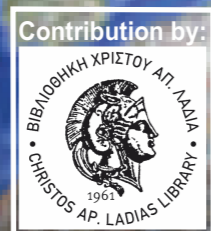


Investigación en Ciencia Regional



Investigación en Ciencia Regional

December 2016 Volumen VII Número 1

Investigación en Ciencia Regional

LA REVISTA DE LA
Asociación Hérica de Ciencia Regional

December 2016

Volumen VII
Número 1



AÑO DE FUNDACIÓN 2009

Edición Española
ISSN: 1791-7417 Print
ISSN: 1791-7743 On line

Editorial Board 2016

**The Board of the
HELLENIC ASSOCIATION OF REGIONAL
SCIENTISTS H.A.R.S. - 2016**

[H.A.R.S. is a Think Tank of groups of people with multidisciplinary work in the fields of Regional Science, which occurs with the selfless contribution of participants who offer their work to the global scientific community]

**President and Chair,
Journals Management Committee
(RSI – KIIE – ICR – ZRW – GGGR)**

Professor Christos Ap. Ladias
Editor-in-Chief

Legal Committee

Georgios-Stavros Kourtis, President of the Bod of the Panteion University, Honorary President of the Court of Audit, Professor Sophia Adam, Assistant Professor Panagiotis Kribas, Dr Leandros Lefakis, Dr Angelika Kallia, Dr Evaggelos Mallios, Fotios Makris, Elias Giatsios, Ioannis Kourtis, Sophia Kouti

Advisors

Professor Georgios Korres, Associate Professor Stephanos Karagiannis, Dr Apostolos Parpairis, Dr Nikolaos Chasanagas, Nikolaos Zacharias, Dr Sotirios Milionis, Esaias Papaioannou, Dimitrios Kouzas, Dr Athina Bayba-Wallace, Myrto Apostolou, Antigoni Prapa, Olga Mporonilo, Sophia Aftousmi

Chief Executive

Vilelmini Psarrianou

Conference Co-ordinator

Dr Stylianos Alexiadis

International Relations Coordinators

Dr Dr Aikaterini Kokkinou, Antonia Obaidou

Students Observer

Eleonora Stavrakaki, Irene Nomikou, Christina Triantafyllou

Website Administrators

Dimitrios Kouzas, Vilelmini Psarrianou,
Apostolos Ladias

Secretariat

Dr Chrisa Balomenou, Dr Panagiota Karametou, Chrisoula Kouza, Victor Atoun, Iosif Atoun, Maria Rigaki, Konstantina Mantzavinou, Konstantina Georgiou, Nikolaos Alampanos, Elektra Katsiantoni, Dora Kyriazopoulou, Anna Maria Giallousi De Boorder, Eleni Koursari, Eleni Hinopoulou, Aggeliki Koursari, Elena Stournara, Dimitrios Ladias, Maria Oikonomou, Socratis Chitas, Maria Karagianni, Nikolaos Motsios, Apostolos Tsapalas, Victoria Frizi, Leonardos Tsaousis, Apostolos Ladias, Vasiliki Petrou, Nikoleta Yiesil, Kyriakos Katsaros, Filippos Rountzos, Katerina Kotsiopoulou, Nilos Kotsiopoulos, Dimitra Tsetsoni, Maria Kousantaki, Chaim Kapetas, Aggela Trikali, Eleni Zioga, Sophia Trikali, Triantafillos Stathoulopoulos, Irini Nomikou, Despina Faridi, Anastasia Pnevmatikou, Maria Rammou, Athanasia Kanari, Jetmira Amalia Jancaj, Loukia Delivelioti, Daniela Gaga, Maria Avgenaki, Evanthia Michalaki, Christina Triantafyllou, Sofia Aftousmi, Foteini Strati, Sofia Kouti, Olga Boronilo, Androniki Pseftoudi, Antigoni Prapa, Anastasia Christopoulou

Regional Science Inquiry

Hon. Managing Editor

EMERITUS PROFESSOR PETER NIJKAMP
Free University Faculty of Economics and Business
Administration, Department of Spatial Economics
Amsterdam, the Netherlands

Hon. Managing Editor

EMERITUS PROFESSOR NIKOLAOS KONSOLAS
Department of Economic and Regional Development
School of Sciences of Economy and Public
Administration, Panteion University of Social and
Political Sciences, Athens, Greece

Managing Editor

PROFESSOR GEORGE KARRAS
Department of Economics
University of Illinois, Chicago, USA

Editors

RECTOR-PROFESSOR PARIS TSARTAS
Department of Business Administration
University of the Aegean, Mitilene, Greece

RECTOR-PROFESSOR NIKOLAOS GEORGOPOULOS
Department of Business Administration
University of Piraeus, Piraeus, Greece

PROFESSOR KIRAN PRASAD
Professor and Head, Dept. of Communication
and Journalism, Sri Padmavati Mahila University,
Tirupati – 517 502., A.P., India

PROFESSOR EMMANUEL MARMARAS
Department of Architecture
Technical University of Crete, Chania, Greece

PROFESSOR IOANNIS MAZIS
Department of Turkish and Modern Asian Studies
National and Kapodistrian
University of Athens, Athens, Greece

PROFESSOR JOSE ANTONIO PORFIRIO
Departamento de Ciencias Sociais de Gestao
Universidade Aberta, Lisboa, Portugal

PROFESSOR PAOLO MALANIMA
Department of Economic History and Economics
Magna Graecia University in Catanzaro, Catanzaro, Italy

PROFESSOR RADOVAN STOJANOVIC
Faculty of Electrical Engineering
University of Montenegro, Podgorica, Montenegro

PROFESSOR RUDIGER HAMM
Department of Business Administration
and Economics Niederrhein, University of Applied
Sciences, Krefeld, Germany

PROFESSOR GRIGORIOS TSALTAS
Department of European International and Area Studies,
School of Culture and International Communication
Studies, Panteion University of Social and Political
Sciences, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR DANIEL FELSENSTEIN
Department of Geography,
Hebrew University of Jerusalem, Jerusalem, Israel

PROFESSOR GEORGE KORRES
Department of Geography
University of the Aegean, Mitilene, Greece

PROFESSOR MINAS AGGELIDIS
Department of Architecture, National Technical
University of Athens, Athens, Greece

PROFESSOR JOSE VARGAS HERNANDEZ
Departament de Mercadotecnia y Negocios
Internacionales, Universidad de Guadalajara,
Guadalajara, Jalisco, Mexico

