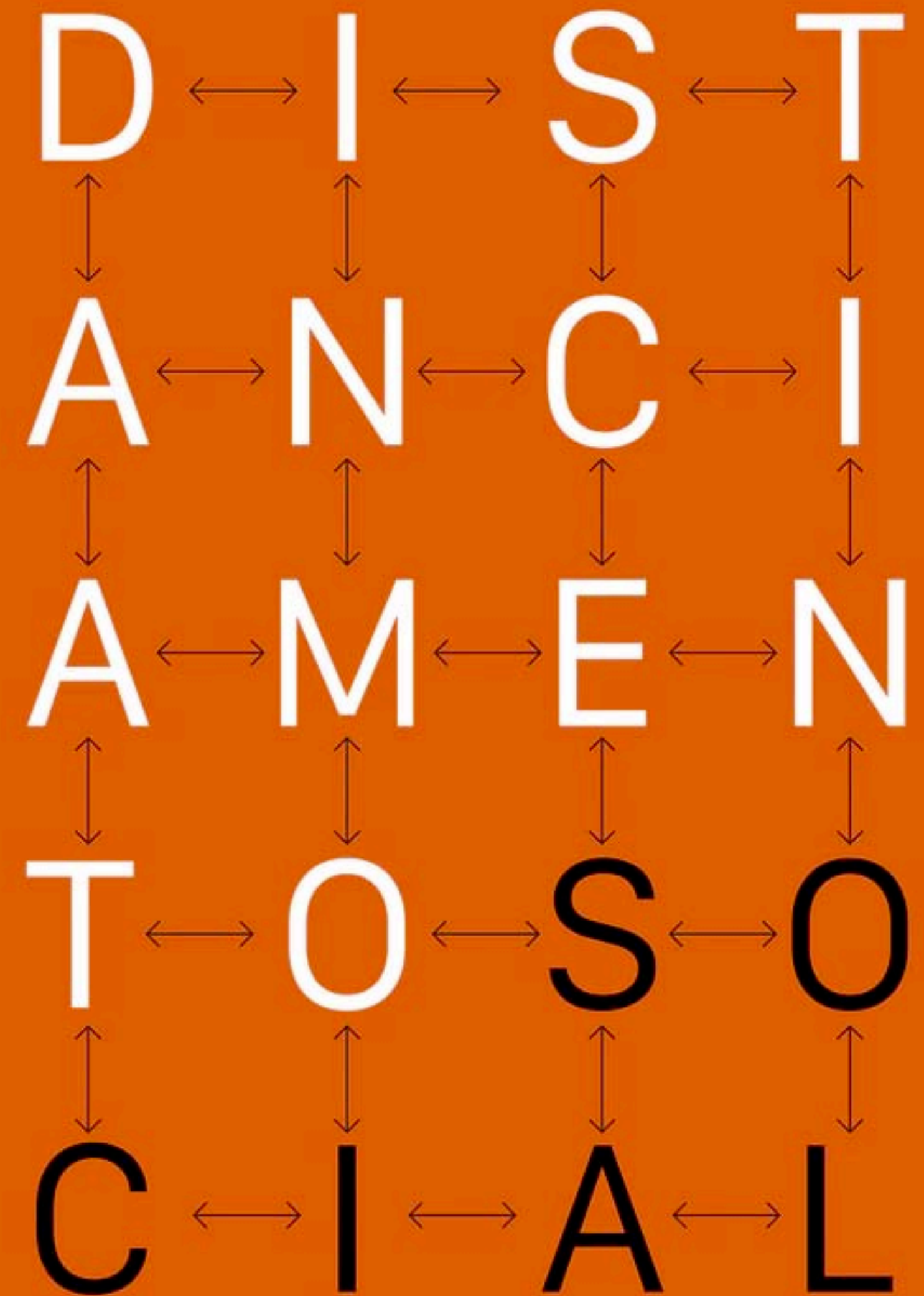
2002-2010

2010-2016

2016



Vamos falar de  
comunicação  
~~no contexto~~  
~~de pandemia~~



COVID-19 ... MANTENHA DISTÂNCIA DE OUTRAS PESSOAS



# Agenda

- Conceitos, principais tipologias e instrumentos da comunicação
- Necessidades, expectativas dos cidadãos na transição digital e na relação com o Estado no contexto atual
- Novas práticas da comunicação na transição para o digital



**Distanciamento social  
não significa interromper  
serviço público**

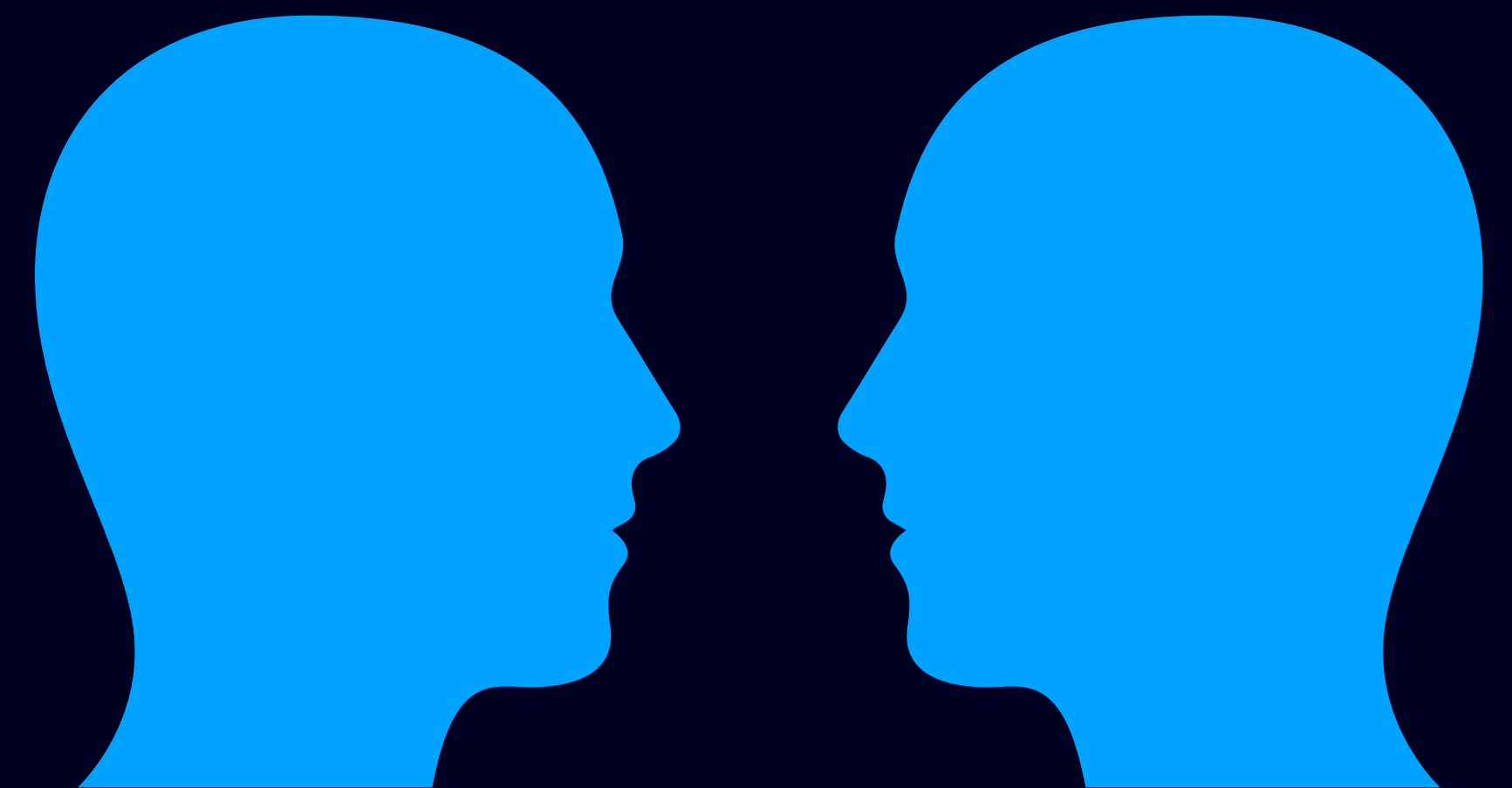


# “É impossível não se comunicar”

Todo o comportamento é uma forma de comunicação. Como não existe forma contrária ao comportamento (“não-comportamento” ou “anticomportamento”), também não existe “não-comunicação”. Então, é impossível não se comunicar.

Paul Watzlawick

Comunicação: dimensão de conteúdo e dimensão de relação





# Poder da comunicação na era digital

A nossa interação com a tecnologia altera  
práticas, vivências

“Vivemos numa sociedade em rede e dominada pelo poder da internet. Esta sociedade em rede tem uma estrutura social construída à volta de redes de informação.

A internet não é simplesmente uma tecnologia, é um meio de comunicação que se constitui como forma organizacional das nossas sociedades: é o equivalente ao que foi a fábrica na era industrial.

É o coração de um novo paradigma sociotécnico que constitui a base material das nossas vidas e das nossas formas de relação, de trabalho e de comunicação.

A internet processa a virtualidade e transforma-a em nossa realidade, constituindo a sociedade em rede”

Manuel Castells



# “Culture eats strategy for breakfast”

Atribuído a Peter Drucker





# Novo papel da comunicação

Comunicação tem agora um poder muito superior ao que costumava ser-lhe reconhecido.

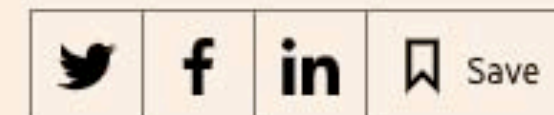
Esse poder pode ser “trabalhado” se atuamos/ comunicarmos estrategicamente

## A second wave of media M&A is coming

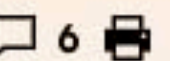
As Viacom and CBS close in on a merger, the industry's minnows are fighting for scale



A CBS-Viacom merger would bring together shows such as 'The Big Bang Theory', a portfolio of cable channels and Hollywood studio Paramount Pictures © CBS via Getty Images



Anna Nicolaou in New York AUGUST 7 2019



When billionaire Sumner Redstone decided to split Viacom and CBS in 2006, Netflix was a DVD-by-mail business. Now the sister companies are dwarfed by the \$135bn streaming giant, and are looking to reunite to better compete in an industry it has upended.



# 2. Somos todos Cidadãos. E consumidores

Mensagens Recentes

 [Hardware](#) [Computadores Desktop & Componentes](#) [Aquisições/Upgrades PC](#)



Encontrem os preços mais baratos dos componentes no [Comparador ZWAME](#). Partilhem o que encontram e apresentam.

## Cartão de cidadão - leitor

Discussão em 'Aquisições/Upgrades PC' iniciada por JATG, 16 de Novembro de 2011. (Respostas: 42; Visualizações: 41958)

Página 3 de 3 < Anterior 1 2 3



**nosfaratu**  
Power Member

25 de Janeiro de 2017

E é disponibilizado quase automaticamente. Vá uns minutos após pagares. Eu tinha que ir ao tribunal pedir, e agora é muito mais fácil. Sem percas de tempo e deslocações.



**malcriado**  
Power Member

25 de Janeiro de 2017

sim verdade, no entanto podia ser mais barato.. por exemplo...



25 de Janeiro de 2017

Sim, também é verdade. Podia ser ao preço que custava antigamente, para pessoas singulares.

# E como cidadãos e consumidores estamos em todo o lado





E gostamos de ser ouvidos.

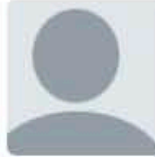
1 COMENTÁRIO Shifter 1 Iniciar sessão ▾

Recomendar Tweet Partilhar Mostrar primeiro os mais votados ▾

Escreva o seu comentário...

INICIE SESSÃO COM O OU REGISTE-SE NO DISQUS ?

 **Cris** · há 10 meses

Gostava de saber quem é que realmente conseguiu até hoje utilizar esta aplicação e como é que tirou a senha, porque esta aplicação é simplesmente LIXO. Não funciona, não abre nada, o servidor é tão lento que as páginas dão erro. Como podem estar a fazer publicidade a esta aplicação em novembro de 2017??? Vocês testaram-na realmente? Que vergonha.

Responder · Partilhar ▾



# 3. A evolução do papel da Comunicação



# Comunicação funcional

Trabalhada de forma linear, unidimensional.

Nas organizações não era vista como estratégica, coerente, multifacetada. Estava desintegrada





# Do modelo funcional ao digital



População mundial com acesso à web **55,1%**

Internet World Stats 2018  
1,066% crescimento desde 2000



**85,2% da população na  
Europa está ligada**



# E os números dispararam no contexto de pandemia

**CORONAVÍRUS**

**Uso da Internet aumentou 49% durante estado de emergência**

Pico do tráfego de dados deu-se na semana de regresso às aulas. Os portugueses começaram a fazer mais chamadas de voz fixa.

**Amazon posts highest e-commerce growth in over three years**

Daniel Keyes May 4, 2020, 3:54 PM





**E continuamos  
a ser sociais  
(antes e depois)**





JAN 2020

# PORTUGAL

THE ESSENTIAL HEADLINE DATA YOU NEED TO UNDERSTAND THE STATE OF MOBILE, INTERNET, AND SOCIAL MEDIA

JAN 2020

# SOCIAL MEDIA OVERVIEW

BASED ON THE REPORTED POTENTIAL ADVERTISING REACH OF SELECTED SOCIAL MEDIA PLATFORMS



TOTAL POPULATION



10.21 MILLION

URBANISATION: 65%

MOBILE PHONE CONNECTIONS



15.80 MILLION

vs. POPULATION: 155%

INTERNET USERS



8.52 MILLION

PENETRATION: 83%

TOTAL NUMBER OF ACTIVE SOCIAL MEDIA USERS



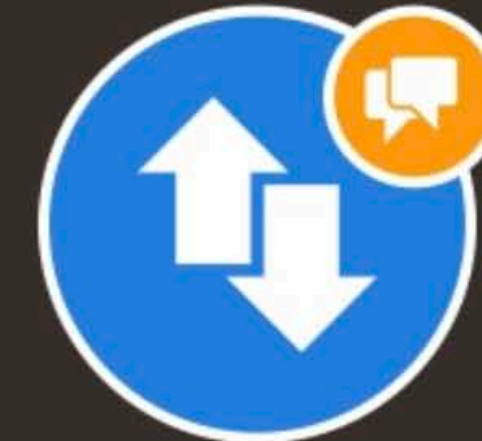
7.00 MILLION

SOCIAL MEDIA USERS COMPARED TO TOTAL POPULATION



69%

CHANGE IN SOCIAL MEDIA USER NUMBERS (APR 2019 TO JAN 2020)



+6.6% +433 THOUSAND

PERCENTAGE OF ACTIVE SOCIAL MEDIA USERS ACCESSING VIA MOBILE



97%

SOURCES: BASED ON DATA PUBLISHED IN SELECTED SOCIAL MEDIA PLATFORMS' SELF-SERVICE ADVERTISING TOOLS (JANUARY 2020), COMPANY STATEMENTS, EARNINGS ANNOUNCEMENTS AND MEDIA REPORTS (ALL LATEST DATA AVAILABLE IN JANUARY 2020), WITH COMPARISONS TO POPULATION DATA FROM THE UNITED NATIONS (LATEST DATA AVAILABLE IN JANUARY 2020). COMPARABILITY ADVISORY: SOURCE AND BASE CHANGES.

# Uma nova abordagem

TODOS  
COMUNICAMOS 

MELHOR SERVIÇO 

 INTERAÇÃO-ENGAGEMENT



# Comunicação interativa

Pensada de forma integrada

Ajuda as organizações a cumprir a sua **missão**, contribuir para a fixação dos seus **valores**.

Ações de comunicação têm de ser guiadas por uma filosofia e uma **política integrada** que tenha em conta os interesses da sociedade, exigências dos diferentes públicos

**Coerência** por parte dos discursos institucionais e verdade nos diferentes formatos comunicacionais (qualquer erro ou discrepância vai parar às redes socais!)

 **AMA - Agência para a Modernização Administrativa, IP** April 3 at 8:01 PM · 🌐

A autenticação via Chave Móvel Digital é mais simples, mais cómoda e mais segura. Saiba como pedir a sua CMD online com o seu Cartão de Cidadão, com PIN de autenticação e leitor.  
#ChaveMóvelDigital #ModernizaçãoAdministrativa




Faça a sua autenticação com :




  Pedro Sá Moreira and 47 others 4 Comments 46 Shares

 Like  Comment  Share 

Most Relevant ▾

 Write a comment...  

 **Roger Warwick** Excepto quando é associado a passaporte  
Like · Reply · 2w · Edited

 **AMA - Agência para a Modernização Administrativa, IP**  
Está a ser solucionado, caro Roger. 😊  
Like · Reply · 2w



# Digital é uma estratégia global

Que não se limita a plataformas “digitais”  
específicas



Conteúdo

Web

Social

Mailing

Eventos

Serviço

Conhecimento

....



