

# **A IMPORTÂNCIA DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO NAS CIDADES PARA APOIO A COMUNIDADE IMIGRANTE: UMA ANÁLISE DE DISPONIBILIDADE E ACESSIBILIDADE NOS SITES DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO DA CIM DO AVE**

## **THE IMPORTANCE OF COMMUNICATION CHANNELS IN CITIES TO SUPPORT THE IMMIGRANT COMMUNITY: AN ANALYSIS OF AVAILABILITY AND ACCESSIBILITY ON MUNICIPAL WEBSITES IN THE CIM DO AVE REGION**

Bruna Filipa Araújo Marques <sup>1</sup>  
Isabel Maria de Freitas Soares Ferreira <sup>1</sup>  
Victor Freitas de Azeredo Barros <sup>2</sup>[0000-0002-7318-8257]

<sup>1</sup> Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA)

<sup>2</sup> Universidade do Minho (UMINHO)

a23890@alunos.ipca.pt, iferreira@ipca.pt, vfbarros@dsi.uminho.pt

**Resumo.** Os canais de comunicação digital tornaram-se um elo vital entre os serviços públicos e os cidadãos, especialmente para aqueles que se encontram em processos de adaptação a um novo ambiente. Neste sentido, a disponibilidade e acessibilidade à informação nestes canais desempenham um papel crucial na integração e no apoio aos imigrantes nas cidades. Neste sentido, decidiu-se avaliar como as informações de apoio aos imigrantes são disponibilizadas nos sites dos municípios da CIM do Ave e se são de fácil acesso. Para obter dados mais específicos, foi feita a referência ao Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas (IPIC) de 2023, que serviu de ferramenta na avaliação dos resultados. Com base nestes critérios foi avaliado a disponibilidade e acessibilidade das informações de apoio aos imigrantes nos sites dos municípios da região do CIM do Ave com a premissa de esta informação é fundamental para facilitar a integração e inclusão dos imigrantes na comunidade. Os municípios da Comunidade Intermunicipal do Ave (CIM do Ave), em Portugal, os sites municipais desempenham um papel fundamental ao fornecer informações essenciais e serviços de apoio voltados especificamente para a comunidade migrante. Através dos sites dos municípios da CIM do Ave, os imigrantes têm acesso a uma vasta gama de informações, desde questões jurídicas e procedimentos administrativos até apoio social, cultural e educacional. Essa acessibilidade não apenas facilita a integração, mas também fortalece o sentimento de pertencimento e a participação cívica na comunidade local. Em termos práticos, os sites oferecem guias sobre como obter documentos essenciais, como autorizações de residência e segurança social, simplificando processos que podem ser complexos para aqueles que não dominam completamente o idioma ou as práticas locais. Além disso, são fontes valiosas de informação sobre programas de emprego, oportunidades de formação e eventos culturais que enriquecem a vida comunitária.

**Palavras-chave:** Plataforma Digitais; Comunicação; Apoio ao Migrante; Acessibilidade

**Abstract.** Digital communication channels have become a vital link between public services and citizens, especially for those adapting to a new environment. The availability and accessibility of information through these channels therefore play a crucial role in the integration and support of immigrants in cities. This study evaluates how information for immigrants is made available on the websites of municipalities in the CIM do Ave region and whether it is easy to access. To obtain more specific data, the study uses the 2023 Internet Presence Index of Portuguese Municipal Councils (IPIC) as an evaluation tool. Based on these criteria, the availability and accessibility of immigrant-support information on municipal websites in the CIM do Ave region were assessed, under the premise that such information is essential to facilitate immigrant integration and inclusion. In the municipalities of the Ave Intermunicipal Community, in Portugal, municipal websites play a fundamental role in providing essential information and support services specifically aimed at migrant communities. Through these websites, immigrants can access a wide range of information, from legal matters and administrative procedures to social, cultural, and educational support. This accessibility not only facilitates integration, but also strengthens the sense of belonging and civic participation in the local community. In practical terms, the websites provide guidance on how to obtain essential documents, such as residence permits and Social Security registration, simplifying processes that may be complex for those who do not fully master the language or local practices. They are also valuable sources of information on employment programs, training opportunities, and cultural events that enrich community life.