PROFESSOR PANAGIOTIS LIARGOVAS
Department of Economics
University of Peloponnese, Tripolis, Greece

PROFESSOR THEODORE PELAGIDIS
Department of Maritime Studies
University of Piraeus, Piraeus, Greece

PROFESSOR EFSTATHIOS TSACHALIDIS
Department of Forestry and Environmental Management
Democritus University of Thrace, Komotini, Greece

PROFESSOR MOH'D AHMAD AL-NIMR
Mechanical Engineering Department
Jordan University of Science and Technology,
Irbid – Jordan

Dr CHARALAMBOUS LOUCA
Head of Business Department, Director of Research
Department, Editor of The Cyprus Journal of Sciences,
American College, Nicosia, Cyprus

PROFESSOR NAPOLEON MARAVEGLIAS
Department of Political Science and Public
Administration National and Kapodistrian
University of Athens, Athens, Greece

PROFESSOR PANTELIS SKAYANNIS
Department of Planning and Regional Development
University of Thessaly, Volos, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR MARIA MICHALIDIS
Department Management and MIS,
School of Business, University of Nicosia
Nicosia, Cyprus

PROFESSOR GEORGE CHIOTIS
Department of Economic Sciences Athens University
of Economics and Business, Athens, Greece

EMERITUS PROFESSOR DIMITRIOS DIONISIOU
Department of Senior Mathematics
Hellenic Air Force Academy, Dekelia, Greece

PROFESSOR ELIAS CARAYANNIS
Department Information Systems & Technology
Management, School of Business, The George
Washington University, Washington, USA

PROFESSOR YUZARU MIYATA
Department of Architecture and Civil Engineering
Toyohashi University of Technology, Toyohashi, Japan

PROFESSOR DANIELA L. CONSTANTIN
Director of the Research Centre for Macroeconomic
and Regional Forecasting (PROMAR), Bucharest
University of Economic Studies, Bucharest, Romania

PROFESSOR NIKOLAOS KYRIAZIS
Department of Economic Sciences
University of Thessaly, Volos, Greece

PROFESSOR VIRON KOTZAMANIS
Department of Sociology University of Thessaly,
Volos, Greece

PROFESSOR FATMIR MEMA
Faculty of Economics University of Tirana,
Tirana, Albania

PROFESSOR MIRA VUKCEVIC
Faculty of Metallurgy and Chemical Technology
University of Montenegro, Podgorica, Montenegro

LECTURER KONSTANTINA ZERVA
Department of Economics, University
of Girona, Girona, Spain

Dr. ANNE MARGARIAN
Institute of Rural Studies, Federal Research Institute
for Rural Areas, Forestry and Fisheries,
Braunschweig, Germany

PROFESSOR AGLAIA ROBOCOU-KARAGIANNI
Department of Public Administration
Panteion University, Athens, Greece

Dr EVAGGELOS PANOU
Department of European International and Area Studies
School of Culture and International Communication
Studies, Panteion University of Social and Political
Sciences Athens, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR OLGA GIOTI-PAPADAKI
School of Sciences of Economy and Public
Administration, Panteion University of Social and
Political Sciences Athens, Greece

RESEARSHER Dr NIKOLAOS KARACHALIS
Regional Development Institute
of Panteion University, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR STEFANOS KARAGIANNIS
Department of Economic and Regional Development
School of Sciences of Economy and Public
Administration, Panteion University of Social and
Political Sciences Athens, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR DARCIN AKIN
Department of City and Regional Planning
Gebze Institute of Technology, Gebze, Turkey

ASSOCIATE PROFESSOR JAN SUCHACEK
Department of Regional and Environmental Economics
Technical University of Ostrava, Ostrava,
Czech Republic

PROFESSOR MIHAIL XLETOS
Department of Economic Sciences
University of Ioannina, Ioannina, Greece

ASSISTANT PROFESSOR ANASTASIA STRATIGEA
Department of Geography and Regional Planning
National Technical University of Athens, Athens Greece

ASSOCIATE PROFESSOR ELIAS PLASKOVITIS
Department of Economic and Regional Development,
Panteion University, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR HELEN THEODOROPOULOU
Department of Home Economics Ecology,
Harokopion University, Kallithea, Greece

PROFESSOR PANTELIS SKLIAS
Faculty of Social Sciences
University of Peloponnese, Korinthos, Greece

ASSISTANT PROFESSOR MARIUSZ SOKOLOWICZ
Department of Regional Economics and Environment
University of Lodz, Lodz, Poland

ASSISTANT PROFESSOR JOAO MARQUES
Department of Social and Political Sciences
University of Aveiro, Aveiro, Portugal

ASSOCIATE PROFESSOR GEORGIOS SIDIROPOULOS
Department of Geography University of the Aegean,
Mitolini, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR ELENI PAPADOPOULOU
School of Urban-Regional Planning &
Development Engineering, Aristotle University
of Thessaloniki, Thessaloniki, Greece

PROFESSOR IOANNIS YFANTOPOULOS
Faculty of Political Science & Public
Administration National & Kapodistrian
University of Athens, Athens, Greece

ASSISTANT PROFESSOR GEORGIOS XANTHOS
Department of Sciences, Technological
Educational Institute of Crete, Heraklion, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR EMMANUEL CHRISTOFAKIS
Department of Economic and Regional Development
Panteion University of Social and Political Sciences

Dr STILIANOS ALEXIADIS
RSI Journal

LECTURER MAARUF ALI
Department of Computer Science & Electronic
Engineering Oxford Brookes University,
Oxford, United Kingdom

ASSOCIATE PROFESSOR LABROS SDROLIAS
Department of Business Administration, School of
Business Administration and Economics, Technological
Education Institute of Thessaly, Larissa, Greece

LECTURER NETA ARSENI POLO
Department of Economics
University "Eqrem Cabej", Gjirokaster, Albania

LECTURER ALEXANDROS MANDHLA
RAS Department of Economics, University
Of Surrey, United Kingdom

ASSISTANT PROFESSOR GEORGE P. MALINDRETOS
Harokopion University, Kallithea, Greece

RESEARCH FELLOW PARK JONG - SOON
Development Institute of Local Government
of South Korea, Jangan-gu, Suwon City, South Korea

RESEARCHER, Dr. Dr. AIKATERINI KOKKINO
Department of Geography University the Aegean,
Mitolini, Greece

