

## **Avaliação da Satisfação dos Munícipes. O Caso do Município de Alfândega da Fé**

**Sílvia de Lurdes Dias Remondes**

*Dissertação apresentada à Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo para obtenção do Grau de Mestre em Administração Autárquica.*

Trabalho efetuado sob a orientação da:  
**Professora Doutora Sónia Paula da Silva Nogueira**

**Mirandela, dezembro de 2020.**





**INSTITUTO POLITÉCNICO** Escola Superior de Comunicação,  
**DE BRAGANÇA** Administração e Turismo

## **Avaliação da Satisfação dos Municípios. O Caso do Município de Alfândega da Fé**

**Sílvia de Lurdes Dias Remondes**

*Dissertação apresentada à Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo para obtenção do Grau de Mestre em Administração Autárquica.*

Trabalho efetuado sob a orientação da:

**Professora Doutora Sónia Paula da Silva Nogueira**

**Mirandela, dezembro de 2020.**

***Dedicatória***

*“Dedico este trabalho  
à luz que ilumina a minha vida e aos meus pais que tanto amo.”*

## Resumo

As autarquias locais têm assumido um papel particularmente importante no desenvolvimento das comunidades sendo uma das fontes mais próximas das populações. Os munícipes hodiernos, sobretudo após a Revolução de 25 de abril de 1974, tornaram-se mais atentos e exigentes não aceitando um tratamento indiferenciado por parte dos eleitos locais. Na verdade, enquanto utilizadores dos serviços públicos prestados pelas autarquias locais, os munícipes são contínuos avaliadores quer das prestações dos mesmos quer das políticas públicas adotadas pelos eleitos. Enquanto eleitores e, portanto, decisores do seu voto, os munícipes certamente depositam o seu voto em quem tenham expectativa/esperança que lhes satisfaça ou venha a satisfazer as suas necessidades.

Porquanto, esta dissertação propôs-se avaliar a satisfação e definir um índice de satisfação dos munícipes para com o seu concelho de residência, designadamente o concelho de Alfândega da Fé.

A metodologia selecionada para a presente investigação foi o estudo de caso, com uma abordagem quantitativa, tendo-se procedido à aplicação de um inquérito por questionário a uma amostra aos munícipes residentes no concelho de Alfândega da Fé. No total foram recolhidos 350 questionários correspondendo, aproximadamente a 0,076% da população, assumindo o erro amostral de 5,03%.

Os resultados obtidos no tocante ao Índice de Satisfação mostram que os munícipes alfundeguenses se encontram globalmente satisfeitos com o município de residência, pontuando a satisfação global com 73,29 pontos em 100. Os resultados manifestaram ainda que são as dimensões "Qualidade de vida em termos de lazer, acesso à cultura, à qualidade ambiental e segurança", "Imagem do município" e "Qualidade das Infraestruturas base e serviços" que têm maior peso na satisfação global do munícipe para com o seu concelho de residência.

**Palavras-chave:** Satisfação dos Munícipes; Poder Local; Autarquias Locais; Descentralização; Municípios.

## Abstract

Local authorities have assumed a particularly important role in the development of communities, being one of the sources closest to the populations. The citizens, especially after the Revolution of April 25, 1974, became more attentive and demanding not accepting undifferentiated treatment on the part of local elected officials. In fact, as users of public services provided by local authorities, citizens are continuous evaluators both of their services and the public policies adopted by those elected. As voters and therefore decision-makers of their vote, citizens certainly place their vote in whomever they have expectations/hope that will satisfy or come to meet their needs.

Therefore, this research proposed to evaluate the satisfaction and define an index of citizens' satisfaction regarding their municipality of residence, namely the municipality of *Alfândega da Fé*. The methodology selected for the present investigation comprehended the case study, with a quantitative approach, and a questionnaire survey as applied to a sample of residents of the *Alfândega da Fé* municipality. In total, 350 surveys were collected, corresponding to approximately 0.076% of the population, assuming the sampling error of 5.03%. The results obtained by assessing the quality of the proposed model – Satisfaction Index, reveal that the customs residents are globally satisfied with the municipality of residence since the overall satisfaction corresponds to 73.29 points. The results also showed that it is the dimensions of "Quality of life in terms of leisure, access to culture, environmental quality and safety", "Image of the municipality" and "Quality of basic infrastructures and services" that have greater weight in the overall satisfaction of the citizen to his municipality of residence.