# Dispomos de diferentes dimensões da comunicação que deveremos relacionar

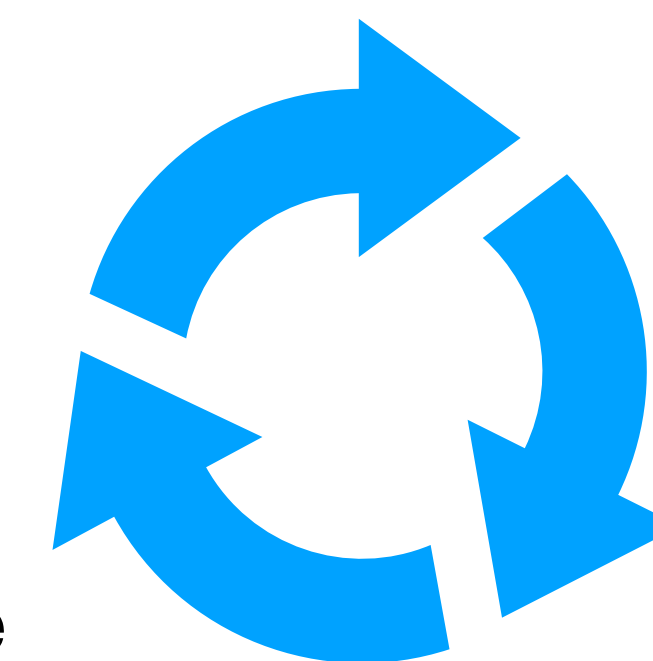
**Dimensão instrumental** - A mais usada e mais clássica (canal transmissor de mensagens unidirecional). Viabiliza processos e permite que a organização alcance objetivos

**Dimensão humana** - considera as interações entre indivíduos, com as organizações. Constitui a esfera pública. Estabelece relações duradouras. Subjetiva: fluxo da comunicação não é entendido da mesma forma por todos. Necessita de adaptação aos contextos. Mais ainda com o surgimento do digital. Permite aos membros de uma organização trabalhar juntos (não há começo e fim). Daí a importância da comunicação interpessoal.

**Dimensão cultural:** necessidade da comunicação se adaptar à cultura do país, das organizações em que se insere

**Dimensão estratégica:** ligada à funcional, focada no resultado a obter, para o cumprimento da missão e visão

*Trabalham  
em conjunto*



ina  
■ ■ ■



# Uma boa estratégia e mudança organizacional

Personas

Canal

Público

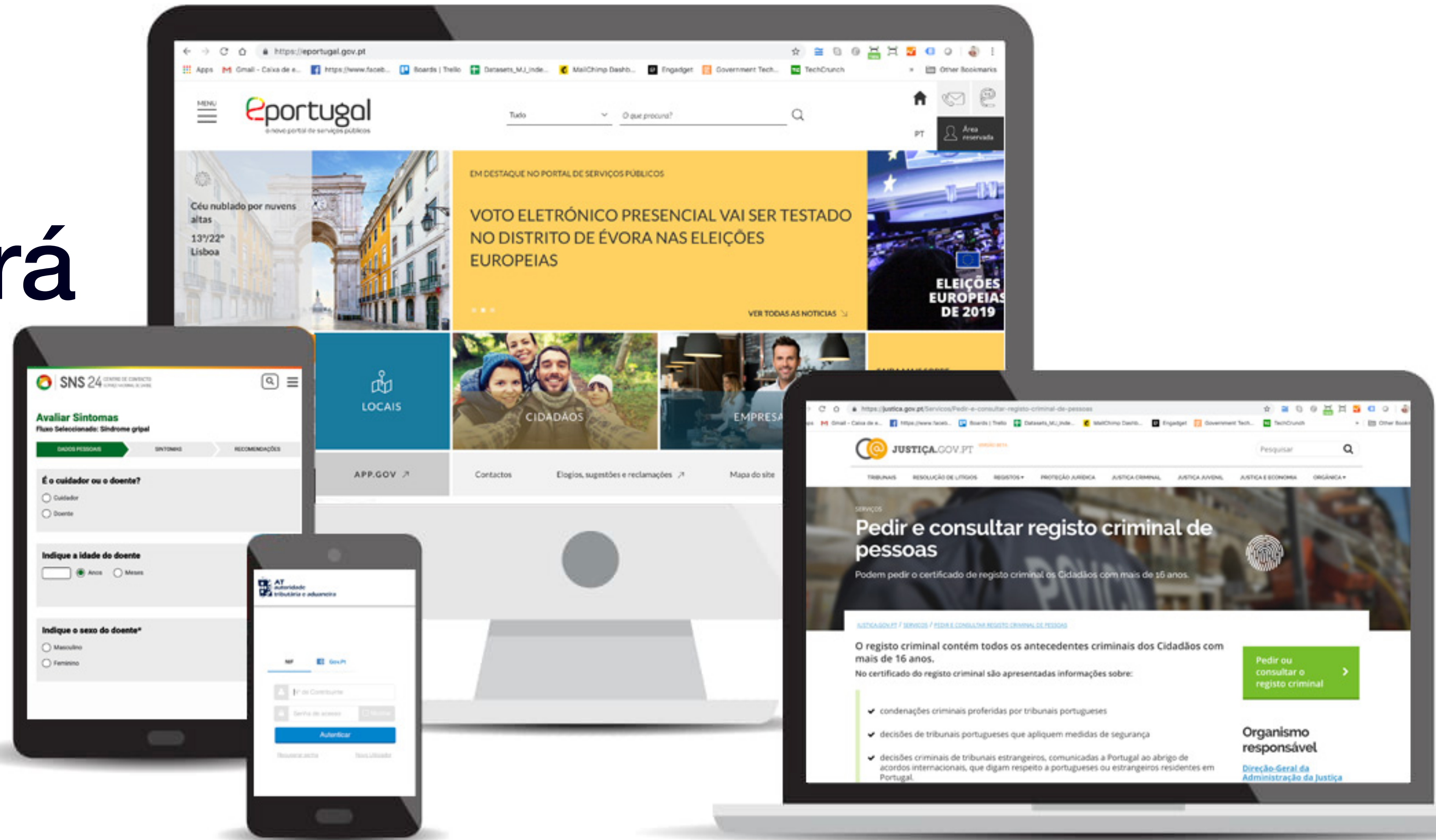
Como?

Ouch!





# E no setor público será diferente?





# Vivemos momentos de mudança





# De novas realidades a que fomos forçados

não paramos  
ESTAMOS ON

RESPOSTA DE PORTUGAL À COVID-19

## SERVIÇOS PÚBLICOS E COVID-19

Utilize os canais digitais e telefónicos para tratar de serviços públicos

Toda a informação em [ePortugal.gov.pt](https://ePortugal.gov.pt)

Centro de contacto Cidadão 300 003 990

Centro de contacto Empresas 300 003 980

não paramos  
**ESTAMOS ON**

Para evitar o contágio do Covid 19,  
os serviços do Estado continuam,  
agora mais online.  
Proteja-se. Evite deslocações.

saiba mais em [ePortugal.gov.pt](https://ePortugal.gov.pt)





# Confiança



HOSPEDARIA  
S. ANTONIO  
QUILTA HISTÓRICA OLIVEIRA FOM  
TEL. 22 250 84 74

CONJUR

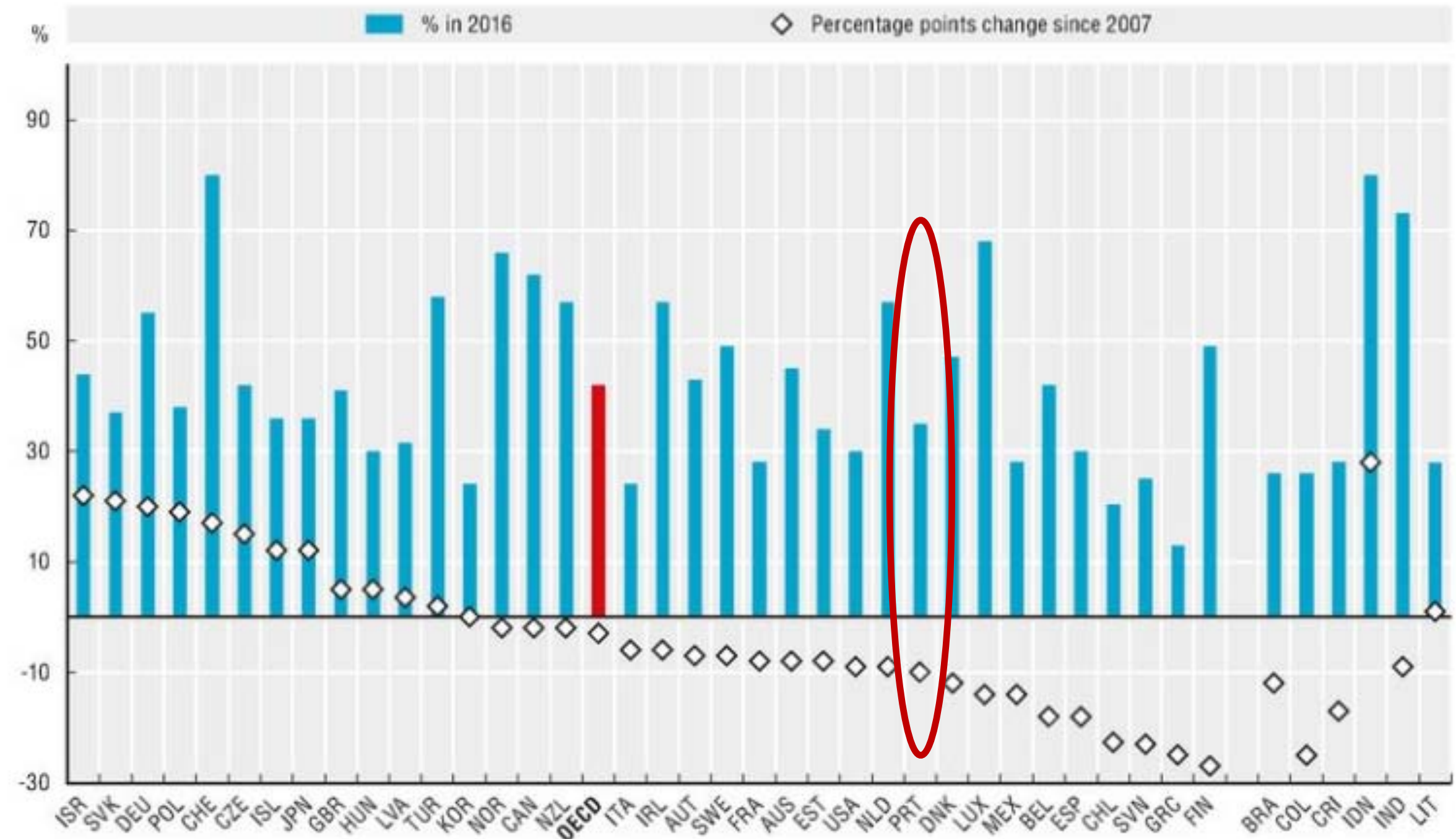
CITROËN

CR



# De desafios na relação entre Cidadãos e o Estado

13.1. Confidence in national government in 2016 and its change since 2007



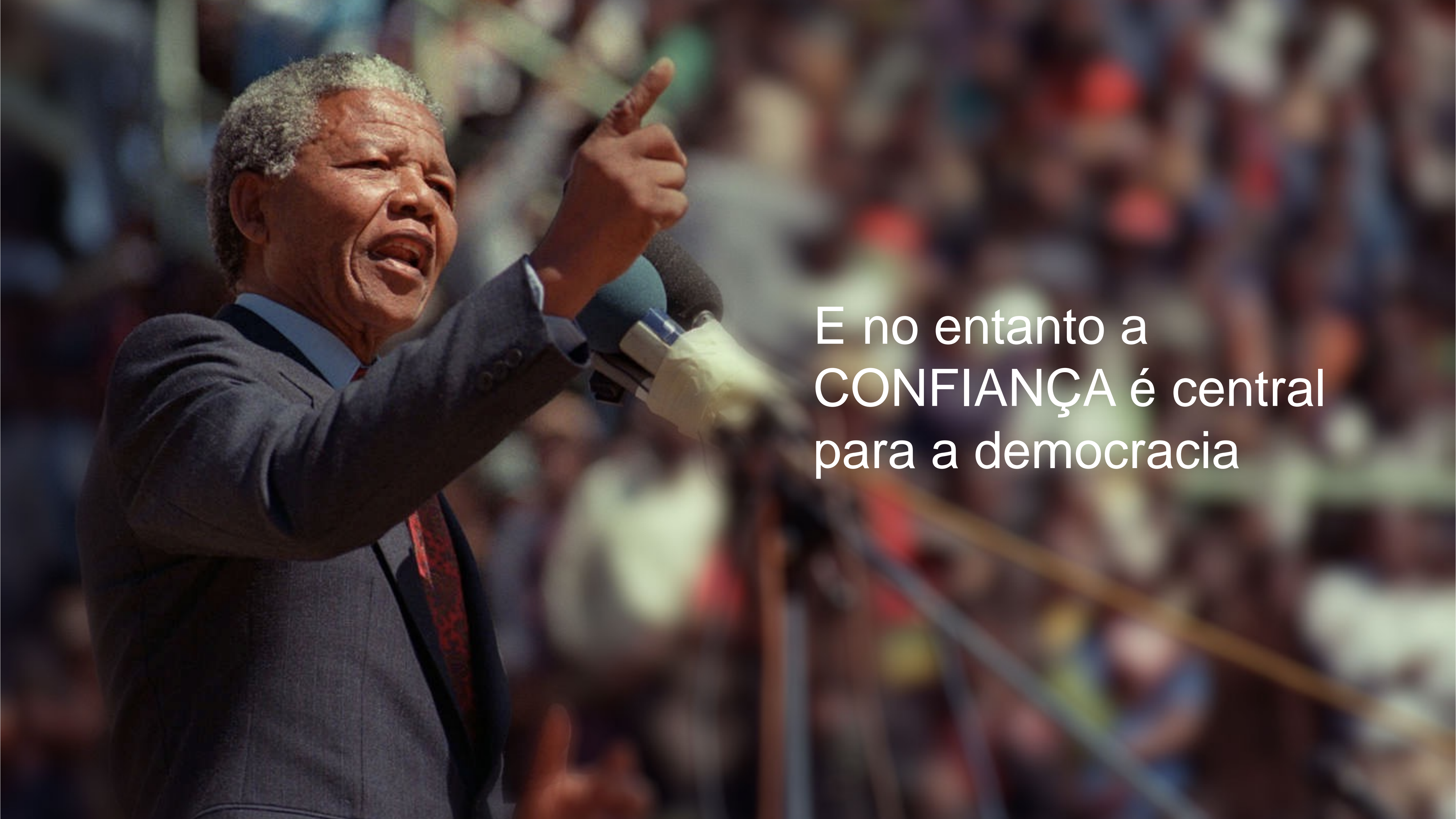
Source: Gallup World Poll.

OECD: Government at a Glance 2017

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933533606>





A photograph of Nelson Mandela speaking at a podium. He is wearing a dark suit, a light blue shirt, and a red patterned tie. He has his right hand raised, pointing upwards. A microphone is in front of him. The background is a large, blurred crowd of people.

E no entanto a  
CONFIANÇA é central  
para a democracia





# Como trazemos as pessoas de volta?

HOSPEDARIA  
S. ANTONIO  
CARTAS HISTÓRICAS OUBREI 1034  
TEL. 22 250 84 74

dia  
sã

CITROËN

CR





“Não fornecer informação vai apenas criar espaço para que as pessoas preencham esse vazio.”

Carla O'Dell





A woman with a backpack is seen from behind, looking out over a coastal landscape. The scene features a blue sea, rocky islands, and a sailboat. The text "it's POLICY for the PEOPLE" is overlaid in white, with "POLICY" and "PEOPLE" in large, bold, sans-serif font, and "it's" and "for the" in a smaller, italicized sans-serif font.

*it's*  
**POLICY**  
*for the*  
**PEOPLE**



*it's*

**POLICY**

**COMMUNICATION**

*pro.pa.gan.da*

### Comunicação

É um ato de partilha, de bilateralidade, de passagem e receção da mensagem.

É um dever do Estado.

(substantivo feminino)

1. Conjunto de actos que têm por fim propagar uma ideia, opinião ou doutrina.
2. Associação que tem por fim a propagação de uma ideia ou doutrina.

**PEOPLE**



**The future of government communication**

How can governments better connect with their citizens in today's increasingly polarised world?