PROFESSOR ANDREW FIELDSEND
Studies in Agricultural Economics
Budapest, Hungary

Dr MICHAEL ALDERSON
Director Project Development
University of Szent Istvan, Budapest, Hungary

Dr PEDRO RAMOS
Facudade de Economia, Universidade
de Coimbra, Coimbra, Portugal

Dr NIKOLAOS HASANAGAS
Faculty of Forestry and Natural Environment, Aristotle
University of Thessaloniki, Thessaloniki, Greece

PROFESSOR IOANNIS MOURMOURIS
Department of International Economic Relations and
Development, Democritus University of Thrace,
Komotini, Greece

ASSISTANT PROFESSOR STELLA KYVELOU
Department of Economic and Regional Development
Panteion University, Athens, Greece

PROFESSOR LYDIA SAPOUNAKI – DRAKAKI
Department of Economic and Regional Development
Panteion University, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR HIROYUKI SHIBUSAWA
Department of Architecture and Civil Engineering
Toyoashi University of Technology, Toyoashi, Japan

ASSISTANT PROFESSOR CHRISTOS STAIKOURAS
Department of Accounting and Finance, Athens
University of Economics and Business, Athens, Greece

ASSISTANT PROFESSOR ZACHAROULA ANDREPOPOULOU
Faculty of Forestry and Natural Environment, Aristotle
University of Thessaloniki, Thessaloniki, Greece

ASSISTANT PROFESSOR ALEXANDROS APOSTOLAKIS
Department of Sciences, Technological
Educational Institute of Crete, Heraklion, Greece

Dr PRODROMOS PRODROMIDIS
Centre for Planning and Economic Research and Athens
University of Economics and Business KEPE,
Athens, Greece

PROFESSOR MARIA BENETSANOPOULOU
Department of Public Administration
Panteion University, Athens, Greece

LECTURER VENI ARAKELIAN
Department of Economic and Regional
Development, Panteion University of Social
and Political Sciences, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR VASSILIS KEFIS
Department of Public Administration
Panteion University, Athens, Greece

PROFESSOR SVETLANA RASTVORTSEVA
Belgorod State National Research University,
Institute of Economics, Russia

ASSISTANT PROFESSOR SELINI KATSAITI
Department of Economics and Finance
College of Business and Economics
United Arab Emirates University Al-Ain, UAE

Members

STAVROS RODOKANAKIS
Department of Social and Policy Sciences
University of Bath Clarendon Down,
Bath, United Kingdom

PROFESSOR PETROS KOTSIPOPOULOS
Department of Senior Mathematics
Hellenic Air Force Academy, Dekelia, Greece

PROFESSOR GEORGE TSOBANOGLOU
Department of Sociology
University of the Aegean, Mitilene, Greece

PROFESSOR DIMITRIOS MAVRIDIS
Department of Technological Educational
Institute of Western Macedonia, Kozani, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR ALBERT QARRI
Vlora University, Vlora, Albania

ASSOCIATE PROFESSOR GEORGE GANTZIAS
Department of Cultural Technology & Communication
University of the Aegean, Mitilene, Greece

LECTURER APOSTOLOS KIOXOS
Department of International and European Studies,
University of Macedonia, Thessaloniki, Greece

RESEARCHER Dr CARMEN BIZZARRI
Department of Human science
European University of Rome, Rome, Italy

LECTURER NIKOLAOS MPENOS
Department of Economic Sciences
University of Ioannina, Ioannina, Greece

PROFESSOR GEORGE POLICHRONOPOULOS
School of Business Administration and
Economics, Technological Educational Institute
of Athens, Athens, Greece

Dr MICHEL DUQUESNOY
Universidad de los Lagos, CEDER
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo,
ICSHu-AAHA, Chila

LECTURER ASPASIA EFTHIMIADOU
Master Program of Environmental Studies
Open University of Cyprus, Nicosia, Cyprus

ASSISTANT PROFESSOR ELECTRA PITOSKA
Technological Institute of Florina, Florina, Greece

ASSISTANT PROFESSOR THEODOROS IOSIFIDIS
Department of Geography
University of the Aegean, Mitilene, Greece

ASSISTANT PROFESSOR DIMITRIOS SKIADAS
Department of International and European Studies
University of Macedonia, Thessaloniki, Greece

ASSISTANT PROFESSOR GEORGIOS EXARCHOS
Technological Institute of Serres, Serres, Greece

LECTURER EVIS KUSHI
Faculty of Economy, University of Elbasan,
Elbasan, Albania

LECTURER ROSA AISA
Department of Economic Analysis
University of Zaragoza, Zaragoza, Spain

LECTURER MANTHOS DELIS
Faculty of Finance, City University London
London, United Kingdom

ASSISTANT PROFESSOR ELENI GAKI
Department of Business Administration
University of the Aegean, Chios, Greece

ASSISTANT PROFESSOR AMALIA KOTSAKI
Department of Architectural Engineering
Technical University of Crete, Chania, Greece

Dr GEORGIOS-ALEXANDROS SGOUROS
National and Kapodistrian University of Athens,
Athens, Greece

Dr BULENT ACMA
Department of Economics, Anadolu University,
Unit of Southeastern Anatolia, Eskisehir, Turkey

Dr DRITA KRUIA
Faculty of Economics
Shkodra University, Shkodra, Albania

Dr LAMPROS PYRGIOTIS
RSI Journal

Dr LAMARA HADJOU
University of Tizi Ouzou,
Tizi Ouzou, Algeria

Dr ADRIANUS AMHEKA
State Polytechnic of Kupang,
Penfui, Kupang, Indonesia

Dr KHACHATRYAN NUNE
Head of the scientific research unit
University of Hohenheim, Stuttgart, Germany

Dr ANDREW FIELDSEND
Research Institut of Agriculture Economics,
Budapest, Hungary

Dr CRISTINA LINCARU
National Scientific Research Institut
for Labor and Social Protection,
Bucharest, Romania

Dr FUNDA YIRMBESOGLU
Istanbul Technical University, Faculty of Architecture
Office Istanbul, Istanbul, Turkey

PROFESSOR MAHAMMAD REZA POURMOHAMMADI
Department of Geography,
University of Tabriz, Iran

ASSISTANT PROFESSOR POLYXENI PAPADAKI
Department of Public Administration
Panteion University, Athens, Greece