**Keywords:** Digital platforms; Communication; Migrant support; Accessibility

## 1 Introdução

Os canais de comunicação digital tornaram-se um elo vital entre os serviços públicos e os cidadãos, especialmente para aqueles que se encontram em processos de adaptação a um novo ambiente. Neste sentido, a disponibilidade e acessibilidade à informação nestes canais desempenham um papel crucial na integração e no apoio aos imigrantes nas cidades.

A disponibilidade de informações claras e atualizadas também promove a transparência e a confiança nas instituições públicas, ao mesmo tempo em que combate a desinformação e os mitos que muitas vezes cercam a imigração. Ao facilitar o acesso a serviços essenciais e promover a inclusão digital, os sites municipais não apenas servem como ferramentas de suporte, mas também como pontes que aproximam diferentes culturas e enriquecem o tecido social da região.

Neste sentido, decidiu-se avaliar como as informações de apoio aos imigrantes são disponibilizadas nos sites dos municípios da CIM do Ave e se são de fácil acesso. Para obter dados mais específicos, foi feita a referência ao Índice de Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas (IPIC) de 2023, que serviu de ferramenta na avaliação dos resultados.

Por outras palavras, este índice está intrinsecamente ligado com o Princípio da transparência de uma autarquia pública. Garante que os municípios disponibilizem informação atualizada e variada para que os cidadãos possam acompanhar e avaliar as ações e decisões municipais.

## 2 Metodologia

O IPIC é composto por quatro critérios:

- **C1. Tipo e Atualização:** avalia a disponibilidades dos conteúdos através da sua atualização;
- **C2. Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidades de utilização:** mede o grau de acessibilidade do site do município para os cidadãos que pretendem utilizá-lo para procurar informação relevante de que necessitam;
- **C3. Serviços online:** abrange a avaliação que mostra se a prestação de serviços digitais está a decorrer e em que medida está avançada.
- **C4. Participação:** centra-se na avaliação do tipo ou nível de participação e envolvimento que um município oferece aos seus cidadãos.

Com base nestes critérios foi avaliado a disponibilidade e acessibilidade das informações de apoio aos imigrantes nos sites dos municípios da região do CIM do Ave com a premissa de esta informação é fundamental para facilitar a integração e inclusão dos imigrantes na comunidade. Desde serviços básicos a direitos legais e oportunidades de emprego, esta informação ajuda os imigrantes a instalarem-se e a prosperarem no seu país de acolhimento.

Além disso, as possibilidades de acesso à informação foram consideradas fundamentais, especialmente tendo em conta as barreiras linguísticas e culturais que afetam frequentemente os imigrantes. A disponibilidade e acessibilidade de tal informação em diferentes línguas assegura que todos os membros da comunidade têm igual acesso aos recursos e serviços disponíveis.

Ao efetuar esta análise, reviu-se minuciosamente a informação disponível em cada site de cada município pertencente à Comunidade Intermunicipal do Ave (CIM do Ave).

## 3 Resultados

A Tabela 1 elenca os principais pontos analisados a nível de informação, mecanismos de apoio ao imigrante disponibilizados e o grau de facilidade de acesso à informação de apoio aos imigrantes.

Tabela 1 – Avaliação da Disponibilidade e Acessibilidade das Informações de Apoio aos Imigrantes nos sites dos Municípios da CIM do Ave