**Keywords:** Citizen Satisfaction; Local Government; Local Authorities; Decentralization; Municipalities.

## Agradecimentos

Agradeço de coração aos meus queridos pais, Sílvio Remondes e Ana Remondes, todo o apoio, o amor e a formação que me têm proporcionado ao longo da vida.

Agradeço diariamente ao meu Anjinho da Guarda que me protege, ilumina e guia.

Quero reservar uma palavra de especial agradecimento à Excelentíssima Senhora Professora Doutora Sónia Nogueira, minha estimada orientadora, que ao longo desta caminhada foi uma fonte inesgotável de motivação e esperança. Pela forma paciente, dedicada, bem como pelos seus preciosos conselhos para esta jornada, expresso-lhe o meu mais profundo agradecimento.

Ao Reverendo Senhor Padre Nelson Silva que foi uma verdadeira bênção no meu caminho, uma vez que contribuiu para a superação dos momentos mais difíceis deste percurso, os meus sinceros agradecimentos.

A todos os amigos que me fortaleceram o bom ânimo, designadamente aos sempre bem-humorados: Adriano Reis e Pedro Ribeiro.

Aproveito a ocasião para agradecer ao Excelentíssimo Senhor Dr. João Alberto Correia, que foi meu orientador de um estágio ao abrigo do Programa de Estágios Profissionais na Administração Local – PEPAL, no período 2015 a 2016; amigo que muito prezo e profissional que muito admiro, sendo que foi um dos impulsionadores do meu gosto pela Administração Autárquica.

Expresso a minha gratidão ao executivo da Câmara Municipal de Alfândega da Fé, particularmente ao Excelentíssimo Senhor Presidente de Câmara Eng.º Eduardo Manuel Dobrões Tavares e ao Excelentíssimo Senhor Vice-Presidente António Manuel Amaral Salgueiro, pelas condições, recursos e disponibilidade que em muito contribuíram para a realização da presente investigação.

Aos munícipes de Alfândega da Fé que tiveram a amabilidade em tempos de pandemia – SARS-CoV-2, COVID-19, de preencher os questionários, bem como a todos que de forma direta e indireta em diferentes etapas contribuíram para a concretização da dissertação que aqui se apresenta. Bem hajam!