Key findings from the first global study into government communication

# THE LEADERS' REPORT

WPP

## Estudo WPP em 40 países

- Comunicação é raramente entendida por políticos e legisladores
- Muitas vezes encarada com um serviço tático partilhado e não como uma função estratégica de entrega de políticas e trabalho
- Poucas competências em áreas como social, data analysis, segmentação e citizen enagement
- Raras vezes utilizada em todo o seu potencial



# Todos comunicamos numa organização

Todos temos de saber comunicar





# All Electric. All Exhilarating

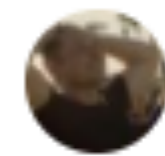
Todos respondemos pela organização



**Matthew Feinman** @mattfeinman

6 Mar

Put the kids in the rear of my in-laws' Tesla S & went for a 20 min drive. Air was set as cold as possible, but the kids were dehydrated & drenched in sweat after the drive. Turns out there's no air circulation back there. @elonmusk Any ideas? Love the car, but that's dangerous



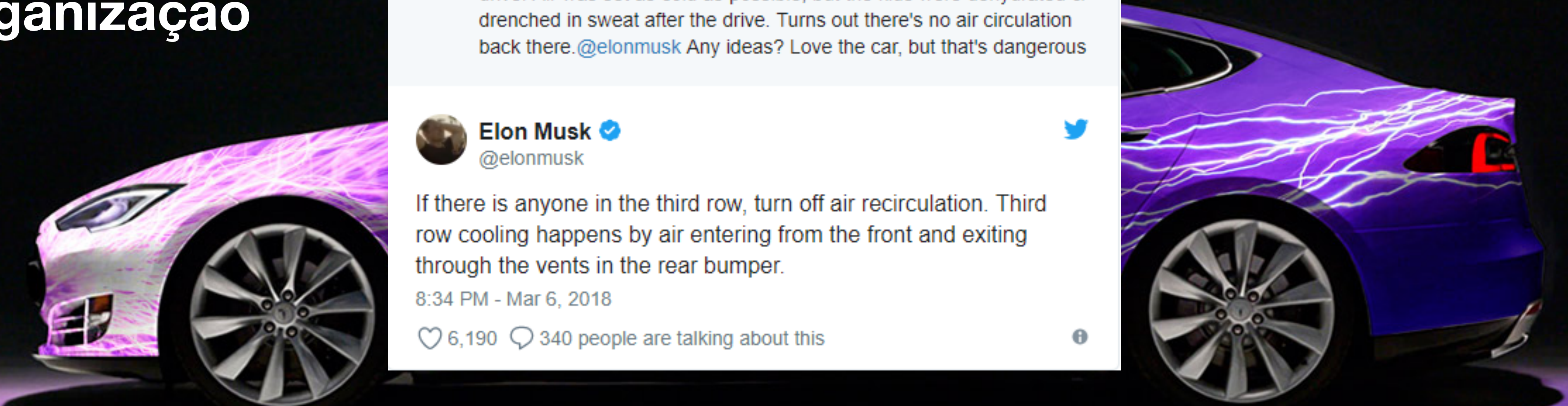
**Elon Musk** ✓  
@elonmusk



If there is anyone in the third row, turn off air recirculation. Third row cooling happens by air entering from the front and exiting through the vents in the rear bumper.

8:34 PM - Mar 6, 2018

♥ 6,190 💬 340 people are talking about this



Zero to 60 mph in as little as 3.2 seconds

Experience the **Model S** at [www.teslamotors.com](http://www.teslamotors.com)





# Para fazer uma boa comunicação é necessário saber começar: planejar

1. Proposta de valor
2. Diferenciação
3. Objetivos
4. Segmentação



# Comunicação (digital) é muito diferente de ter uma presença nos meios digitais

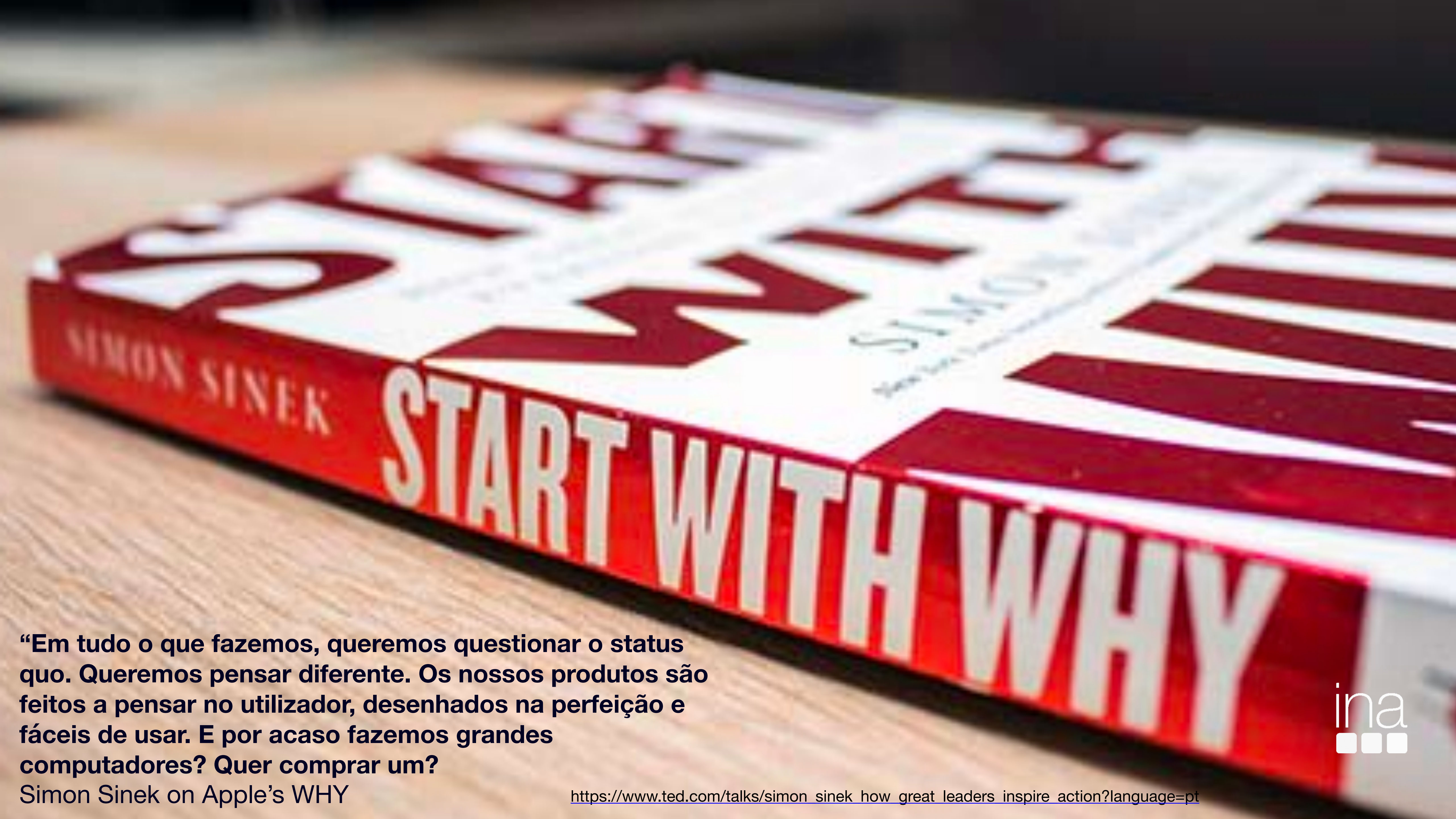
É necessário dominar o discurso, as ferramentas e alinhar com os objetivos e saber construir a resposta do ponto de vista do Cidadão



**SIGA-NOS NO  
FACEBOOK!**

---





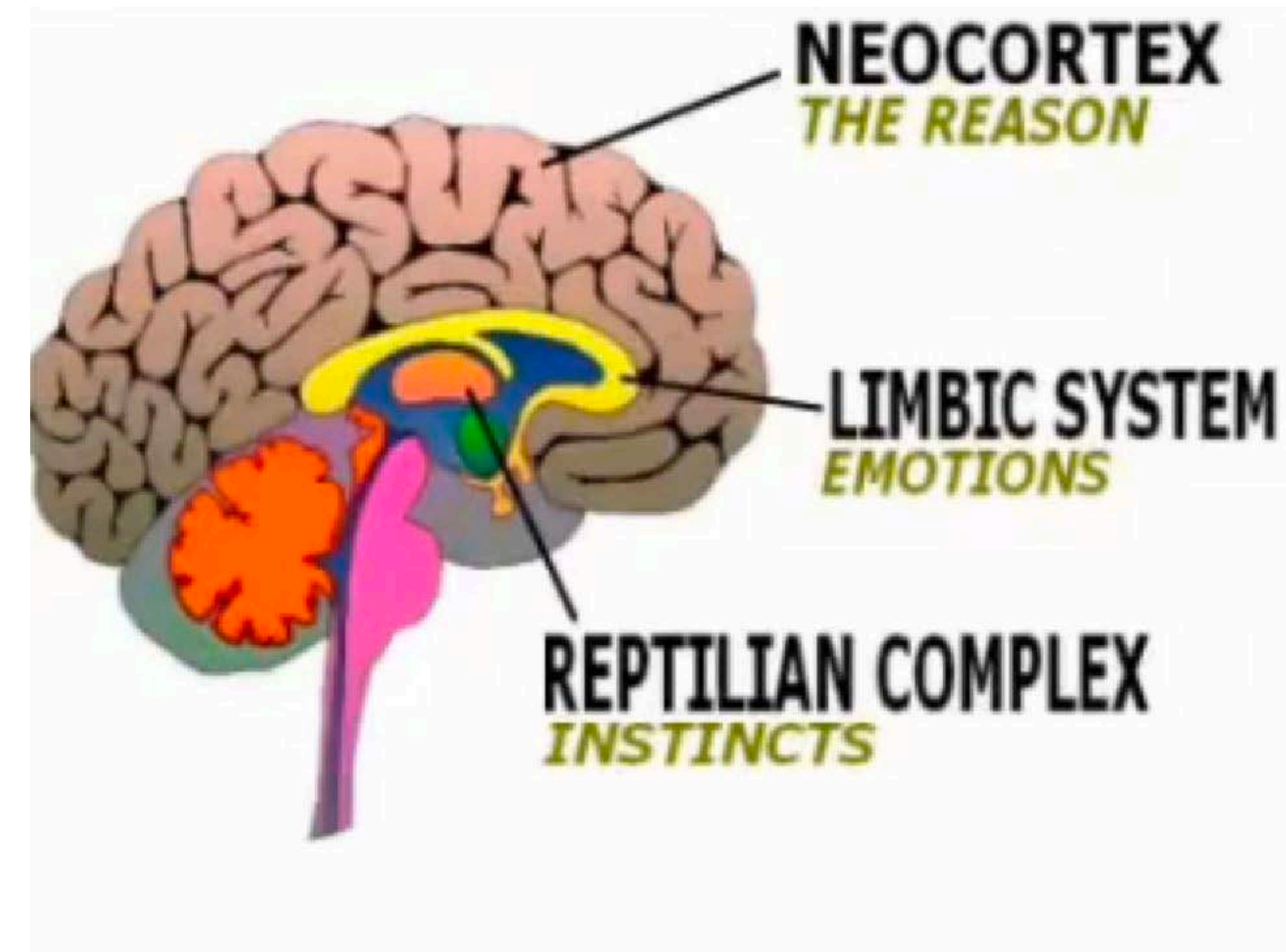
**“Em tudo o que fazemos, queremos questionar o status quo. Queremos pensar diferente. Os nossos produtos são feitos a pensar no utilizador, desenhados na perfeição e fáceis de usar. E por acaso fazemos grandes computadores? Quer comprar um?  
Simon Sinek on Apple’s WHY**

[https://www.ted.com/talks/simon\\_sinek\\_how\\_great\\_leaders\\_inspire\\_action?language=pt](https://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action?language=pt)



# Conseguir responder às dores e necessidades da audiência

Falar com a linguagem que  
a audiência compreende





# Proposta de valor

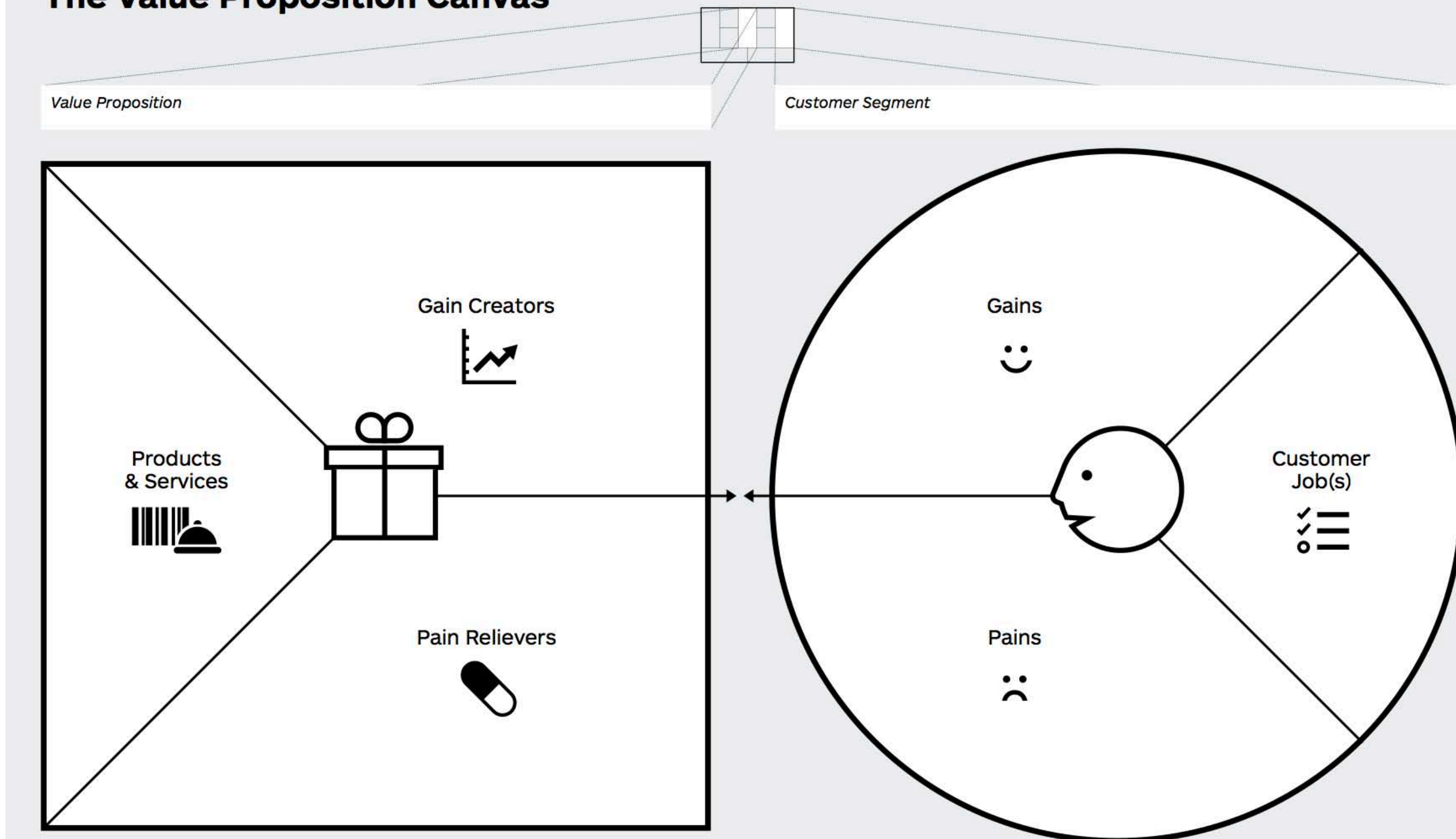
Passo 1- Qual a necessidade do público?

Passo 2 - Ganhos: alegrias ou benefícios. No momento de executar o trabalho, o que obtém (como poderia ajudar a poupar, o que facilitaria, como determinam o êxito e fracasso....

Dores: quais as dores? (o que exige esforço, o que não há disponível, que riscos assustam o cidadão, que barreiras impedem o cliente de ultrapassar o problema

Passo 3- qual a forma que temos de responder à necessidade com os nossos produtos e serviços (ultrapassam dificuldades, eliminam riscos?)

## The Value Proposition Canvas



Copyright Business Model Foundry AG  
The makers of Business Model Generation and Strategyzer

 **Strategyzer**  
strategyzer.com



ina  




# Mapear, Segmentar, Definir o público- alvo

Não comunicamos para todos da mesma forma e os serviços podem ter público-alvo diferente





# Descobrir quem é realmente o nosso público

Como  
conhecemos a  
nossa família





Previsões para o mercado português

IDC prevê redução de 1,6% na despesa em TI e identifica áreas de crescimento para 2013

Lisboa, 26 de fevereiro de 2013 - A conjuntura económica vai continuar a afetar as despesas com tecnologias de informação no território nacional. As organizações e consumidores nacionais têm vindo a reduzir a despesa com tecnologias de informação e as mais recentes previsões da IDC Portugal apontam para uma acentuada redução em *hardware* (menos 2,3%), no *software* (menos 2,9%) e nos serviços (menos 0,1%).

Com a redução da despesa em TI, a indústria portuguesa tem vindo a adotar estratégias que contemplam aproveitar o crescimento da despesa nos países emergentes. As previsões da IDC Portugal apontam para uma redução de Leste.