| Municípios da CIM do Ave | Informação de Apoio ao Imigrante | Mecanismos utilizados                                                                                 | Facilidade de Acesso à Informação de Apoio aos Imigrantes | Disponibilidade de Outras Línguas |
|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Cabeceiras de Basto      | Sim                              | GAE; CLAIM; Linha SOS Imigrante; Serv. Tradução Eletrónica; Cursos de Português Língua de Acolhimento | Fácil                                                     | Não                               |
| Fafe                     | Não                              | ----                                                                                                  | Difícil                                                   | Não                               |
| Guimarães                | Sim                              | GAE; CLAIM                                                                                            | Fácil                                                     | Sim                               |
| Mondim de Basto          | Sim                              | GAE                                                                                                   | Fácil                                                     | Não                               |
| Póvoa de Lanhoso         | Não                              | ----                                                                                                  | Difícil                                                   | Não                               |
| Vieira de Minho          | Não                              | ----                                                                                                  | Difícil                                                   | Sim                               |
| Vila Nova de Famalicão   | Sim                              | CLAIM                                                                                                 | Fácil                                                     | Sim                               |
| Vizela                   | Sim                              | GAE                                                                                                   | Difícil                                                   | Não                               |

É possível observar na Tabela 1 que existem alguns padrões e disparidades na disponibilidade e acessibilidade da informação de apoio aos imigrantes nos sites dos municípios da CIM do Ave. Vejamos agora estes dados em pormenor para compreendermos melhor o panorama geral e identificarmos os municípios que se destacam nesta matéria.

Em primeiro lugar, é o município de Cabeceiras de Basto onde se verifica uma oferta significativa de informação de apoio através de vários mecanismos, nomeadamente o Gabinete de Apoio ao Emigrante (GAE), o Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM), a Linha SOS Imigrante, o Serviço de Tradução Eletrónica e Cursos de Português Língua de Acolhimento. As informações do site do município podem ser acedidas selecionando a opção "Município" e depois em "Serviços", onde se encontra o SAU - Espaço do Cidadão. Nesta secção, os utilizadores podem encontrar qualquer um dos meios acima referidos. Além disso, quando se abre o separador do CLAIM, só então aparece a legenda em inglês - "CLAIM - Local Support Centre for the Integration of Migrants". De resto, o acesso a estas informações é considerado fácil, embora estejam disponíveis exclusivamente em português.

Por outro lado, municípios como Fafe e Póvoa de Lanhoso não têm qualquer informação de apoio aos imigrantes nos seus sites, limitando assim o acesso à sua população. Apenas Fafe menciona notícias sobre o estabelecimento do GAE; no entanto, não são disponibilizados apoios ou serviços online. Nestes casos, deve-se contactar diretamente a sua câmara municipal. Em termos de línguas, nenhuma das duas autarquias oferece algo diferente do que apenas a língua portuguesa.

No entanto, Guimarães é excecional em termos de oferecer aos imigrantes informação acessível e extensa, não só através do GAE e do CLAIM, mas também através de conteúdos noutras línguas para além do português (alemão, chinês, espanhol, francês, holandês, inglês, italiano, japonês e russo). Para aceder a estas informações, basta selecionar a secção "Município" no site. Em seguida, deve-se escolher "Câmara Municipal", seguido de "Serviços", "Ação Social" e, por fim, "Serviços Protocolados". Nesta categoria, os utilizadores encontrarão o serviço do GAE e do CLAIM disponíveis para auxiliar os imigrantes.

Entretanto, Mondim de Basto apoia os imigrantes através do GAE com acessibilidade fácil que só está disponível em português. Por exemplo, basta selecionar a secção de "Serviços Municipais" no site. Aqui existe um segmento para o mecanismo GAE. Uma ligação direta leva-nos a um formulário para a constituição da comunidade emigrante mondinense e outra para o Programa Regressar, destinado a apoiar os emigrantes, os seus descendentes e outros familiares. Para além disso, existe um gabinete denominado Gabinete de Apoio ao investidor da Diáspora (GAID) que, juntamente com o GAE, tem como objetivo identificar, apoiar e promover o micro e pequenos investimentos em Portugal pelas Comunidades Portuguesas e Luso-descendentes em todo o mundo.

Assim, ambos os municípios de Vieira de Minho e Vizela, encontram dificuldades semelhantes de informação de difícil acesso aos imigrantes. No entanto, só ao pesquisar diretamente nos motores de busca, é possível encontrar uma notícia sobre o GAE apenas no município de Vizela. No que diz respeito às línguas, as questões de disponibilidade são abordadas pelo município de Vieira do Minho, cujo a informação pode ser encontrada tanto em inglês como em português, enquanto Vizela disponibiliza apenas em português.