Critical Surveys Editors

Lecturer Aspasia Eftimiadou, Dr Sotirios Milionis,
Dr Georgios-Alexandros Sgouros, Dr Stavros
Ntegiannakis, Dr Anastasia Biska, Dr Christos
Genitsaropoulos, Dr Loukas Tzachilas, Maria Goula

Book Review Editors

Dr Dr Katerina Kokkinou, Dr Stilianos Alexiadis, Dr
Elias Grammatikogiannis, Dr Maria Mavragani,
Dimitrios Kouzas, Vilelmini Psarriannou, Antonia
Obaintou, Helga Stefansson, Dr Nikolaos Hasanagas,
Maria karagianni, Georgia Chronopoulou

Copy Editors

Professor Georgios Korres, Assistant Professor
Panagiotis Krimpas, Dr Stylianos Alexiadis, Dimitrios
Kouzas, Antonia Obaintou

Publisher-Manager

Dr Christos Ap. Ladias

Κείμενα Περιφερειακής Επιστήμης **(Kimena Periferiakis Epistimis)**

Managing Editor

Professor Georgios Korres

Hon. Managing Editor

Hon Professor Nikolaos Konsolas

Copy Editor

Dr Dr Aikaterini Kokkinou

Editorial Assistant

Associate Professor Stefanos Karagiannis

Publisher-Manager

Dr Christos Ap. Ladias

Members

Lecturer Fotis Kitsios, Assistant Professor Eleni
Papadopoulou, Vilelmini Psarriannou

Investigación en Ciencia Regional

Managing Editor

Lecturer Nela Filimon

Hon. Managing Editor

Professor José Vargas-Hernández

Copy Editor

Lecturer Konstantina Zerva

Editorial Assistant

Professor Cristiano Cechela

Publisher-Manager

Dr Christos Ap. Ladias

Members

Professor Ana Cristina Limongi Franca, Associate
Professor Francisco Diniz, Assistant Professor Eloína
Maria Ávila Monteiro, Dr Michel Duquesnoy

Zeitschrift für die Regionale Wissenschaft

Managing Editor

Associate Professor Trifonas Kostopoulos

Hon. Managing Editor

Professor Rudiger Hamm

Copy Editor

Assistant Professor Panagiotis Kribas

Editorial Assistant

Associate Professor Stefanos Karagiannis

Publisher-Manager

Dr Christos Ap. Ladias

Members

Dr Khachatryan Nune, Dr Nikolaos Chasanagas,
Dr Anne Margarian,, Dr Lambros Sdrolias

Géographies, Géopolitiques et **Géostratégies Régionales**

Managing Editor

Professor Ioannis Mazis

Hon. Managing Editor

Professor Charilaos Kephaliakos

Copy Editor

Vilelmini Psarriannou

Editorial Assistant

Dimitrios K. Kouzas

Publisher-Manager

Dr Christos Ap. Ladias

Members

Professor Grigorios Tsaltas, Professor Lydia Sapounaki-
Drakaki, Associate Professor Olga Gioti-Papadaki, Dr
Maria-Luisa Moatsou



Contenidos

	Página
Editorial	7
Artículos	
1 LAS HABILIDADES DIRECTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LAS PYMES MEXICANAS. ESTUDIO DE CASO DE LA EMPRESA CASA VERDE EN LA CIUDAD Y PUERTO DE LÁZARO CÁRDENAS MICHOACÁN (MÉXICO), <i>Bertha Alicia Torres Vega, José G. Vargas-Hernández</i>	13
2 A (DES) CONFIANÇA FACE AO SISTEMA BANCARIO PORTUGUES – O CASO DOS HABITANTES DA CIDADE DE BRAGANÇA- PORTUGAL, <i>António J. G. Fernandes, Maria I. B. Ribeiro, Francisco J. L. S. Diniz</i>	45
3 REFORMA ADMINISTRATIVA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GRIEGA PARA FORTALECER E INCREMENTAR SU EFICACIA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL, HACIENDO ÉNFASIS EN EL FACTOR HUMANO, <i>Eleonora Kokkinou</i>	53
4 AVALIAÇÃO DO IMPACTO REGIONAL DE UM PROGRAMA DE SAÚDE — O caso do município de Ipatinga, Minas Gerais, Brasil. REGIONAL IMPACT EVALUATION OF A HEALTH PROGRAM - The case of Ipatinga, Minas Gerais's Region, Brazil, <i>Kashiwabara T.; Rocha L.; Sequeira T.; Diniz F</i>	61
5 ¿El BCE PUEDE ESTAR LEGALMENTE EXENTO DE PARTICIPAR EN LA REESTRUCTURA DE LA DEUDA GRIEGA (PSI)?, <i>Vasilios Kougeas, Nikiforos S. Chatzigakis</i>	83
Instrucciones a los autores	93

The articles published in RSI Journal are in accordance with the approving dates by the anonymous reviewers.

A (DES) CONFIANÇA FACE AO SISTEMA BANCARIO PORTUGUES – O CASO DOS HABITANTES DA CIDADE DE BRAGANÇA- PORTUGAL

António J. G. FERNANDES

Instituto Politécnico de Bragança – Escola Superior Agrária, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento
toze@ipb.pt

Maria I. B. RIBEIRO

Instituto Politécnico de Bragança – Escola Superior Agrária, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento
xilote@ipb.pt

Francisco J. L. S. DINIZ

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento
fdinz@ipb.pt

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português. Para o efeito, desenvolveu-se um estudo transversal, observacional e descritivo baseado numa amostra acidental constituída por 456 indivíduos que foram inquiridos através de um questionário de autopreenchimento. O questionário destinava-se à população ativa e pretendia averiguar a opinião dos portugueses em relação ao sistema bancário e à atual crise que se faz sentir em Portugal. Para além disso, visava, ainda, perceber o comportamento dos consumidores face aos produtos financeiros.

A recolha de dados decorreu durante os meses de novembro e dezembro 2014 e janeiro de 2015 na cidade de Bragança. Os dados foram editados e tratados com o SPSS 22.0 (*Statistical Package for Social Sciences*). Calcularam-se estatísticas descritivas, nomeadamente, frequências absolutas e relativas.

Pode-se afirmar que os portugueses se sentem desagradados com a situação económica e financeira portuguesa pois consideram que os rendimentos são baixos e a carga fiscal é elevada e desproporcional face ao nível de rendimento.