Profunde a sua análise

...ja mais anos, mais gráficos  
...outras opções  
...compare dados  
...efectue cálculos: taxas de  
...riação, percentagens,  
...édias, etc.  
...utilize nas redes sociais

Mais opções aqui

Assinantes / equipamentos de utilizadores do serviço móvel em Portugal

Assinatura/ Subscrição (até 2009); Equipamento (a partir de 2010)

Anos	Assinantes do serviço móvel terrestre
+ 1990	6.584
2000	6.664.951
	7.789
	1.410
	2.705
	1.100
	3.494
	6.104
	7.414
	3.227

1990

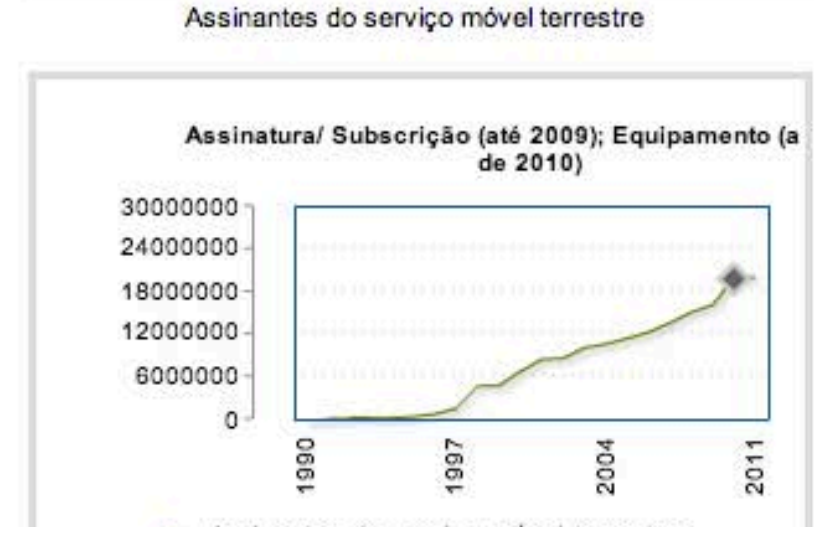
**6.584**

Assinaturas/Subsc...

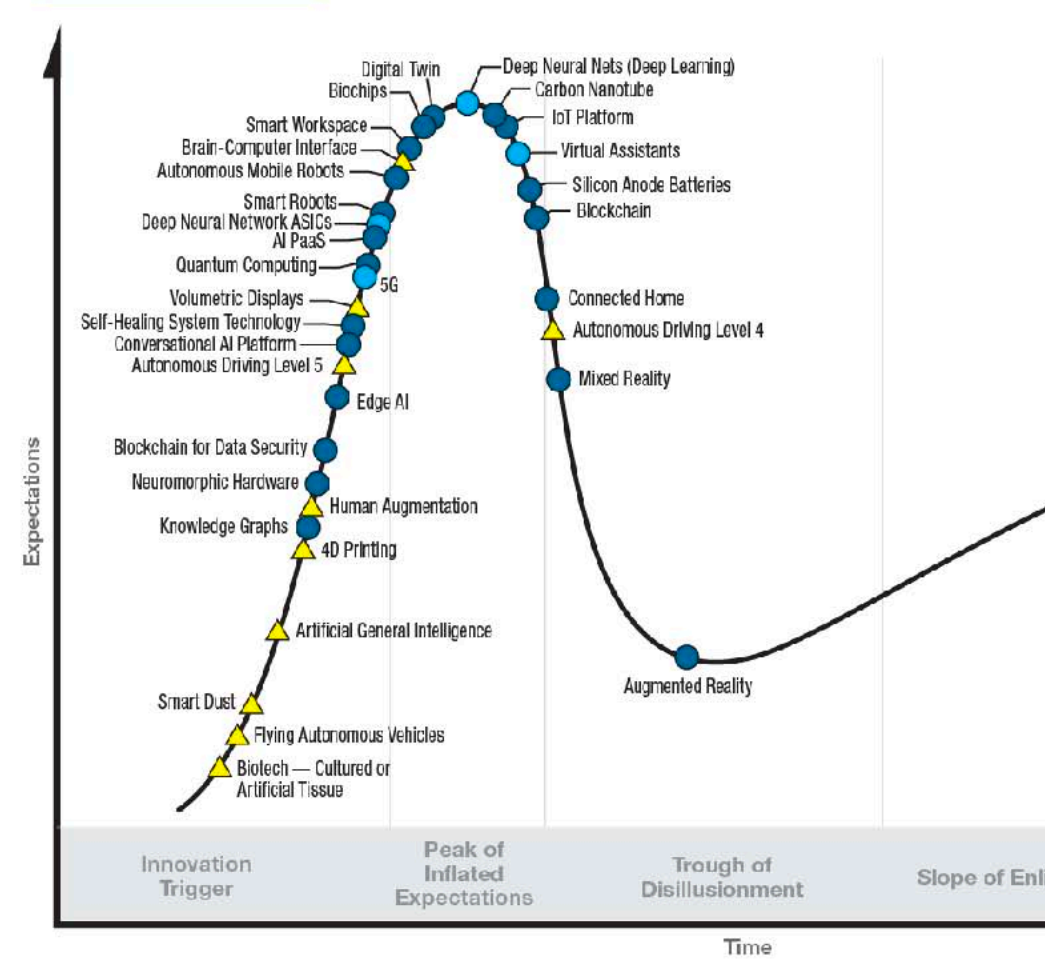
2011

**20.003.783**

Assinaturas/Subsc...



Hype Cycle for Emerging Technologies, 2018



gartner.com/SmarterWithGartner

Source: Gartner (August 2018)  
© 2018 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Government at a Glance 2017 - © OECD 2017

Chapter 10 . Open Table 10.10. Involvement of citizens in the policy cycle in the Central/federal Ministries of Finance and Health

Version 2 - Last updated: 24-Jul-2017  
Disclaimer: <http://oe.cd/disclaimer>

10.10. Involvement of citizens in the policy cycle in the Central/federal Ministries of Finance and Health

Country	Identification of policy priorities		In drafting policies		In the implementation of policies		In providing feedback on how public services work	
	MF	MH	MF	MH	MF	MH	MF	MH
Australia	○	○	○	○	○	●	●	●
Austria	○	●	○	●	●	●	●	●
Belgium	○	●	○	●	○	○	○	●
Canada	○	○	●	○	○	●	○	●
Chile	○	N.A.	○	N.A.	○	N.A.	●	N.A.
Czech Republic	●	●	●	●	●	○	●	○
Denmark	○	N.A.	●	N.A.	●	N.A.	●	N.A.
Estonia	○	●	●	●	○	●	●	●
Finland	●	●	●	●	●	●	●	●
France	○	●	●	●	●	●	●	○
Germany	○	●	○	●	○	●	○	○
Greece	○	○	●	●	○	○	●	●
Hungary	●	○	○	●	○	○	●	●
Iceland	○	○	○	●	○	●	●	●

Como o conhecemos?  
Investigar  
Investigar  
Investigar  
...Investigar!



# Começar por definir uma estratégia coerente



## Objetivo definido em 2016

Criar um modelo de comunicação que aproxime, promova a interatividade, o conhecimento e a Cidadania ativa e que ligue os Cidadãos (e Empresas) ao Estado, nomeadamente na Justiça

### **Governo:**

Informar e comunicar com os Cidadãos, de forma a dar a conhecer as novidades na Justiça, ser transparente (accountability); Receber feedback e recolher ideias, promover o debate

### **Administração Pública (Justiça)**

Criar um modelo global de comunicação regular com Cidadãos focado não na OBRIGAÇÃO, mas na boa prática, no aconselhamento, de forma a criar mais e melhor ligação e interação com os Cidadãos e uma constante monitorização e reporting da qualidade de serviço, que reforce a confiança dos Cidadãos na Justiça



# Trazer o cidadão para o debate

Necessário monitorizar, ouvir a opinião do público, acolher os pedidos e expectativas do público. Chamar o público para o diálogo e conhecer o que vai acontecendo.

Gostaria de lhe agradecer pessoalmente pela submissão de uma Ideia para a Justiça. A Democracia é feita através da participação de todos. Esta é uma experiência que pretende, tal como o nome do projeto indica, aproximar os Cidadãos da Justiça.

Posso assegurar-lhe que a mesma será lida e analisada, e caso tenha enquadramento, será certamente integrada em futuras ações para a Justiça.

Aproveito para convidar a visitar regularmente o sítio web [justicamaisproxima.mj.pt](http://justicamaisproxima.mj.pt) e conhecer as mais recentes novidades sobre a Justiça, as histórias sobre quem todos os dias nela trabalha ou interage. Queremos que este seja um espaço de debate, de partilha, de reflexão.

Mas também é um projeto de transparência: Pode acompanhar no site, o Plano de modernização e de transformação da Justiça apoiado no digital, com um crescente detalhe sobre as medidas a implementar, mas também informação atualizada sobre a sua execução na área de Indicadores.

Esperamos que este seja mais um pequeno passo, mas ainda assim significativo, para termos uma Justiça mais Próxima.

Com os meus cumprimentos,

Francisca Van Dunem  
Ministra da Justiça

Visitar o site [justicamaisproxima.mj.pt](http://justicamaisproxima.mj.pt)



## The low-tech way to engage citizens in lockdown

Citizen engagement doesn't have to be rocket science. In fact, it can be as simple as a phone call





# Participação - Garantir duas vias de comunicação

## Automation

Add Automation



Folders ▾

Filter ▾

Statistics apply to overall workflow history ⓘ



### Obrigado sugestao

Welcome Message • Ideias para a Justiça List

Started: Fri, Mar 04, 2016 12:17 am

Last edited: Mon, Mar 14, 2016 1:19 pm

+ 55%	0%	0%
79.1%	17.6%	91
Open rate	Click rate	Sends

Edit



[View full report](#)

De: [Redacted]  
Enviada: 4 de maio de 2016 12:00  
Para: IDEIAS PARA JUSTIÇA  
Assunto: RE: Justiça mais Próxima - Obrigado pela sua ideia

Exma. Sra. Ministra da Justiça,

Acuso a receção do V/e-mail abaixo que muito agradeço e que mereceu a minha melhor atenção.

Permita-me, reconhecido, agradecer o cuidado que teve em subscrever um e-mail a um simples cidadão que apenas enviou algumas (não uma) ideias para a justiça. Ideias que merecem densificação, estudo científico e prático.

Receber o Seu e-mail é uma honra! Uma demonstração de efetiva proximidade e serviço público!

O meu Bem-Haja!

Com os meus mais cordiais cumprimentos,

[Redacted]



# I. Escrever numa linguagem compreensível para o público-alvo



## CARTÃO DE CIDADÃO

Se o bebé for português, pode pedir o Cartão de Cidadão logo ao fazer o registo do nascimento. Pode também pedi-lo nos:

- balcões da Direção Regional da Administração da Justiça (DRAJ) na Madeira
- balcões da Rede Integrada de Atendimento ao Cidadão (RIAC) nos Açores
- balcões de atendimento do Instituto de Registos e do Notariado
- postos consulares portugueses.

O Cartão de Cidadão inclui uma fotografia do bebé, o nome, a data de nascimento, o nome dos pais, e os números de identificação civil, de contribuinte, de utente da saúde e de beneficiário da segurança social.

Tem um custo de 7,5 €.

## LICENÇAS

Os primeiros meses após o nascimento têm uma grande importância para a relação dos pais com o bebé. A licença parental dispensa os pais de irem trabalhar durante algumas semanas, dando-lhes tempo para se dedicarem ao bebé e para se adaptarem às novas condições da sua vida.

### LICENÇA PARENTAL

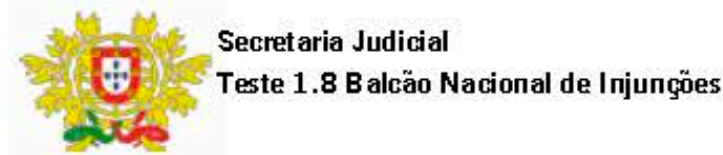
A licença parental inicial pode ter 120, 150 ou 180 dias (e até mais, no caso de gémeos). Os pais, biológicos ou adotivos, têm de decidir quanto tempo de licença querem e como vão partilhá-lo. As primeiras 6 semanas depois do parto têm de ser gozadas pela mãe. Os restantes dias podem ser gozados por qualquer um dos pais.

Ao partilharem a licença, os pais estão a prolongá-la. Se, após as 6 semanas da mãe, tanto o pai como a mãe passarem 30 dias seguidos ou 2 x 15 dias seguidos com o bebé, têm direito a mais 30 dias de licença.

SITUAÇÃO	DURAÇÃO DA LICENÇA PARENTAL/ADOÇÃO	VALOR DO SUBSÍDIO PARENTAL (% DA REMUNERAÇÃO DE REFERÊNCIA)
LICENÇA NÃO PARTILHADA	120 DIAS - 150 DIAS	100% - 80%
LICENÇA PARTILHADA	150 DIAS (120 + 30) - 180 DIAS (150 + 30)	100% - 83%
GÉMEOS/ADOÇÕES MÚLTIPLAS	+ 30 DIAS POR CADA CRIANÇA ALÉM DA	100%



# I. Escrever numa linguagem compreensível para o público-alvo



Apartado 8291, EC CABO RUIVO, 1803-001 LISBOA  
Apenas para uso dos CTT em caso de devolução.  
Não envie correio para este apartado.

Injunção nr.º 108824/12.3YIPRT

**Injunção n.º 108824/12.3YIPRT**  
Data: 21-06-2017  
Identificador Citius: 700 158 368 861  
(Pode usar o identificador Citius para ver esta notificação online em [www.citius.mj.pt](http://www.citius.mj.pt))  
Telefone: 222222222

200460-10765290



Exm a/o. Senhora/or  
Entidade número 1644806Morada número 2711042 1  
Localidade número 2711042  
1600-007 LISBOA

## O valor que lhe é exigido

**Pagamento de uma dívida relativa a um contrato de Fornecimento de bens ou serviços**

Dívida principal: ..... **69.902,28€**  
Outras quantias: ..... **0,00€**  
Taxa de justiça: ..... **153,00€**  
Juros de mora: ..... **1.619,00€**

**Valor exigido: ..... 71.674,28€**

**O pedido foi apresentado contra si por:**

- Entidade número 1644805

## Porque está a receber esta notificação

Está a receber esta notificação porque esta secretaria judicial recebeu um pedido de injunção contra si. Poderá ter de pagar 69.902,28€ mais os juros pelo atraso e a taxa de justiça, o que soma um total de **71.674,28 €**. Por isso, sua resposta a esta notificação é muito importante.

Segundo o pedido de injunção apresentado contra si, não foram feitos pagamentos devidos por um contrato de Fornecimento de bens ou serviços feito em 15-10-2010 (Decreto-Lei n.º 32/2003, de 17 de fevereiro, ou Decreto-Lei n.º 62/2013, de 10 de maio).

## A injunção é uma forma rápida de exigir o cumprimento de dívidas

Um pedido de injunção é um requerimento para cobrar uma dívida resultante de um contrato. Se a pessoa contra quem é feito o pedido não pagar nem responder opondo-se ao pedido de injunção, pode ser requerida em tribunal a penhora dos seus bens ou rendimentos.

## Conheça os fundamentos do pedido de injunção

Consulte a última página desta notificação para conhecer em detalhe o pedido apresentado contra si. Caso considere não ter de pagar o valor que lhe é exigido, a sua resposta a esta notificação é muito importante.

# + 345.000

## NOTIFICAÇÕES DE INJUNÇÕES EM LINGUAGEM MAIS CLARA DESDE JUNHO DE 2017

## RESULTADO

# 50%

DE AUMENTO NO PAGAMENTO DE DÍVIDAS EM PROCESSOS DE INJUNÇÃO NO PRIMEIRO ANO DO PROJETO

# 160%

MAIS DE PEDIDOS DE APOIO JUDICIÁRIO, COM MAIS **75%** EFETIVAMENTE CONCEDIDOS



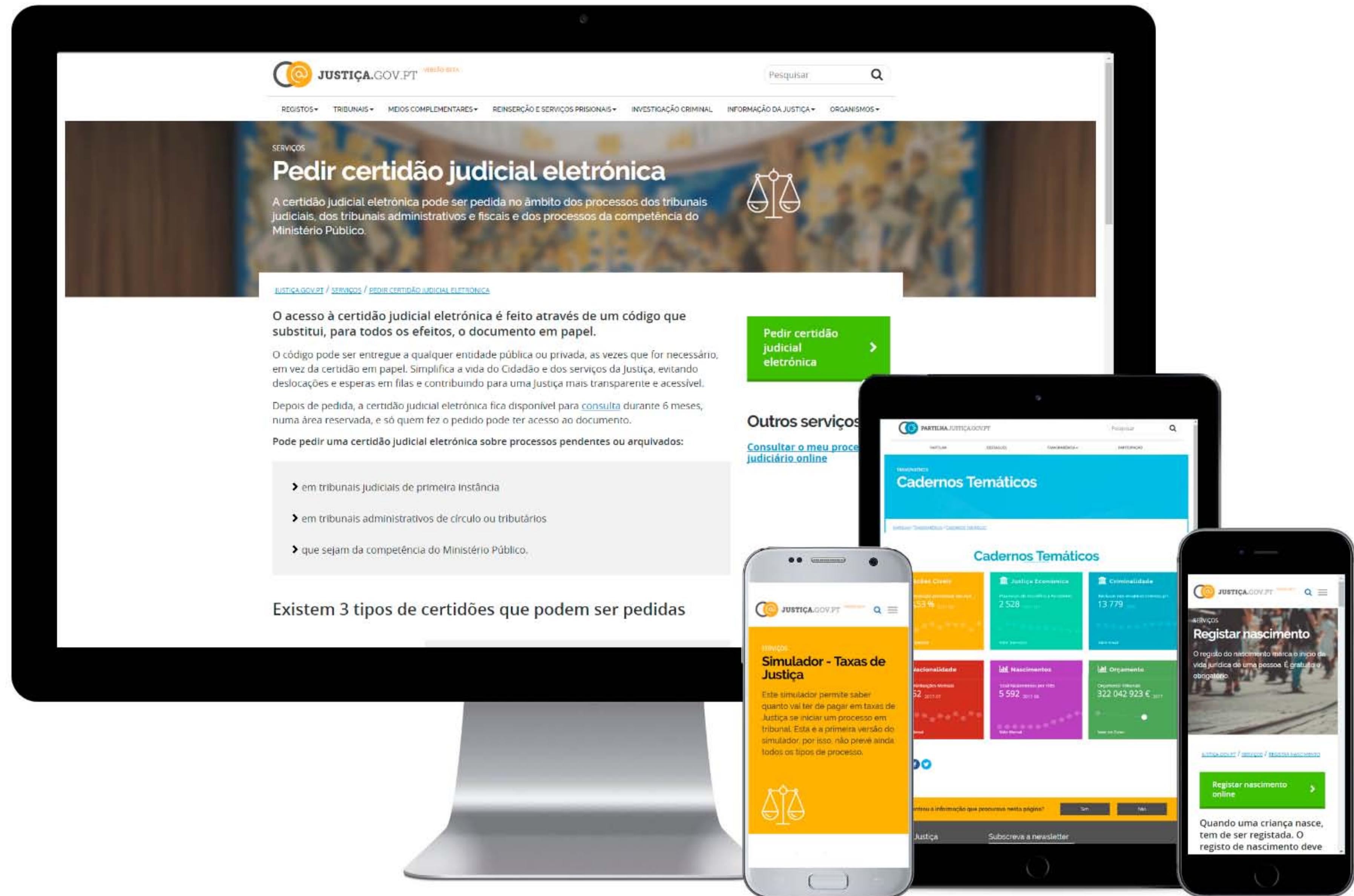
## 2. Assegurar que as pessoas sabem e utilizam os serviços.