## Lista de Abreviaturas e/ou Siglas

**ACSI** – *American Customer Satisfaction Index*

**B** – Boa

**C** – Concordo

**CEAL** – Carta Europeia de Autonomia Local

**CRP** – Constituição da República Portuguesa

**CT** – Concordo totalmente

**DT** – Discordo totalmente

**ECSI** – *European Customer Satisfaction Index*

**HI** – Hipótese de investigação

**HTMT** – *Heterotrait-Monotrait Ratio*

**I** – Insatisfeito

**INE** – Instituto Nacional de Estatística

**LIE** – Longe do ideal e do que eram as suas expectativas

**M** – Má

**MB** – Muito boa

**MI** – Muito insatisfeito

**MLIE** – Muito longe do ideal e do que eram as suas expectativas

**MM** – Muito má

**MS** – Muito satisfeito

**N** – Neutro

**NGP** – Nova Gestão Pública

**NS/NI** – Nem satisfeito nem insatisfeito

**PIB** – Produto Interno Bruto

**PIE** – Próximo de representar o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expectativas

**PLS** – *Partial Least Squares ou Projection to Latent Structures*

**R** – Razoável

**RIE** – Representa o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expectativas

**RJAL** – Regime Jurídico das Autarquias Locais

**S** – Satisfeito

**SPSS** – *Statistical Package for Social Sciences*

**VME** – Variância Extraída Média

# Índice

<b>Índice de Figuras</b> .....	<b>x</b>
<b>Índice de Tabelas</b> .....	<b>xi</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>12</b>
<b>1. Satisfação com os Serviços Públicos</b> .....	<b>15</b>
1.1. Satisfação e Qualidade Percebidas pelos Cidadãos .....	15
1.2. Resultado Orientado para os Cidadãos .....	21
<b>2. Teorias sobre a Satisfação de Cidadãos</b> .....	<b>25</b>
<b>3. O Poder Local em Portugal</b> .....	<b>37</b>
<b>4. Descentralização como Fator de Aproximação dos Governos Locais aos Cidadãos</b> ...	<b>45</b>
<b>5. Metodologia</b> .....	<b>51</b>
5.1. Objetivo, Método de Estudo e Hipóteses de Investigação .....	51
5.2. Instrumento de Recolha de Dados, Métodos e Técnicas de Investigação .....	56
5.3. Caracterização da População – Concelho de Alfandega da Fé.....	61
5.4. Procedimento de Obtenção e Seleção da Amostra .....	64
5.5. Tratamento dos Dados .....	65
5.6. Caracterização da Amostra .....	67
5.7. Apresentação, Discussão e Interpretação dos Resultados .....	78
5.7.1. Estatísticas descritivas .....	78
5.7.2. Índice de satisfação do munícipe e análise do impacto das suas determinantes ..	83
5.6.3. Teste de hipóteses .....	88
<b>Conclusões, Limitações do Estudo e Futuras Linhas de Investigação</b> .....	<b>95</b>
<b>Lista de Referências</b> .....	<b>99</b>
<b>APÊNDICE I – Autorização para a Utilização do Questionário</b> .....	<b>107</b>
<b>APÊNDICE II – Pedido de Autorização e Autorização para Aplicação do Questionário</b> ..	<b>108</b>
<b>APÊNDICE III – Inquérito por Questionário</b> .....	<b>109</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Freguesias do Concelho de Alfândega da Fé. ....	62
<b>Figura 2.</b> Modelo de Equações Estruturais Proposto e Relações Causa-Efeito. ....	84

## Índice de Tabelas

<b>Tabela 1.</b> Caraterização do Questionário (continua). .....	58
<b>Tabela 2.</b> Fiabilidade do Instrumento de Recolha de Dados. ....	60
<b>Tabela 3.</b> Caracterização das Freguesias do Concelho de Alfandega da Fé. ....	63
<b>Tabela 4.</b> Caracterização da Amostra. ....	68
<b>Tabela 5.</b> N.º de Respondentes da Amostra por Freguesia. ....	69
<b>Tabela 6.</b> Caracterização da Amostra por Freguesia (continua). ....	74
<b>Tabela 7.</b> Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Imagem do Município’. ....	78
<b>Tabela 8.</b> Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços’. ....	79
<b>Tabela 9.</b> Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos’. ....	80
<b>Tabela 10.</b> Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’. ....	81
<b>Tabela 11.</b> Dimensão ‘Satisfação Global’. ....	81
<b>Tabela 12.</b> Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Satisfação Global com o Trabalho Realizado pelo Poder Local do Município tendo em conta os Recursos Financeiros Públicos’. ....	82
<b>Tabela 13.</b> Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Expectativas do que é Viver no Município’. ....	82
<b>Tabela 14.</b> Medidas de Avaliação da Qualidade do Modelo Proposto. ....	86
<b>Tabela 15.</b> Resultados da VME e do Teste <i>HTMT</i> . ....	87
<b>Tabela 16.</b> Análise do Impacto das suas Determinantes. ....	88
<b>Tabela 17.</b> Teste de <i>Kruskal-Wallis</i> . ....	89
<b>Tabela 18.</b> Testes <i>Mann-Whitney</i> e <i>Kruskal-Wallis</i> por Caracterização Sócio-Demográfica.....	91
<b>Tabela 19.</b> Resumo dos Resultados para as Hipóteses de Investigação. ....	92

## Introdução

Nos tempos hodiernos acentuam-se, no mundo, a globalização, a competitividade, bem como a tecnologia, parecendo natural que o cidadão, dotado de uma consciência crítica e afinada, esteja atento e exigente face às políticas públicas adotadas pelos eleitos locais. Estes, bem como toda a estrutura camarária, por sua vez, tendem a ser cada vez mais céleres e eficientes na capacidade de resposta às questões que lhes são apresentadas pelos munícipes. Ao mesmo tempo floresce uma habilidade original em afirmar e destacar o território em questão, pois, não basta só responder, eficazmente, às solicitações é, pois, também necessário que se planifique o futuro a curto, médio e longo prazos. Daí que resulte, particularmente ao nível autárquico como aqui se pretende estudar, uma visão mais incisiva do cidadão para com os seus eleitos locais uma vez que estes são os agentes políticos com maior proximidade da população, esperando-se, portanto, que estes sejam um meio, que como uma alavanca, conduza ao poder central. Daí, esperar-se que as autarquias elevem especificamente os padrões de qualidade não só dos serviços prestados, mas também das políticas públicas tomadas que, por sua vez, se traduzirão no aumento da satisfação do munícipe para com o município da sua área de residência.