Finalmente, Vila Nova de Famalicão tem uma vantagem no que respeita à prestação de informação de apoio aos imigrantes, utilizando o CLAIM como um dos seus mecanismos. É fácil aceder a estes dados; basta ir à secção "Residentes" e, dentro desta, optar pela secção "Migração", onde se encontra mecanismo CLAIM. A informação está disponível em português e inglês, tornando-a acessível a uma população mais diversificada.

## 4 Discussão

A análise dos dados revela que Guimarães tem a maior quantidade de informação disponível e acessível nos seus sites para apoiar os imigrantes, seguido de perto por Cabeceiras de Basto. No entanto, outros municípios enfrentam desafios significativos no acesso adequado a estes dados, o que sugere a necessidade de melhorias para garantir a integração efetiva e inclusiva dos imigrantes na comunidade.

De facto, Guimarães é exemplar neste aspeto. De acordo com um estudo que recorreu ao Índice da Presença na Internet nas Câmaras Municipais (IPIC) de 2023, Guimarães foi excecional não só no ranking global, mas também nos rankings de todos os critérios (C1, C2, C3, C4). A Câmara Municipal de Guimarães tem estado sempre acima de todos os outros municípios da CIM do Ave. Esta classificação elevada mostra como Guimarães está empenhada e é bem-sucedida quando se trata de fornecer informação abrangente e adequada aos imigrantes. A tabela seguinte descreve o desempenho de cada município com base na sua posição no ranking global.

Tabela 2. Evolução do Ranking Global de Presença na Internet das Câmaras Municipais da CIM do Ave

| Municípios da CIM do Ave | Rank 2023 | Rank 2021 | Rank 2019 | Rank 2016 |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Guimarães                | 5         | 7         | 19        | 7         |
| Póvoa de Lanhoso         | 25        | 154       | 44        | 295       |
| Fafe                     | 64        | 57        | 255       | 295       |
| Vizela                   | 93        | 86        | 187       | 179       |
| Cabeceiras de Basto      | 188       | 166       | 105       | 159       |
| Vila Nova de Famalicão   | 193       | 54        | 49        | 107       |
| Mondim de Basto          | 232       | 57        | 112       | 57        |
| Vieira do Minho          | 284       | 197       | 129       | 250       |

Fonte: Gávea 2024- Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2023.

## 5 Conclusão

Nos municípios da Comunidade Intermunicipal do Ave (CIM do Ave), em Portugal, os sites municipais desempenham um papel fundamental ao fornecer informações essenciais e serviços de apoio voltados especificamente para a comunidade migrante.

Através dos sites dos municípios da CIM do Ave, os imigrantes têm acesso a uma vasta gama de informações, desde questões jurídicas e procedimentos administrativos até apoio social, cultural e educacional. Essa acessibilidade não apenas facilita a

integração, mas também fortalece o sentimento de pertencimento e a participação cívica na comunidade local.

Em termos práticos, os sites oferecem guias sobre como obter documentos essenciais, como autorizações de residência e segurança social, simplificando processos que podem ser complexos para aqueles que não dominam completamente o idioma ou as práticas locais. Além disso, são fontes valiosas de informação sobre programas de emprego, oportunidades de formação e eventos culturais que enriquecem a vida comunitária.

Em suma, a importância dos canais de comunicação digital nos municípios da CIM do Ave na disponibilização de apoio à comunidade migrante não pode ser subestimada. Esses sites não apenas capacitam os imigrantes com recursos e informações cruciais, mas também fortalecem a coesão social e promovem uma sociedade mais inclusiva e acolhedora. Ao investir na acessibilidade e na atualização constante dessas plataformas, as autoridades locais não apenas demonstram compromisso com o bem-estar de todos os residentes, mas também colhem os frutos de uma comunidade diversificada e integrada.

## **6 Referências**