*Agora, mais do que nunca!*



# Assegurar a utilização dos serviços digitais





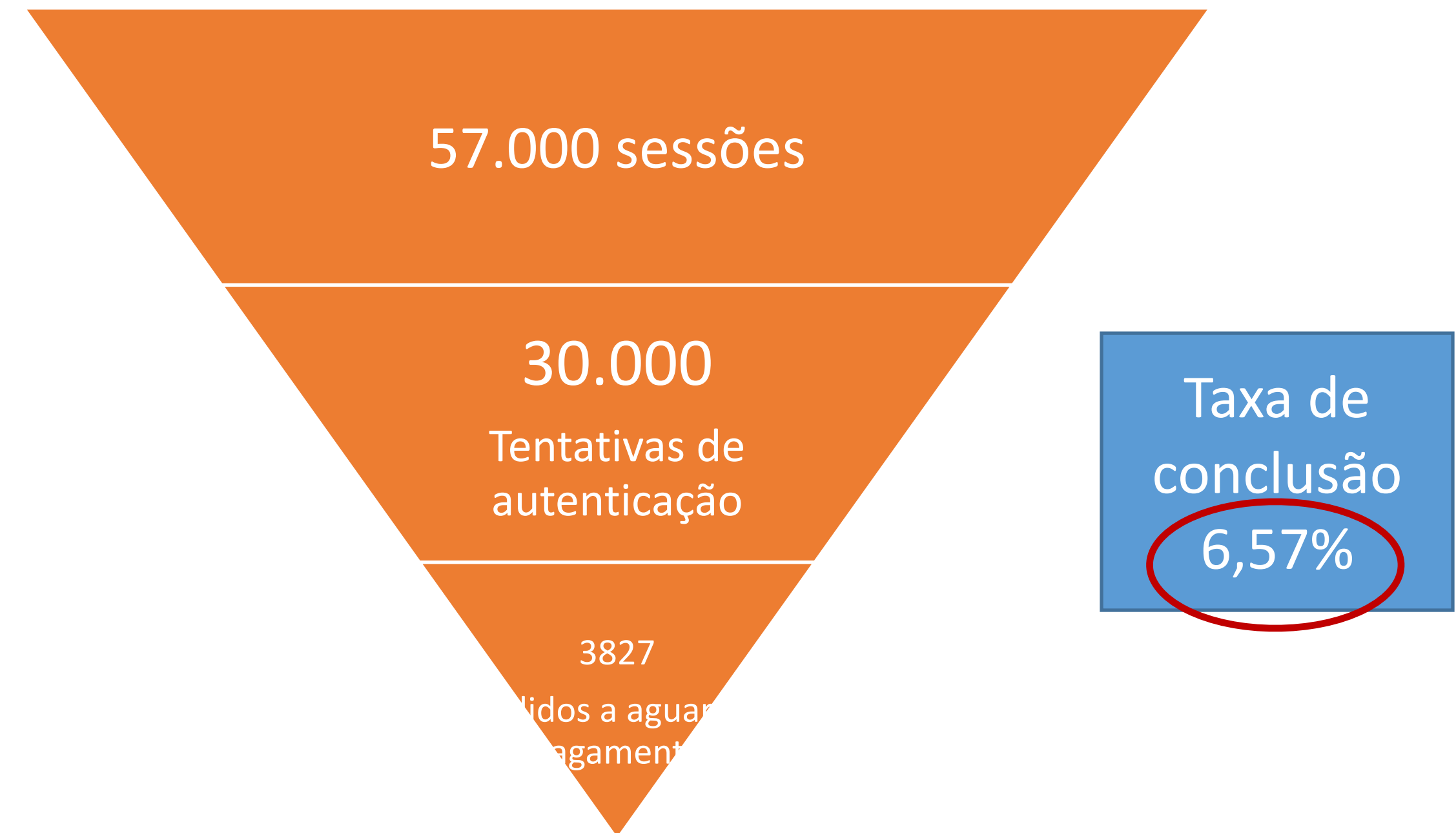
# Assegurar a utilização dos serviços digitais

Monitorizar utilização para aumentar taxas de conclusão

## Registo Criminal – agosto 2016



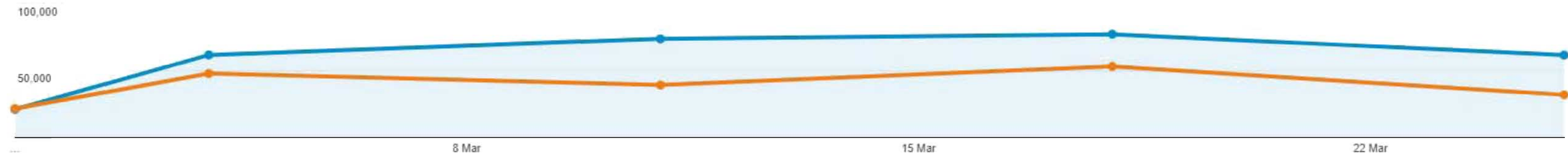
## Registo Criminal – junho 2018





01-Mar-2018 - 31-Mar-2018: ● Page Views

01-Feb-2018 - 28-Feb-2018: ● Page Views



Page Views

52.32%

294,166 vs 193,128



Unique Page Views

48.10%

233,566 vs 157,709



Avg. Time on Page

-15.17%

00:02:21 vs 00:02:46



Bounce Rate

-4.66%

67.11% vs 70.39%



% Exit

-4.63%

58.16% vs 60.99%



#### Site Content

Page

Page Title

Site Search

Search Term

Events

Event Category

#### Event Category

Unique Events

% Unique Events

1. [Clique em Botão de serviço](#)

01-Mar-2018 - 31-Mar-2018

10,070

76.52%

01-Feb-2018 - 28-Feb-2018

7,705

77.08%

% Change

30.69%

-0.73%

2. [Ver mais informação](#)

01-Mar-2018 - 31-Mar-2018

1,438

10.93%

01-Feb-2018 - 28-Feb-2018

1,129

11.29%

% Change

27.37%

-3.25%

3. [Feedback](#)

01-Mar-2018 - 31-Mar-2018

1,077

8.18%

01-Feb-2018 - 28-Feb-2018

763

7.63%

% Change

41.15%

7.22%

4. [Serviço Simulador Taxa de Justiça](#)

01-Mar-2018 - 31-Mar-2018

335

2.55%

01-Feb-2018 - 28-Feb-2018

192

1.92%

% Change

74.48%

32.53%



2. Escrever numa linguagem compreensível para o público-alvo

# Conteúdo focado no benefício direto

O conteúdo focado no benefício direto para o utilizador



# Conteúdo focado no benefício direto

Benefício tangível

## Register your interest here

Make sure to register your interest; it's free and without obligation and ensures you don't miss out on valuable information about living in New Zealand.

### What best describes your situation?

#### I want to... \*

- Live & work in New Zealand
- Live & invest in New Zealand
- Study in New Zealand
- Visit New Zealand
- Retire to New Zealand
- Start/move a business to New Zealand

You will receive helpful and relevant information about:

- Job and/or study opportunities
- Choosing the right visa
- Invitations to events near you
- Daily life in New Zealand
- Tips for a smooth move

“

I found your emails very informative and helpful. It's very well put together and answers virtually any question one might have about relocating to NZ.

Christiaan Theron | South Africa



”



## 2. Escrever numa linguagem compreensível para o público-alvo

### Como obter a nacionalidade portuguesa?

Use este guia para saber se está em condições de pedir a nacionalidade portuguesa, como pode fazer o pedido e quanto lhe vai custar.



[JUSTIÇA.GOV.PT/GUIAS/COMO OBTER A NACIONALIDADE PORTUGUESA?](#)

**A nacionalidade estabelece a que país estão ligados os direitos e os deveres de uma pessoa. E pode mudar ao longo da vida.**

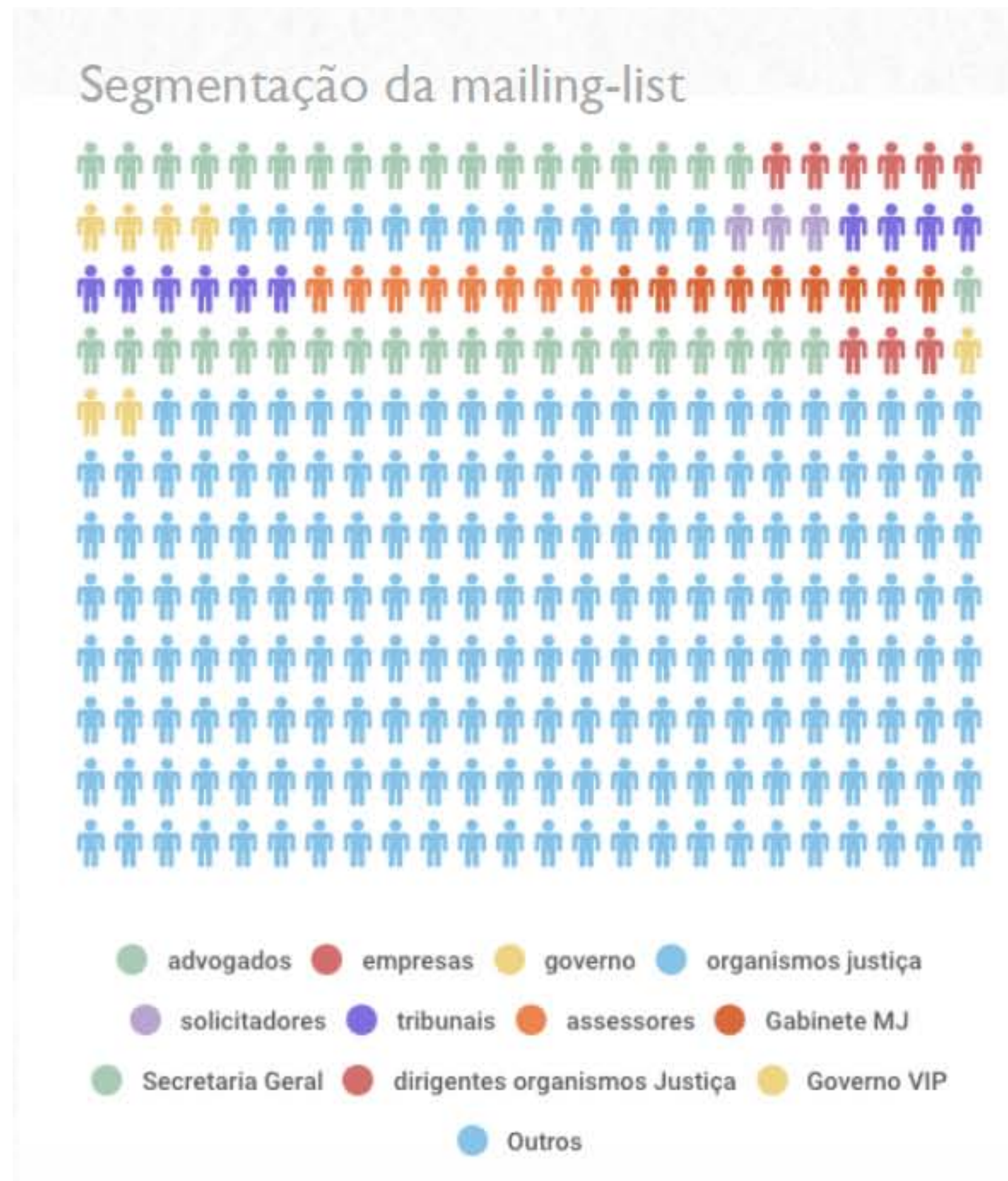
A nacionalidade portuguesa pode ser adquirida à nascença ou durante a vida, e também pode ser perdida.

A lei portuguesa permite que um português tenha outras nacionalidades. Por isso, não é preciso abdicar de outra nacionalidade para adquirir a nacionalidade portuguesa. No entanto, as leis de outros países podem exigir que se abdique da nacionalidade portuguesa para ter nacionalidade de um desses países.

Além deste guia, deve consultar a lei portuguesa - [Lei da Nacionalidade](#) e [Regulamento da Nacionalidade Portuguesa](#) - e a lei do país onde nasceu ou de onde tem nacionalidade.



### 3. Dirigir e segmentar para garantir o interesse



## JUSTIÇA+PRÓXIMA

**Ligar Cidadãos e Justiça.**

**150 anos da abolição da pena de morte em Portugal**

A 1 de julho assinalou-se a data que marca os 150 anos sobre a abolição da pena de morte em Portugal, um dos primeiros países da Europa a abolir esta pena.



# 4. Transparência

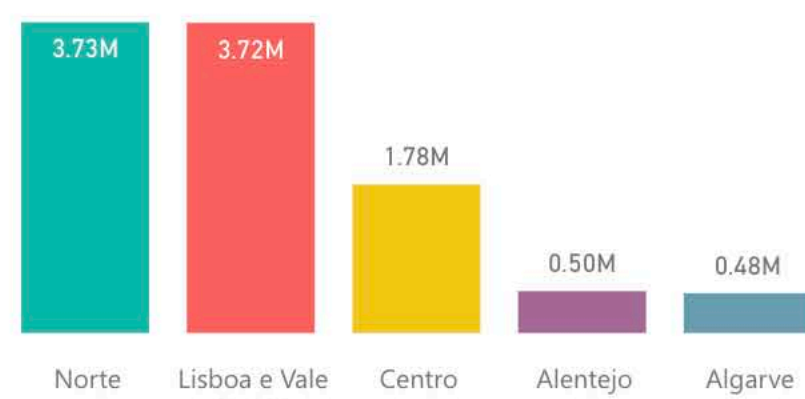
## EQUIPAS SAÚDE FAMILIAR - Inscritos por MF