Os resultados mostram que, com a atual crise que se sente em Portugal, os cidadãos de Bragança estão bastante preocupados. Esta situação traduz-se na redução do rendimento mensal ou no desemprego que levou à alteração de alguns hábitos do quotidiano dos inquiridos de forma a conseguirem reduzir as despesas. Segundo os inquiridos, o futuro é muito incerto pois mesmo quem tem emprego receia poder vir a perdê-lo. A educação dos filhos e o pagamento do crédito à habitação são também motivos de preocupação. Relativamente às instituições bancárias, os inquiridos consideram que o atendimento, a confiança e a simpatia são aspetos positivos. Pelo contrário, as comissões cobradas, as elevadas taxas de juro e o horário de atendimento foram identificados como aspetos negativos.

PALAVRAS-CHAVE: Consumidor, Produtos financeiros, Sistema bancário, Crise financeira, Bragança, Portugal

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze consumer behavior in the Portuguese banking system. To this end, it was developed a cross-sectional, observational and descriptive study based on a random sample consisted of 456 individuals who were surveyed through a self-report questionnaire. The questionnaire was intended for the active population and intended to ascertain the opinion of the Bragança city population about the banking system and the current crisis that is felt in Portugal. Additionally, this research aimed notice the behavior of consumers in what concerns to financial products.

Data collection took place during the November and December 2014 and January 2015 in Bragança city. The data were edited and processed with SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Sciences). Statistical data treatment involved the calculation of descriptive statistics, namely, absolute and relative frequencies.

The results show that, with the current crisis that sits in Portugal, Bragança citizens are quite concerned. This is reflected in the reduction of monthly income or unemployment that led to the alteration of some everyday habits of the respondents in order to achieve lower expenses. According to respondents, the future is very uncertain because even those with a job fear to lose it. The children education and mortgage credit payment are also causes for concern. With regard to banks, the respondents consider that the attention, trust and sympathy are positive aspects. On the contrary, the commissions charged, the high interest rates and the opening hours were identified as negative aspects.

Keywords: Consumer, Financial products, Banking system, Financial crisis, Bragança, Portugal

1. INTRODUÇÃO

Proporcionar aos clientes um relacionamento aprazível e de confiança é o mesmo que investir na conquista contínua da sua lealdade. Clientes fiéis constituem um diferencial competitivo que garante a sobrevivência das organizações. Contudo, o encadeamento de eventos vividos recentemente pelo sistema bancário provocou uma alteração no comportamento dos consumidores e, em concreto, nos indivíduos que com ele se relacionam. Em Portugal, vivem-se tempos de grande incerteza, caracterizados pela falta de confiança no sistema financeiro, mas também nas entidades bancárias (Pires, 2013). Depois de anos de crescimento e prosperidade, as instituições bancárias encontram-se perante vários desafios. Mundialização, gestão danosa, sofisticação financeira, falências, intervenções do Estado na gestão privada dos bancos, entre outros, são alguns dos acontecimentos ou mudanças, que afetam na atualidade a confiança dos clientes no sistema bancário português.

Assim sendo, considerou-se oportuno analisar o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português. Para o efeito, levou-se a cabo um estudo transversal, observacional e descritivo. Foi recolhida uma amostra, não probabilística, accidental, constituída por 426 indivíduos.

Os dados foram recolhidos com recurso a um questionário administrado diretamente aos habitantes da cidade de Bragança durante os meses de novembro e dezembro de 2014 e janeiro de 2015. Posteriormente, os dados foram editados e tratados com o SPSS 22.0 (*Statistical Package for Social Sciences*) de forma a calcular frequências e absolutas e relativas.

A estrutura do corpo do artigo divide-se em seis secções, nomeadamente, introdução, enquadramento teórico e contextualização, principais objetivos e metodologia, resultados, conclusões e, finalmente, a bibliografia. Na segunda secção, faz-se a revisão da literatura de forma a enquadrar, teoricamente, o tema em estudo. A terceira secção diz respeito à metodologia usada para levar a cabo esta investigação, designadamente, objetivos, população, amostra, instrumento de recolha de dados e procedimentos a adotar no tratamento dos dados. Posteriormente, na quarta e quinta secções, apresentam-se os resultados e as conclusões, respetivamente. E, finalmente, no sexto ponto, apresentam-se as referências bibliográficas.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO E CONTEXTUALIZAÇÃO

O desenvolvimento do sistema financeiro tem sido considerado um instrumento relevante para o processo de desenvolvimento económico dado o seu papel de intermediário financeiro e de responsável pela afetação de recursos escassos entre os agentes que dispõem de capital financeiro em excesso e os que dele necessitam através da concessão do crédito (Manos, 2006). Neste contexto, há uma maior eficiência na afetação dos recursos financeiros, o que corresponde a uma maior captação de poupança e, conseqüentemente, mais recursos para emprestar, que podem ter como destino o desenvolvimento do capital físico e humano que, por sua vez, gera crescimento económico. Na opinião de Dias (2004), um sistema bancário diversificado e moderno é propulsor do desenvolvimento, desempenhando um papel essencial

na mobilização de poupanças e na sua afetação mais produtiva, promovendo a oferta e a articulação desta com a procura de recursos financeiros.

Os mercados financeiros tornaram-se cada vez mais influentes na atividade das famílias, empresas e economias (Santos & Costa, 2013). Desde a entrada de Portugal na União Europeia, as famílias foram ficando cada vez mais dependentes do setor financeiro, quer para o financiamento de bens essenciais, como a habitação e a educação, quer para a proteção na doença ou na reforma, através do recurso ao crédito, da aquisição de seguros de saúde ou de fundos de pensões (Santos & Costa, 2013). Desta forma, as crises bancárias que têm afetado as economias emergentes e desenvolvidas ao longo do tempo ampliaram o risco e a incerteza (Santos, 2012). Como consequência disso, aumentou a desconfiança e a incredibilidade dos agentes económicos nas instituições financeiras alterando-se a perceção que os consumidores bancários detêm dos bancos o que, por conseguinte, tem impacto no processo e recomendação de compra (Pires, 2013). Tal como afirma Palmieri (2009), a perda de confiança no sector financeiro é um grave problema para as organizações, pois antevêm o acesso limitado ao capital e, como tal, os bancos têm dificuldade em captar recursos para poderem financiar a economia.

3. PRINCIPAIS OBJETIVOS E METODOLOGIA

Este estudo tem como objetivo analisar o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português. Para atingir este objetivo, foi desenvolvido um estudo transversal, quantitativo, observacional e descritivo.