**INSCRITOS**  
**10,204,949**

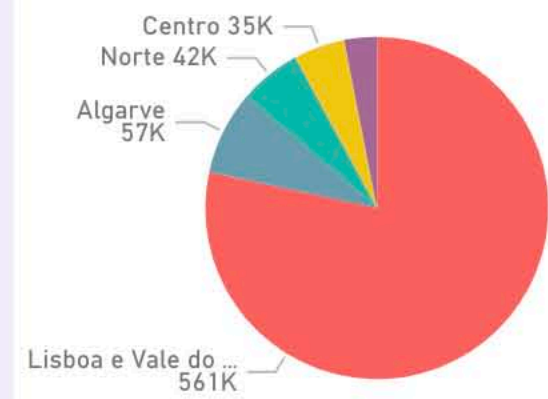
**SEM MF POR OPÇÃO...**  
**23,397**

**MÉDICOS FAM**  
**5,679**

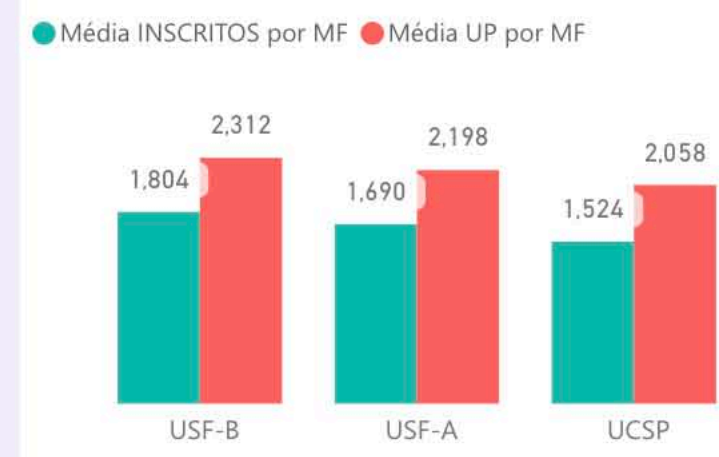
### TOTAL INSCRITOS POR ARS



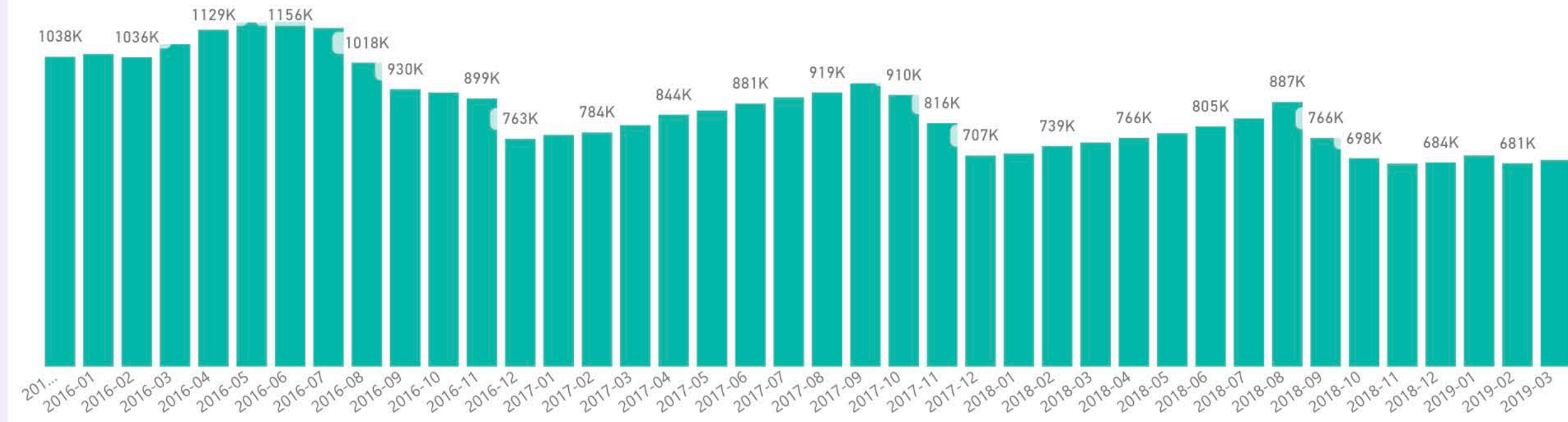
### INSCRITOS SEM MF



### MÉDIAS POR TIPO UF



### EVOLUÇÃO DO Nº UTENTES SEM MÉDICO DE FAMÍLIA



### NOTA

Ao longo do ano a população inscrita com Médico de Família varia positivamente nos momentos de recrutamento e negativamente durante os períodos que medeiam entre eles (por aposentação, rescisão, doença, óbito,...).

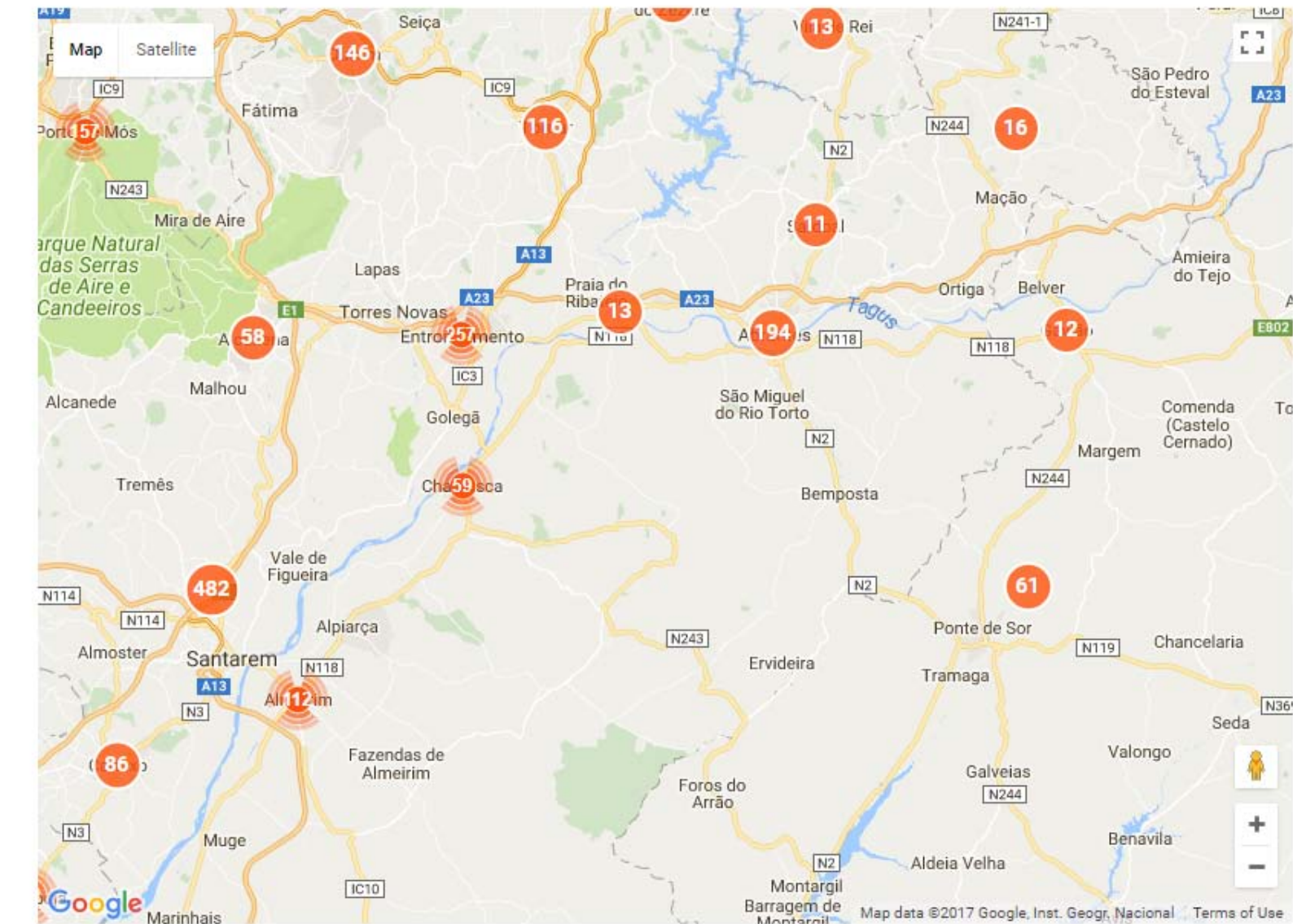
COORDENAÇÃO NACIONAL REFORMA SNS - CSP

Nota  
VISÃO NACIONAL

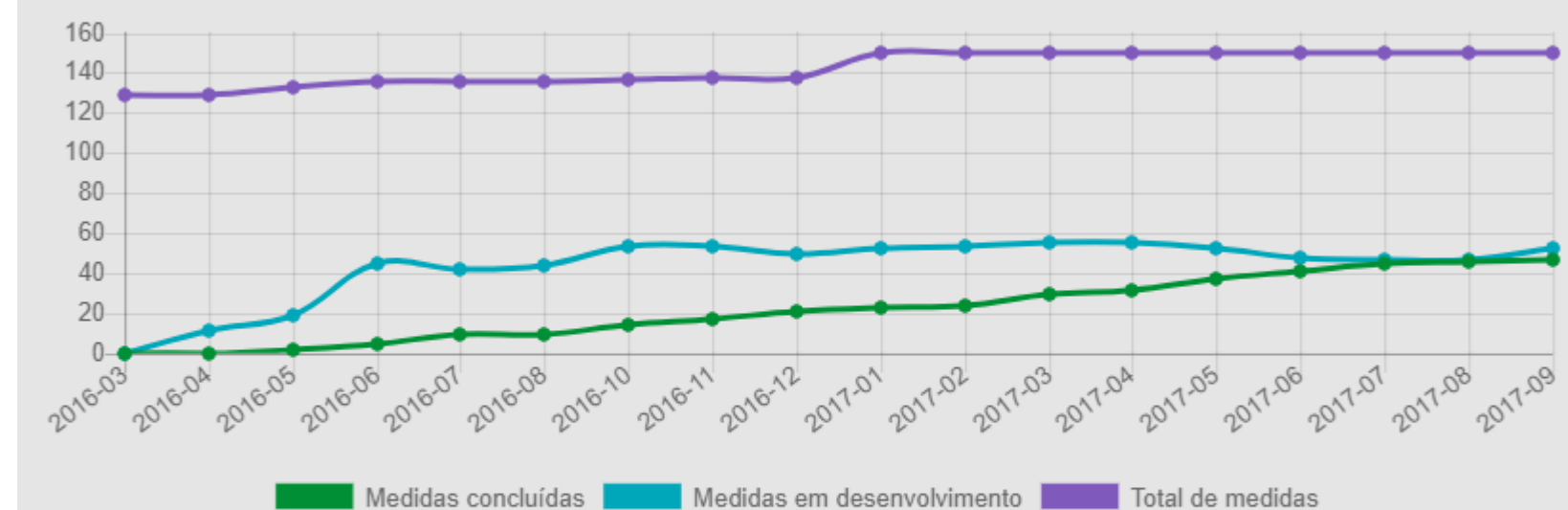
Fonte  
BD NCSP [ACSS]

Data Extração Dados  
20190314

## Nascimentos por concelho



## Medidas concluídas vs desenvolvimento do Plano Justiça mais Próxima



Ver mais estatísticas



# Definir objetivos

“Aumentar os utilizadores do site para x, em 6 meses”

“Aumentar a taxa de conclusão de serviço x para 8% em 2019”

“Reduzir os pedidos de dados por jornalistas para x ao mês com a disponibilização de dados abertos, em 2019”

“Aumentar em 3% a taxa de abertura média de email em 2019”

“Gerar mais x visitantes para o site no primeiro semestre através do Facebook”



**Specific**  
**Measurable**  
**Achievable**  
**Realistic**  
**Time-bound**

**Específicos**  
**Mensuráveis**  
**Atingíveis**  
**Realistas**  
**Temporizáveis**



**Em resumo:  
Definir o  
posicionamento,  
perceber o  
público, criar  
objetivos SMART**

### **1. Marketing Mix**

Quem somos?

O que oferecemos?

Onde oferecemos?

O que nos diferencia (não somos únicos simplesmente por ser um serviço público?)

### **2. Qual a nossa proposta de valor?**

O que nos distingue?

Temos uma oferta para diferentes públicos e que necessita de propostas diferentes?

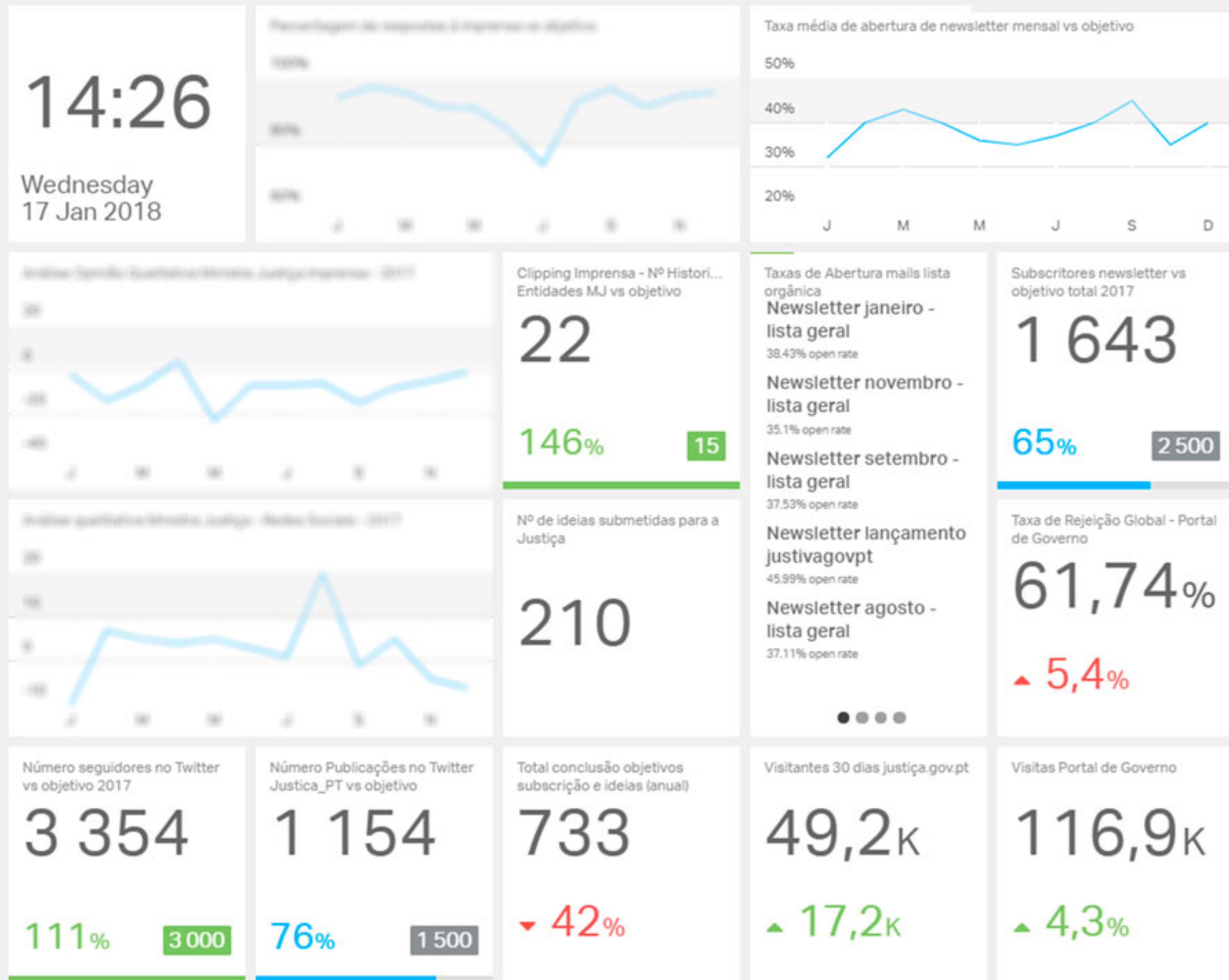
Onde disponibilizamos (online, offline?)

Como comunicamos?