De acordo com Hoppen, Lapointe e Moreau (1996) e Jung (2004), este estudo assume uma natureza transversal, porque a informação foi recolhida apenas uma vez, proporcionando um "fotografia" das variáveis relevantes do estudo em um determinado momento. Uma vez que o estudo se enquadra na área das ciências sociais e tem como objetivo analisar o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português, de acordo com os mesmos investigadores, pode ser classificado como observacional. Segundo os mesmos autores, o estudo pode ser classificado como quantitativo, porque permite a representação do conhecimento adquirido na forma de gráficos, diagramas e cálculos. Finalmente, este estudo é descritivo pois envolve apenas o cálculo das estatísticas descritivas.

Para realizar este estudo, foi recolhida uma amostra acidental constituída por 426 indivíduos. Em 2011, de acordo com o INE (2012), a população da cidade de Bragança era constituída por 19.991 habitantes. Assim, pode dizer-se que a amostra recolhida é representativa em termos quantitativos porque incluía muito mais do que 1% da população da cidade de Bragança. Efetivamente, quando usada a ferramenta *Sample Size Calculator*, verificou-se que, para um nível de confiança de 95%, a amostra teria de ser constituída por, pelo menos, 377 indivíduos. No entanto, Kotler e Armstrong, (2007) consideram que amostras maiores proporcionam resultados mais credíveis.

Para a recolha dos dados, foi utilizado um questionário, desenvolvido por Pires (2013), que foi aplicado diretamente aos habitantes da cidade de Bragança, Portugal durante os meses de novembro e dezembro 2014 e janeiro de 2015 na cidade de Bragança. O questionário assegurava a confidencialidade dos dados dos inquiridos. O questionário tinha duas partes. A primeira continha perguntas acerca das características do inquirido, nomeadamente, género, idade, estado civil, ocupação, nível de habilitações e nível de rendimento mensal líquido. A segunda parte continha perguntas sobre o sistema bancário. Pretendia-se, assim, saber a opinião do inquirido acerca da crise financeira, o seu nível de afetação económico e financeiro atual, os motivos pelos quais a crise alterou o seu dia-a-dia, a preocupação com a sua saúde financeira quando comparada com a mesma de há quatro anos e preocupação com o seu futuro. Para além disso, pretendia-se saber o que mudou no seu comportamento no último ano, se procurou ajuda de profissionais para as suas decisões financeiras e se procurou informações sobre produtos e serviços oferecidos pelos bancos. Foi, ainda, solicitado aos inquiridos que avaliassem numa escala de 1 (nada importante), 2 (pouco importante), 3 (importante) e 4 (muito importante) quais os aspetos que consideravam ser mais ou menos importantes nas instituições financeiras, em geral, e no seu banco, em particular. Finalmente, foi solicitada a indicação das instituições bancárias com as quais o indivíduo trabalha regularmente, se nos últimos quatro anos abriu uma nova conta de depósito à ordem num

novo banco, se a crise económica e financeira influenciou a escolha do seu banco e se se sente satisfeito com o seu principal banco. Pediu-se, ainda, que os inquiridos enumerassem os aspetos positivos e negativos do seu principal banco, a regularidade com que interagem com o banco, se confiam no seu banco e no sistema financeiro português e, finalmente, se na possibilidade do seu banco ir à falência, o que aconteceria às poupanças lá depositadas.

O questionário não levava mais de dez minutos para ser preenchido e não requeria a identificação pessoal o que garantiu o anonimato do inquirido.

Posteriormente, os dados foram tratados com o SPSS 22.0 (*Statistical Package for Social Sciences*). Como se trata de um estudo descritivo, o tratamento de dados estatísticos envolveu o uso de estatística descritiva, ou seja, o cálculo de frequências e absolutas e relativas uma vez que as variáveis eram qualitativas cuja medida era nominal ou ordinal (Maroco, 2007; Pestana & Gageiro, 2002).

De uma amostra global, constituída por 456 inquiridos, 60,2% eram do género feminino e 39,8% do género masculino (Tabela 1). A idade dos inquiridos estava compreendida entre os 18 e os 85 anos de idade. A idade média foi de 38,08 com um desvio padrão de 11,932.

A maioria dos consumidores (85,9%) tinha entre 25 e 64 anos que, segundo o INE (2012), corresponde à população ativa. Quanto às habilitações literárias, apenas 447 inquiridos responderam a esta questão. A maioria (44,7%) tinha habilitações literárias ao nível do 10º, 11º e 12º anos. Uma fatia importante (27,5%) possuía habilitações ao nível do ensino superior. Pelo contrário, uma pequena percentagem (7,4%) tinha apenas o ensino primário, 20,4% tinham entre 5 e 9 anos de escolaridade.

Tabela 1 - Características dos inquiridos

Variável	Categorias	Frequências	
		N	%
Género (N = 455)	Masculino	181	39,8
	Feminino	274	60,2
Classes etárias (N = 454)	18 a 24 anos	57	12,6
	25 a 64 anos	390	85,9
	65 anos ou mais	7	1,5
Habilitações literárias (N = 447)	Ensino primário	33	7,4
	5º - 9º ano	91	20,4
	10º - 12º ano	200	44,7
	Ensino superior	123	27,5
Estado civil (N = 452)	Solteiro	165	36,5
	Casado/união de facto	213	47,1
	Separado/divorciado	61	13,5
	Viúvo	13	2,9
Rendimento mensal (N = 450)	Até 500 Euros	112	24,9
	De 501 a 1000 Euros	208	46,2
	De 1001 a 1500 Euros	87	19,3
	De 1501 a 2000 Euros	32	7,1
	Mais de 2000 Euros	11	2,4
Ocupação (N= 447)	Categoria A	2	0,5
	Categoria B	65	14,5
	Categoria C	110	24,5
	Categoria D	63	14,2
	Categoria E	158	35,4
	Categoria F	49	10,9

Quanto ao rendimento mensal, dos 450 inquiridos que responderam a essa questão, a maioria (46,3%) tinha rendimentos mensais entre os 501 e 1000 Euros. Uma fatia importante (24,9%) possuía rendimentos abaixo dos 501 Euros. Pelo contrário, uma pequena percentagem (2,4%) tinha rendimentos acima dos 2000 Euros. Finalmente, 19,3% e 7,1% tinham rendimentos entre 1001 e 1500 Euros e entre 1501 e 2000 Euros, respetivamente.

Quanto ao estado civil, 36,5% eram solteiros, 47,1% eram casados, 13,5% eram divorciados ou separados e 2,9% eram viúvos (Tabela 1).

Como pode ver-se na tabela 1, 35,4% dos respondentes eram inativos ou estavam desempregados, 24,5% eram pessoal administrativo, dos serviços ou empregados do comércio, 14,5% eram especialistas ou técnicos, 14,2% eram artesãos ou operários, 10,9% tinham outras profissões e 0,5% exerciam uma profissão referente a quadros científicos ou de direção. Para este efeito, usou-se a Classificação Internacional Tipo Profissões (CITP) usada pela Comissão das Comunidades Europeias (2000). As categorias são as seguintes.

- Categoria A - Quadro científico ou de direção.
- Categoria B - Especialista ou técnico.
- Categoria C - Pessoal administrativo, serviços ou empregado comércio.
- Categoria D - Artesão ou operário, profissão de base.
- Categoria E - Inativo ou desempregado.
- Categoria F – Outras (reformado, entre outras).

4. RESULTADOS

Segundo a maioria dos respondentes (57,3%), a culpa da crise é dos governos. No entanto, para 17,4% dos respondentes, a crise é culpa dos bancos. Para 13,7% dos respondentes, a crise é culpa de quem consumiu demais. E, finalmente, para 11,7% dos respondentes, a crise é consequência do efeito "bolha" no mercado imobiliário dos Estados Unidos da América.

A maioria dos inquiridos (48,4%) considerou que a atual crise económica e financeira teve um grande impacto nas suas vidas pois consideraram que foram muito afetados pela mesma. Dos 450 inquiridos que responderam à questão "até que ponto se sente afetado com a atual conjuntura económica e financeira?", 21,3% consideraram que as suas vidas foram completamente afetadas pela crise. No entanto, 28,0% foram pouco afetados e 2,2% não foram nada afetados.

Quando interrogados se se sentem preocupados com o seu futuro, apenas 453 responderam. Destes, 315 inquiridos (69,5%) responderam afirmativamente apontando a falta de emprego como o principal motivo de preocupação.

Quando questionados se, hoje, se sentem mais preocupados com a sua saúde financeira do que há quatro anos atrás, apenas 454 dos inquiridos responderam. Destes, 272 (59,9%) responderam afirmativamente apontando a crise como a causa dessa preocupação, especificamente, a diminuição do rendimento disponível, o aumento das despesas, o futuro incerto relativamente ao emprego e o facto de estarem a constituir uma poupança.

Quando inquiridos se "A atual crise alterou o seu dia-a-dia?", 260 inquiridos (57,0%) responderam afirmativamente. Algumas das razões apontadas para a alteração do quotidiano foram a necessidade de fazer contenção de custos (diminuição do consumo, redução das despesas), a diminuição do poder de compra devido à diminuição dos rendimentos (cortes salariais), a necessidade de fazer poupança com o pouco que sobra do salário mensal

O comportamento dos inquiridos mudou devido á crise. De facto, dos 435 inquiridos que responderam a esta questão, a maior parte (32,0%) procurou constituir uma poupança. Dada a incerteza, quanto ao futuro, gerada pela crise, aqueles que já tinham uma poupança constituída (29,7%), consideraram oportuno aumentar as suas poupanças. A redução do consumo com recurso a crédito também se fez sentir. Efetivamente, 22,8% dos inquiridos procuraram reduzir as despesas com o cartão de crédito, 4,6% procuraram alterar as condições do Crédito à Habitação, 2,3% mudaram de Banco, 3,7% procuraram saber mais acerca das comissões que os bancos cobram e, finalmente, 5,5% invocaram outros comportamentos, destacando-se a contenção de custos.

A crise não levou os inquiridos a solicitar informações sobre produtos e serviços oferecidos pelos bancos. Efetivamente, no último ano, a maioria dos respondentes (84,0%) não procurou este tipo de informação. Apenas 83 indivíduos (18,4%) consideraram necessário procurar tal informação. Quando questionados, concretamente, acerca do tipo de informação solicitada, apenas 81 responderam. Verificou-se que 32,1% dos inquiridos solicitaram informação sobre taxas de juro de produtos de poupança, 27,2% sobre condições de depósito a prazo, 23,5% sobre das taxas de juro do crédito à habitação, 17,2% sobre taxas de retorno de outras aplicações financeiras. No que diz respeito à necessidade de pedir ajuda de profissionais na tomada de decisões financeiras no último ano, verificou-se que a esmagadora maioria (92,5%) dos brigantinos não solicitou este tipo de ajuda. Apenas 7,5% admitiram fazê-lo junto do seu banco.

Relativamente à avaliação das instituições financeiras em geral, os brigantinos consideram o atendimento muito importante (47,5%), a confiança muito importante (58,9%), a tradição familiar importante (43,0%), a antiguidade no mercado importante (47,2%), a imagem ou reputação importante (53,1%), a facilidade na obtenção de crédito importante (51,6%).

Relativamente à avaliação do(s) banco(s) com o(s) qual(ais) trabalha(m), os brigantinos consideram a confiança e as comissões cobradas muito importantes com 57,9% e 49,1%, respetivamente. Fatores como o atendimento (50,9%), antiguidade no mercado (52,1%), a imagem ou reputação (57,7%), a proximidade da agência (54,3%), a diversidade da oferta de produtos e serviços (54,4%), o horário de atendimento (51,3%), a recomendação de amigos ou familiares (47,2%), as boas e más experiências passadas (49,7%) e a forma de comunicação com os clientes, nomeadamente, campanhas, revistas, *newsletter*, entre outras, (44,7%) são considerados fatores importantes na avaliação dos bancos.

Os inquiridos possuem pelo menos uma conta de depósitos à ordem ativa, em instituições bancárias, sendo as mais referidas a Caixa Geral de Depósitos, Millennium BCP e Crédito Agrícola. Apenas um inquirido referiu não trabalhar com qualquer banco. As instituições referidas são, também, aquelas com as quais o inquirido trabalha com mais regularidade, considerando-a ser o seu principal Banco.

Durante o período de crise a esmagadora maioria dos inquiridos não sentiram necessidade de abrir uma conta de depósito à ordem num novo banco.

A opinião dos inquiridos acerca da influência da crise na escolha do banco divide-se entre aqueles que consideram que a escolha pouco teve a ver com a crise (36,4%) e aqueles que consideram que teve muito a ver com a crise (31,1%).