### **3. Que mensagem queremos passar com o que oferecemos?**



# Acompanhar





Utilizadores  
**308 550**  
↑ 17.1%

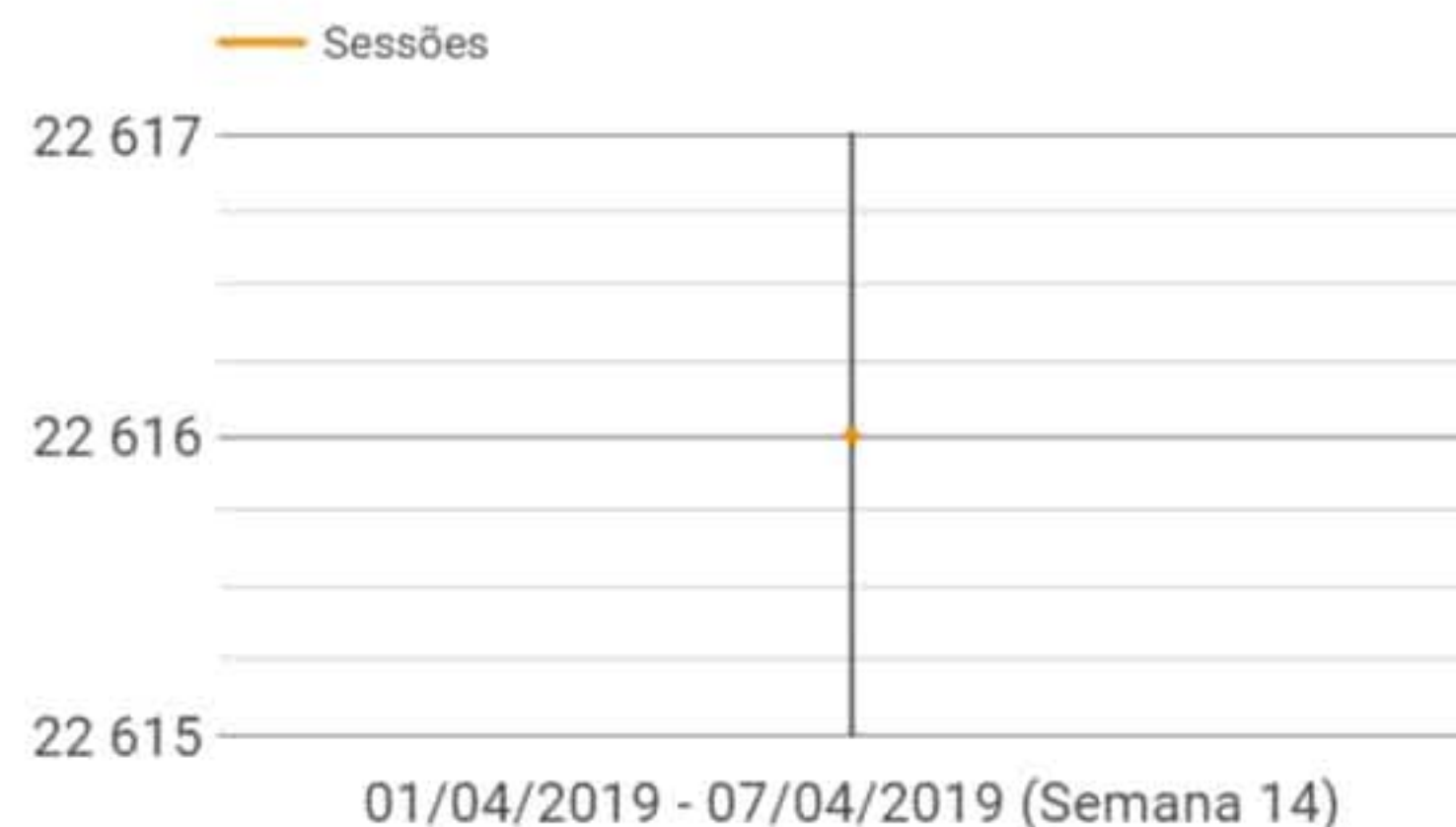
Novos Utilizadores  
**251 666**  
↑ 15.7%

Sessões  
**460 400**  
↑ 21.0%

Páginas/Sessão  
**1,98**  
↑ 8.4%

Duração média da sessão  
**00:02:05**  
↑ 9.9%

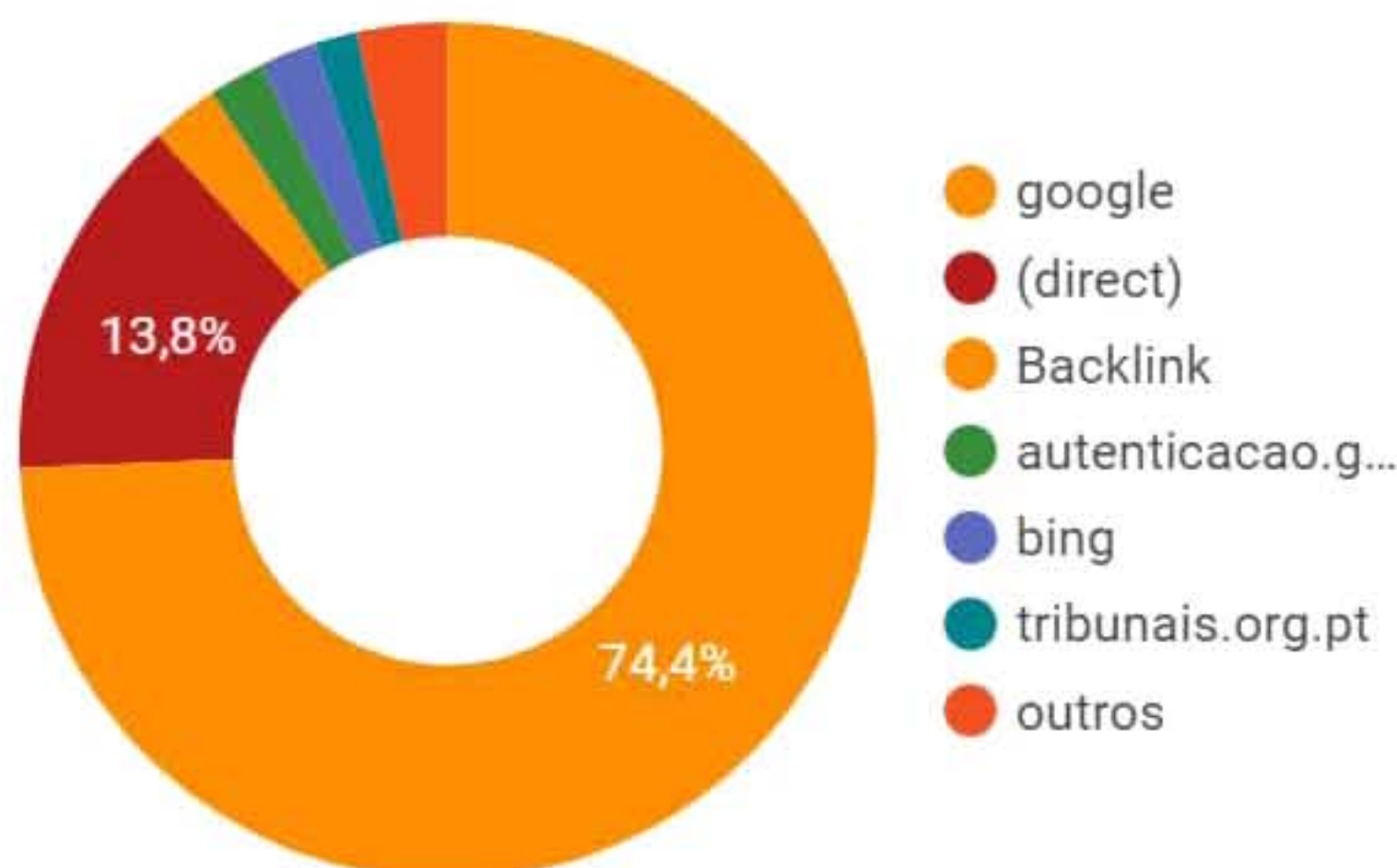
### Evolução de tráfego



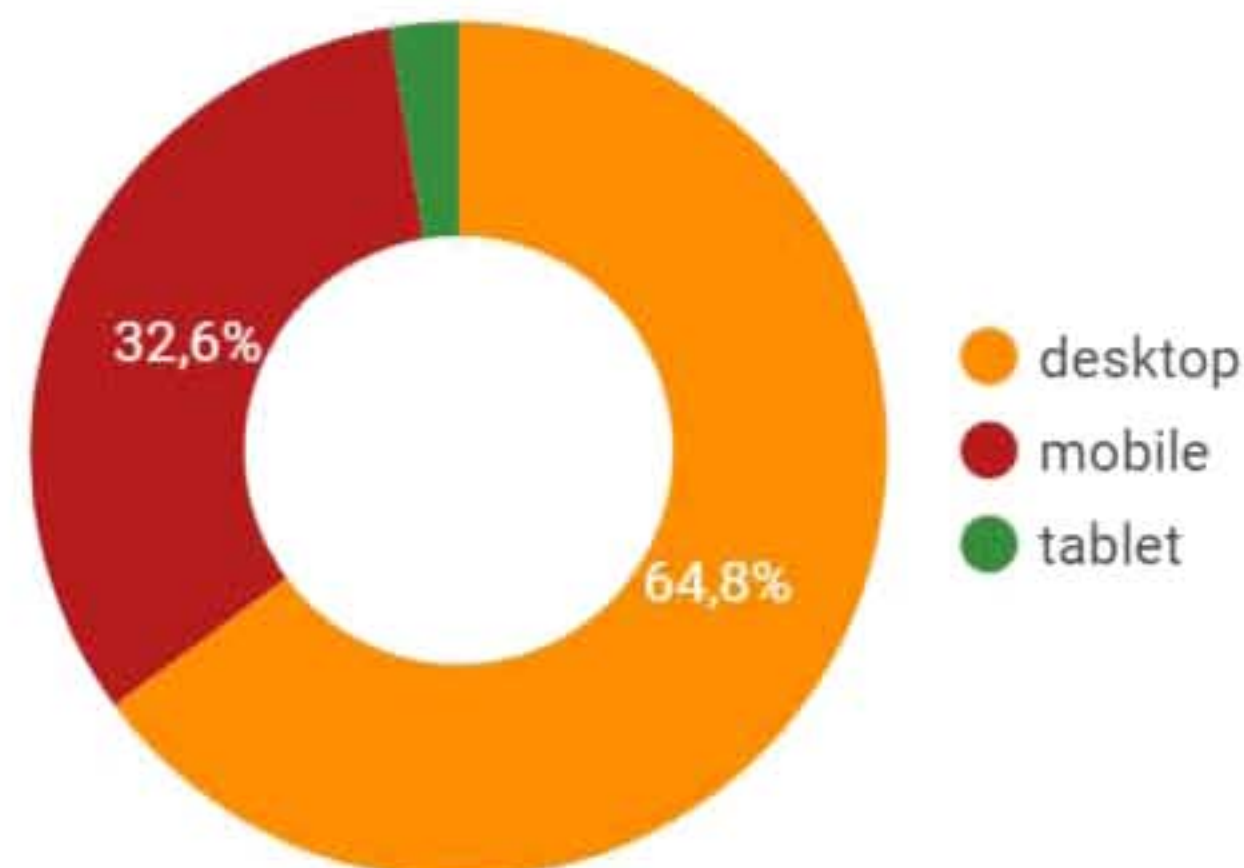
### Serviços mais utilizados (comparação com período anterior)

1.	Pesquisar marca	4 629	5.7% ↑
2.	Preencher Declaração	3 661	110....
3.	Agendar Cartão de Cida...	3 424	154....
4.	Renovar o Cartão de Cid...	2 415	125....
5.	Registar marca	2 115	3.1% ↑
6.	Agendar o pedido de pas...	2 083	199....
7.	Preencher declaração	1 123	94.6% ↑
8.	Consultar	1 089	91.4% ↑
9.	Pedir ou consultar o regi...	1 072	-4.5% ↓
10.	Pedir certidão online de ...	923	2.7% ↑
11.	Consultar certidão de na...	671	-54.1% ↓
12.	Empresa Online	616	102....
13.	Consultar certidão perm...	572	16.7% ↑
14.	Pedir certidão de nascim...	571	-9.2% ↓
15.	Consultar certidão de ób...	548	-37.4% ↓

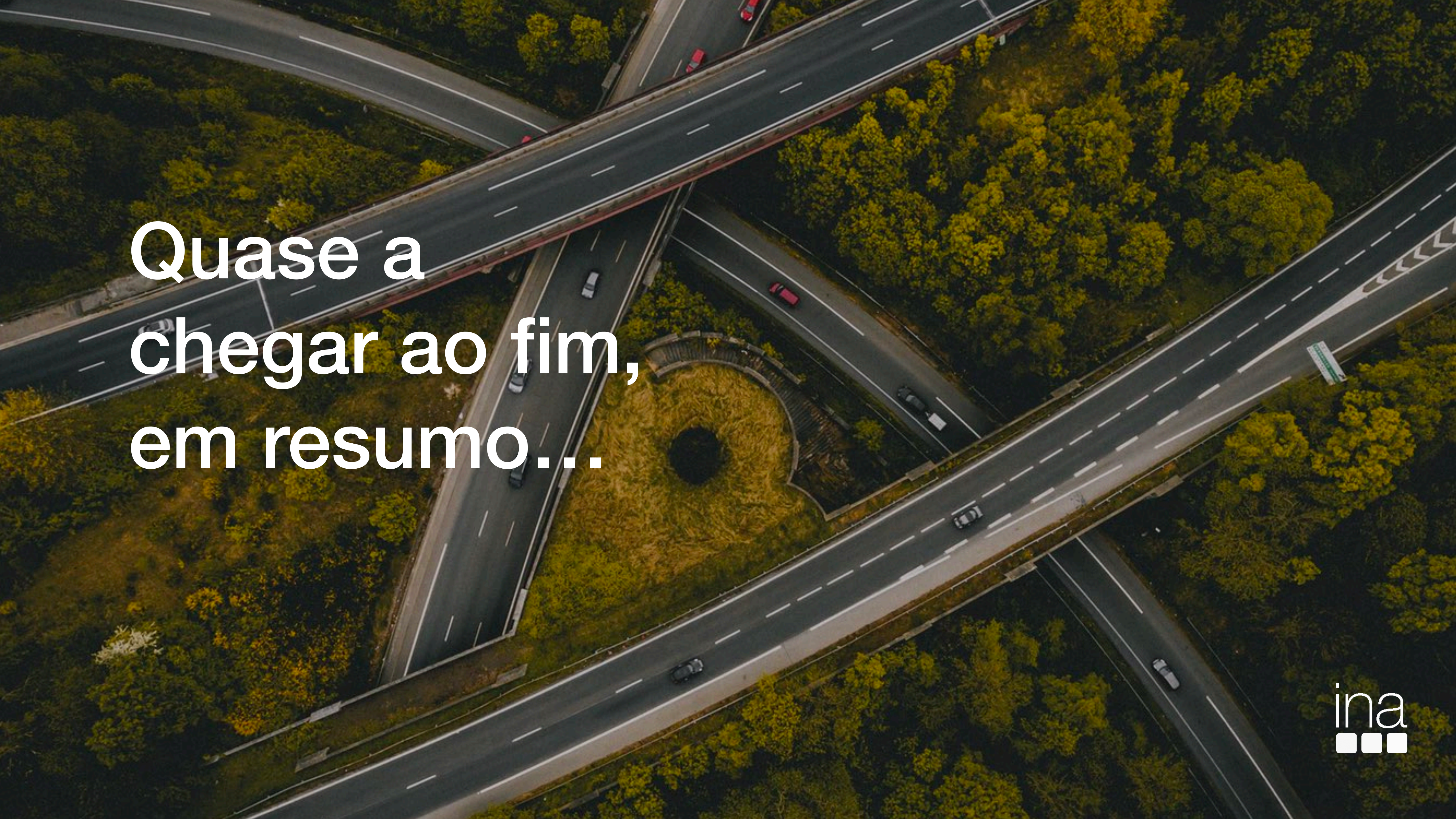
### Aquisição de visitas



### Dispositivo



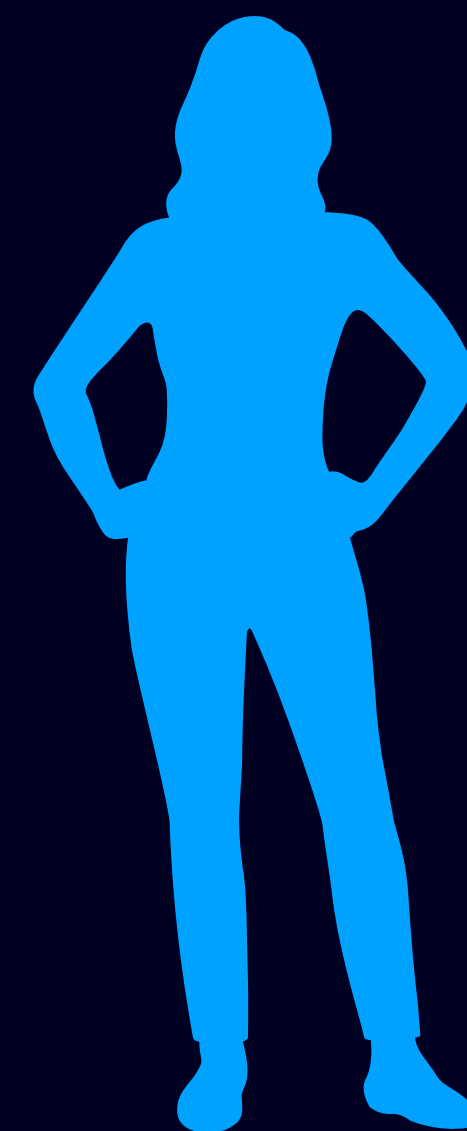




Quase a  
chegar ao fim,  
em resumo...



**1. Cidadão é  
consumidor (e  
somos todos nós)**





## 2. Está no centro





**3. Somos todos  
embaixadores  
das organizações**





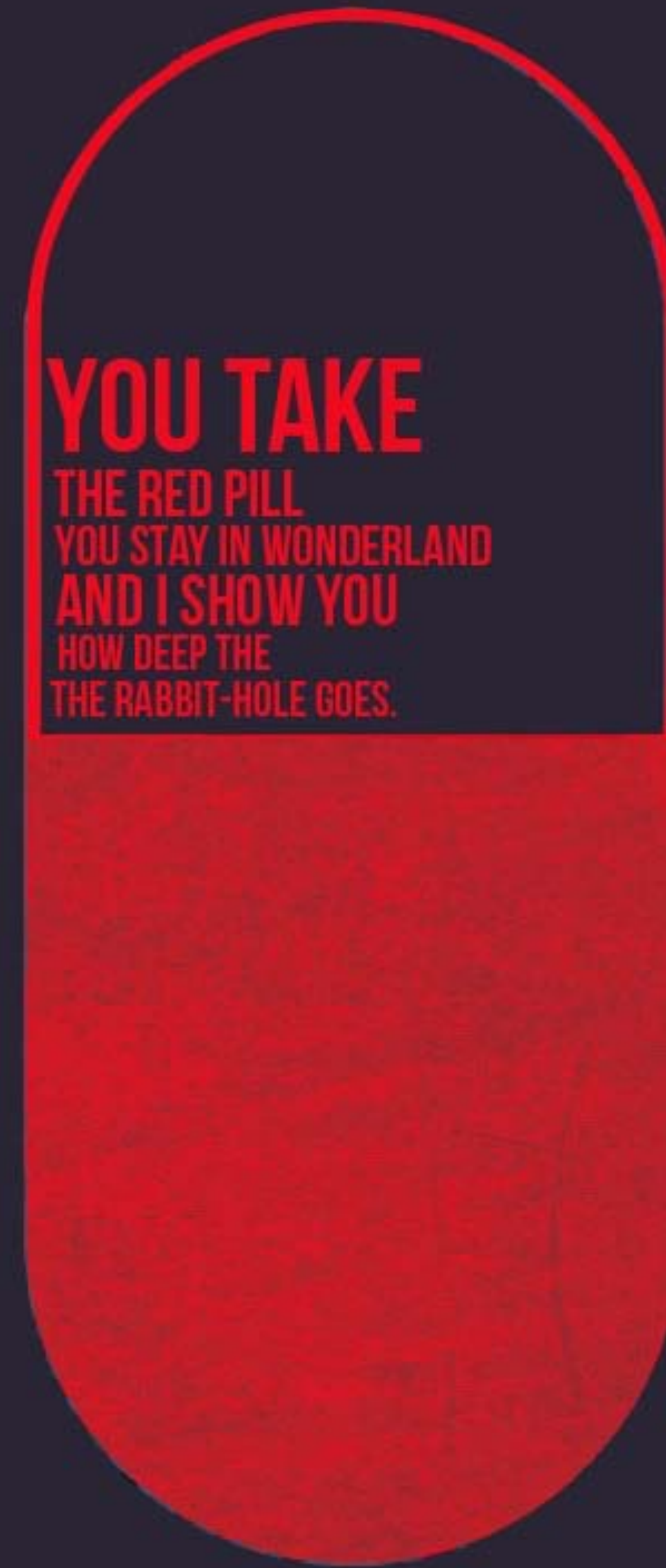
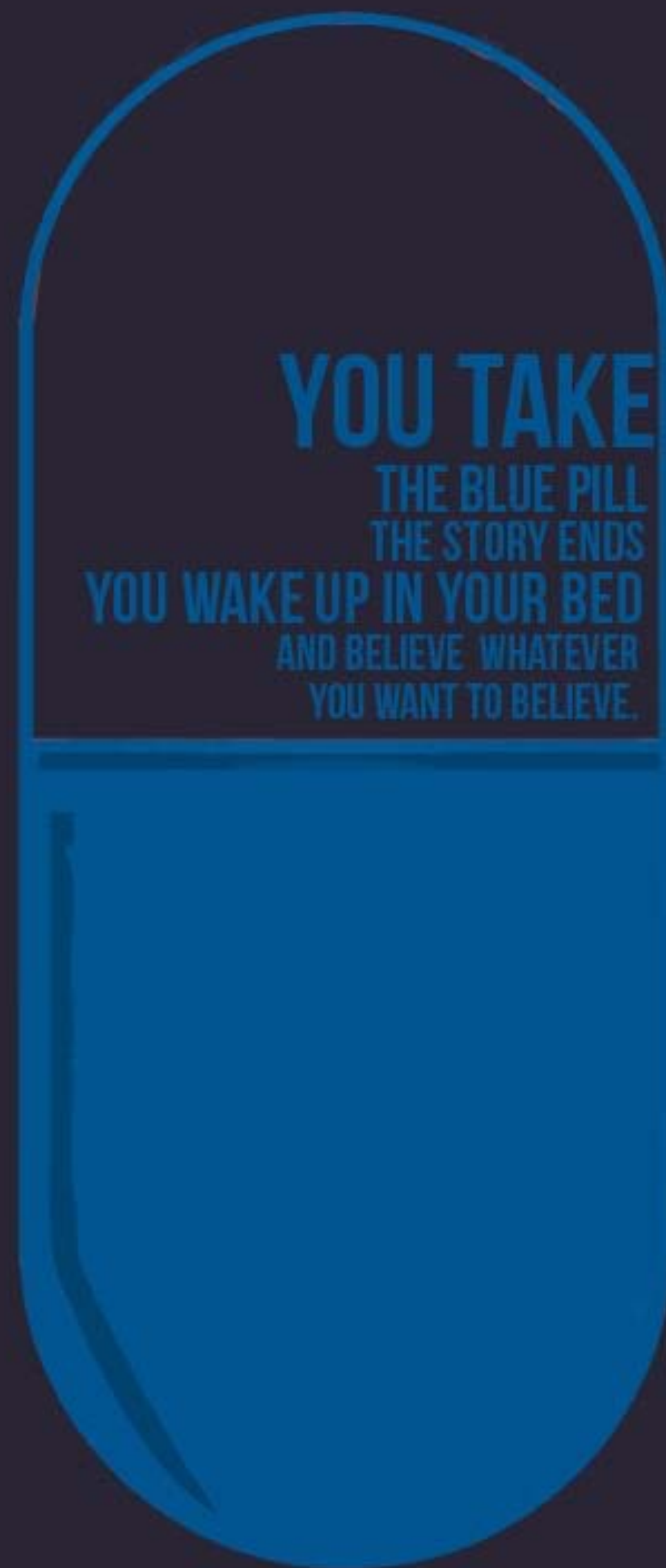
4. Digital não é  
distanciamento, nem  
transposição de  
práticas





# 5.A MUDANÇA veio para ficar.

Muito para além da pandemia.





Video



Uri Hasson | TED2016

# This is your brain on communication

▶ 14:44 🔊 🗨 ⚙ ↗

Portuguese translation by [Guillermo Sobral](#). Reviewed by [Margarida Ferreira](#).







Share



Add to list



Like



Recommend

Seth Godin | TED2003

# How to get your ideas to spread

16:58 [Volume] [Comments] [Settings] [Full Screen]

**Details**

About the talk

**Transcript**

31 languages

**Comments (231)**

Join the conversation

In a world of too many options and too little time, our obvious choice is to just ignore the ordinary stuff. Marketing guru Seth Godin spells out why, when it comes to getting

**6,159,850** views

## What inspires you?

Tell us your interests and we'll pick TED Talks just for you.

Get Started

A new perspective

Ideas for self-improvement

Insights about issues the

Nature

Smart entertainment

Inspiration or motivation

Design

Collaboration

Personal growth

Science

Innovation

A sense of l

ter

Child development

Activism

Communication

Technology

### Watch next

### Your list

Choice, happiness and spaghetti sauce

7.8M views



17:30

Technology's long tail

1M views



14:18

Designing objects that tell stories

1.2M views

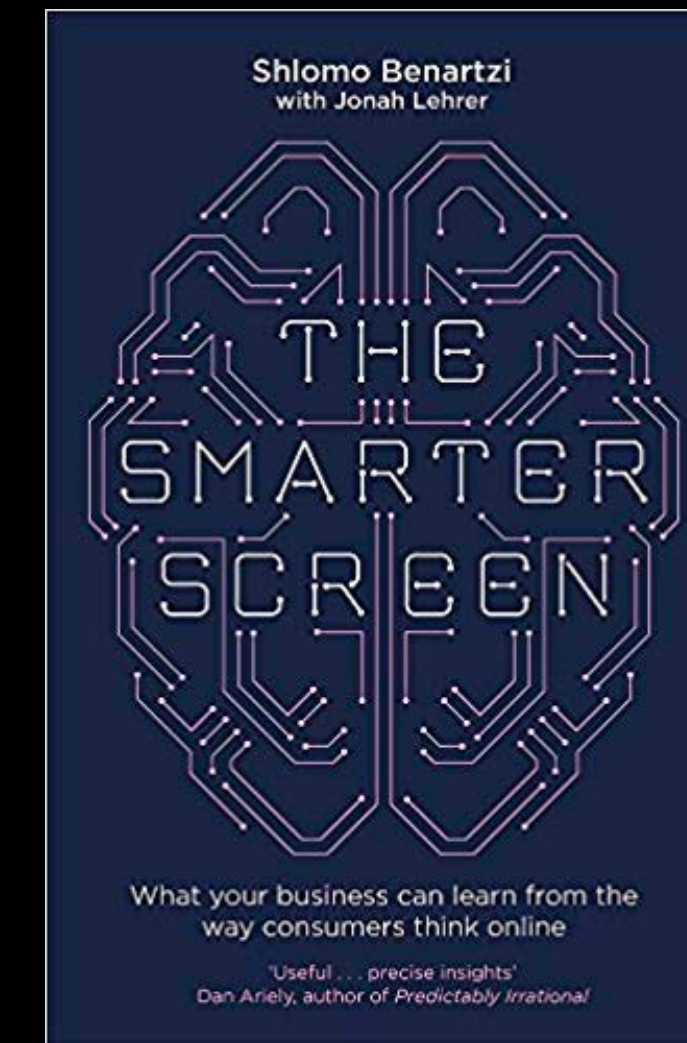
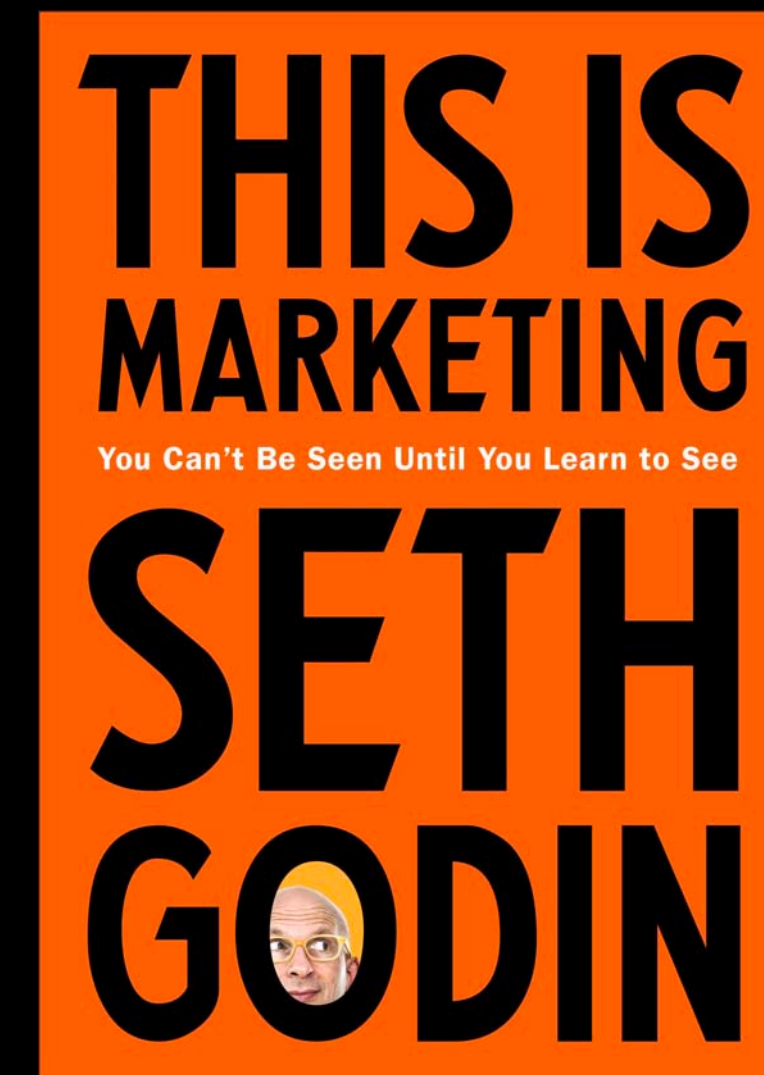
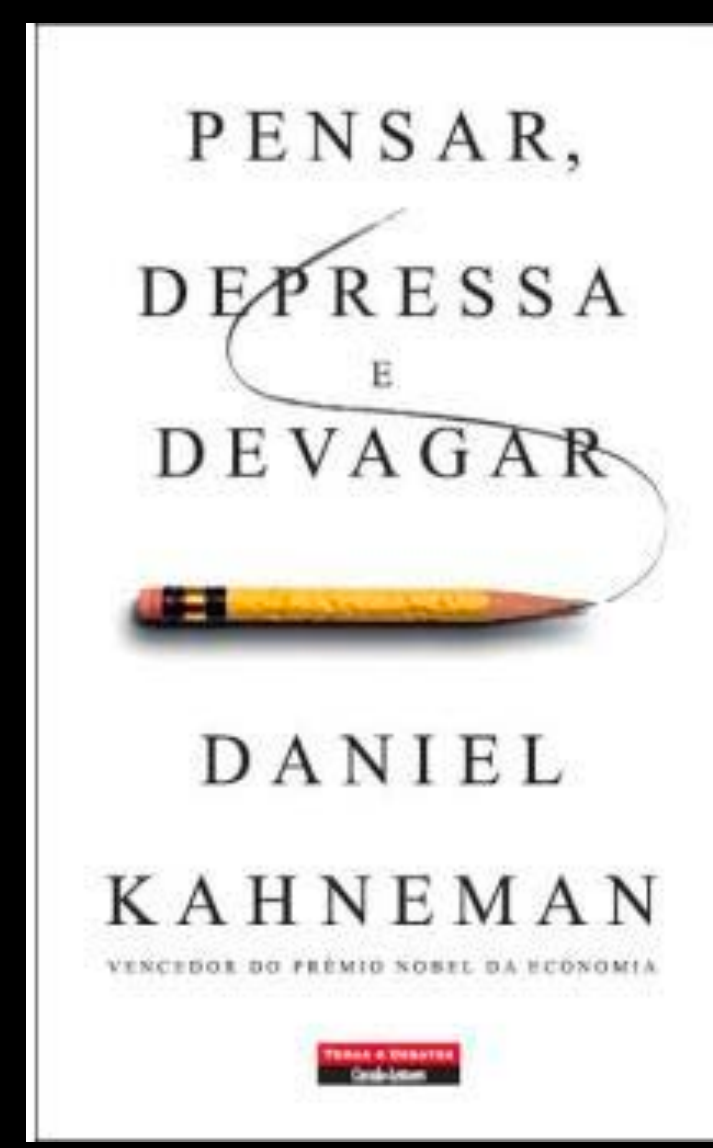
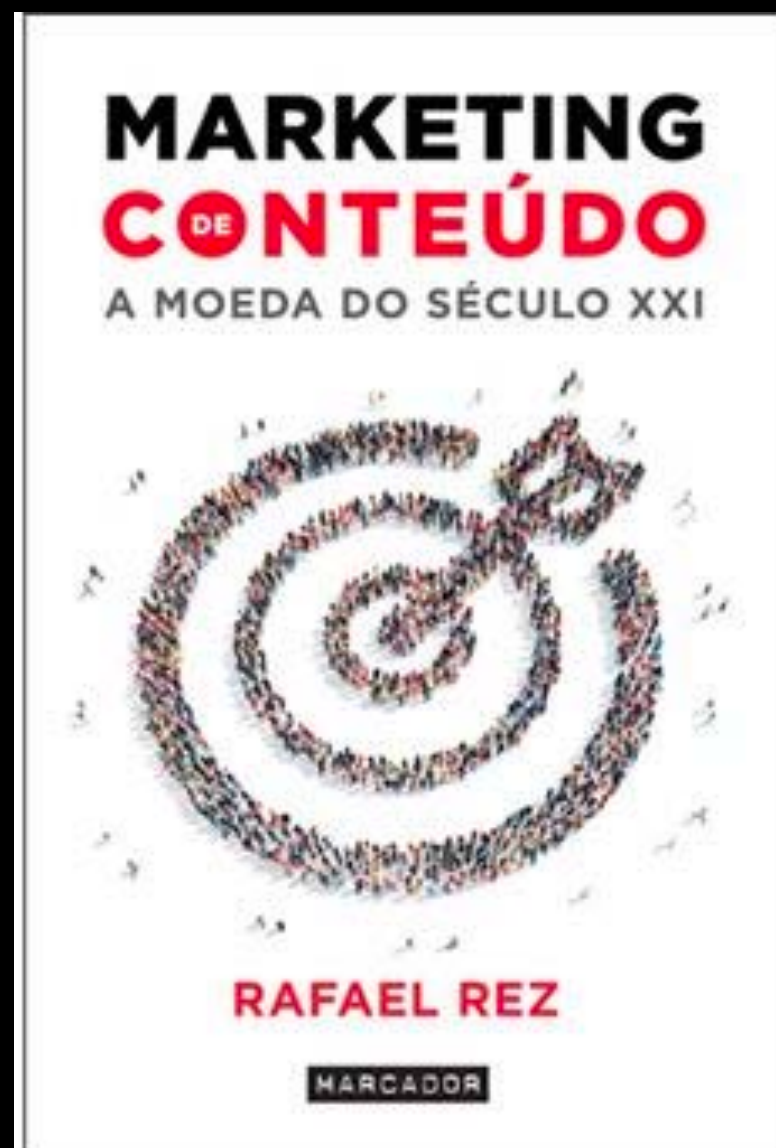




<https://apolitical.co/>

<https://www.thinkwithgoogle.com/>

<https://www.gov.uk/government/publications/gds-communications-strategy-2018-to-2019/gds-communications-strategy-2018-to-2019>







This isn't forever.  
It's just right now.

Pedro Tavares  
[pedroltavares@gmail.com](mailto:pedroltavares@gmail.com) |  
@ptavares