Quanto à satisfação com o banco com o qual mais trabalha, a maioria (71,9%) sente-se muito satisfeito. No entanto, é de notar que 3,7% e 12,3% estão nada e pouco satisfeitos, respetivamente. Para além disso, apenas 12,5% estão totalmente satisfeitos. Na satisfação com a atuação do principal banco destacam-se três aspetos positivos, nomeadamente, o atendimento, a confiança e a simpatia. Pela negativa, surgem as elevadas comissões cobradas, as elevadas taxas de juro e o horário de atendimento limitado.

No que diz respeito à regularidade com que os inquiridos interagem ou comunicam com o seu banco, a maior parte tende a fazê-lo mensalmente (35,2%) ou semanalmente (20,4%). Observa-se, ainda, que 8,8% quase nunca ou nunca comunicam com o seu banco.

O estudo da confiança depositada pelos brigantinos no seu banco revela que, de facto, confiam muito no banco com que trabalham. Efetivamente, 67,8% confiam muito no seu banco. No entanto, 18,9% confia pouco no seu banco.

Relativamente ao sistema financeiro português, revela-se precisamente o contrário. Efetivamente, a maioria dos inquiridos tem pouca (56,0%) ou nenhuma (32,3%) confiança no sistema financeiro português.

No que diz respeito à possibilidade do banco com o qual trabalham entrar em processo de falência, 44,3% dos inquiridos consideram que perderiam todo o seu capital. Tal facto é indicador da pouca confiança que os consumidores depositam no sistema financeiro português.

5. CONCLUSÕES

O objetivo deste estudo envolveu analisar o comportamento do consumidor face ao sistema bancário português. Para atingir este objetivo, foi recolhida uma amostra acidental constituída por 456 indivíduos dos quais 60,2% eram do sexo feminino e 39,8% do sexo masculino com idades compreendidas entre os 18 e os 85 anos de idade. A maioria dos inquiridos (85,9%) tinha entre 25 e 64 anos, era casada (47,1%) ou solteira (36,5%), tinha habilitações literárias ao nível do 10º, 11º e 12º anos (44,7%), tinha rendimentos mensais entre os 501 e 1000 Euros (46,3%),

Os resultados mostram que, com a atual crise que se sente no nosso país, os portugueses estão bastante preocupados. Efetivamente, os portugueses tiveram que alterar alguns hábitos do quotidiano para reduzir nas despesas. Apontam-se como causa principal, a falta de rendimentos ou o rendimento mensal reduzido que não chega para suportar todas as despesas ou a pessoa encontra-se desempregada.

O futuro é algo bastante incerto. Mesmo quem tem emprego receia poder vir a perdê-lo. A educação dos filhos e o pagamento do crédito à habitação são também motivos de preocupação. Pode-se afirmar que os portugueses foram bastante afetados com esta crise.

Relativamente às instituições bancárias, os inquiridos consideram que o atendimento, a confiança e a simpatia são aspetos positivos. Pelo contrário, as comissões cobradas, as elevadas taxas de juro e o horário de atendimento foram identificados como aspetos negativos.

Quanto à confiança no Sistema Financeiro Português, é pouca ou nenhuma. No preenchimento dos questionários, para além de desanimados com a situação atual em que vivem os portugueses, os inquiridos mostraram-se desconfiados para com os bancos e o próprio Sistema Financeiro Português. Apontam o Governo como culpado pela situação de crise. Um exemplo disso, prende-se com a possibilidade do banco declarar falência. Nesta situação, a maioria dos inquiridos acredita poder perder todo o capital lá depositado.

Pode-se afirmar que os portugueses se sentem desagradados com a situação económica e financeira portuguesa pois os inquiridos consideram que os rendimentos são baixos e a carga fiscal é elevada e desproporcional face ao nível de rendimento.

Uma das limitações deste estudo está relacionada com o facto de se tratar de um estudo transversal e, portanto, de se tratar de um estudo estático. Esta limitação é suscetível de ser superada em investigações futuras que permitam acompanhar a evolução do comportamento do consumidor face ao sistema bancário português.

6. AGRADECIMENTOS

Este trabalho foi financiado por: Fundos Europeus Estruturais e de Investimento, na sua componente FEDER, através do Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (COMPETE 2020) [Projeto nº 006971 (UID/SOC/04011)]; e por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, no âmbito do projeto UID/SOC/04011/2013.

7. BIBLIOGRAFIA

Comissão das Comunidades Europeias (2000), Relatório da Comissão: Inquérito sobre a situação socioeconómica dos estudantes Erasmus, Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.

Hoppen, N.; Lapointe, L. & Moreau, E. (1996). Um guia para avaliação de artigos de pesquisa em Sistemas de Informação. Revista de Administração. 2 (2). 42-46.

INE (2012). Censos 2011. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.

Jung, C. (2004). Metodologia para pesquisa e desenvolvimento. Rio de Janeiro: Editora Axcel Books do Brasil.

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2007). *Princípios de Marketing*. São Paulo: Editora Prentice-Hall.
- Maroco, J. (2007). *Análise Estatística com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pestana, M. & Gageiro, J. (2002). *Análise de Dados para Ciências Sociais: A complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Palmieri, R. (2009). Regaining trust through argumentation in the context of the current financial-economic crisis. *Studies in communication sciences*, 9 (2): 59-78.
- Manos, M. (2006). *Sistema Financeiro e Desenvolvimento Econômico: O Papel do Microcrédito*. Empresa Brasileira de Pesquisas Agropecuária. Embrapa Tabuleiros Costeiros. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.
- Pires, C. (2013). *O consumidor e a comunicação do sector bancário em Portugal: contextos e tendências*. Dissertação de Mestrado em Comunicação Social, Variante da Comunicação Estratégica. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Universidade de Lisboa. Lisboa.
- Santos, J. (2012). *Crises bancárias e suas causas – o caso da Argentina*. Dissertação de mestrado em economia monetária e financeira. Universidade Técnica de Lisboa. Instituto Superior de Economia e Gestão. Lisboa.
- Santos, A. & Costa, V. (2013). Regular o consumidor? Novas tendências de política no setor financeiro. *Análise Social*, 209, XLVIII(4): 756-791.
- Dias, M. (2004). *A China no Séc. XXI : a evolução do sistema bancário e o futuro das reformas económicas*. Dissertação de Mestrado. Universidade Técnica de Lisboa. Instituto Superior de Economia e Gestão.