Os cidadãos são munícipes que, enquanto consumidores e contribuintes, estão atentos às ações dos eleitos locais, o que em parte também se deve ao aumento do grau educacional/habilitacional, bem como às novas tecnologias que permitem um maior grau de proximidade e, portanto, de avaliação daquilo que está a ser feito e do que não está a ser feito.

A presente dissertação tem como principal objetivo avaliar a satisfação do munícipe residente no concelho de Alfândega da Fé. Para o efeito, com respeito aos objetivos específicos os mesmos estão relacionados com diferentes áreas tais como: a imagem do município, as infraestruturas base e serviços, a qualidade de vida em termos económicos e de lazer, o acesso à cultura, a qualidade ambiental e segurança no município.

Em concreto será pretendido definir um índice que avalie a satisfação do munícipe para com o seu concelho de residência, no caso estudado, o concelho de Alfândega da Fé. Para a concretização do objetivo definido será aplicado um questionário aos munícipes do concelho de Alfândega da Fé.

Espera-se que os resultados obtidos venham a permitir a sinalização de indicadores de alerta que constituam instrumentos de gestão para a redefinição das políticas públicas tomadas pelos eleitos locais de forma a contribuir para a melhoria do desempenho da gestão pública no concelho, pois conhecer o nível de satisfação dos munícipes poderá fornecer informações de extrema utilidade para os eleitos tomarem decisões e/ou resolverem problemas existentes, bem como orientá-los para os resultados.

Especialmente em territórios de baixa densidade populacional<sup>1</sup>, como é o caso de Alfândega da Fé, com uma população extremamente envelhecida e reduzida oportunidade de fixação da população jovem no concelho, esta investigação pretende dar uma visão mais concentrada do grau de satisfação dos munícipes residentes no concelho. Segundo a análise do Instituto Nacional de Estatística (INE) (2011), e os últimos dados disponíveis segundo a mesma fonte, a população residente no concelho de Alfândega da Fé teve um decréscimo na população jovem relativamente acentuado e um aumento da população idosa entre 2001 e 2011. Assim, em 2001, a população residente por faixa etária era de: 0-14 (745); 15-24 (719); 25- 64 (2845); 65/+ (1654); enquanto que no ano de 2011, a distribuição por faixa etária era: 0-14 (496); 15-24 (497); 25-64 (2451); 65/+ (1660). Para além do envelhecimento da população, no concelho de Alfândega da Fé, também se fazem notar poucas oportunidades laborais para os jovens se fixarem, já que segundo o mesmo relatório (INE, 2011), a pouca fixação dos jovens no concelho deve-se à falta de emprego na região, pois a taxa de desemprego é a mais elevada na faixa etária dos 15-25 anos. Segundo a base de dados Pordata ([www.pordata.pt](http://www.pordata.pt)), no ano de 2018, o concelho de Alfândega da Fé apresentava um índice de envelhecimento<sup>2</sup> de 393 pontos.

Espera-se que os resultados obtidos permitam, particularmente aos jovens terem uma visão mais otimista da qualidade de vida no concelho analisado, nomeadamente a nível das infraestruturas existentes, bem como em termos de qualidade de vida de lazer, de acesso à cultura, da qualidade ambiental e da segurança; e, que, portanto, isso constitua uma mais-valia para atrair e/ou fixar os jovens no concelho. Espera-se ainda que os munícipes mais envelhecidos (seniores) considerem que viver no município cumpre com as suas expectativas podendo ser um atrativo para desejarem continuar a residir no concelho de Alfândega da Fé.

Para além do mais, sendo Alfândega da Fé um território do interior do distrito de Bragança, com uma área de 322 km<sup>2</sup>, e 4.576 habitantes<sup>3</sup> (últimos dados disponíveis de 2018) ([www.pordata.pt](http://www.pordata.pt)), a qualidade de vida em termos socioeconómicos, nomeadamente a capacidade de atrair empresas não se espera alta, daí que este estudo, também possa contribuir para a ponderação de futuras empresas virem a investir no concelho.

Dado que os munícipes podem ser agentes potencializadores na dinamização conjunta do território, do crescimento, do desenvolvimento das organizações, da terra e das pessoas e como consequência do País, pretende-se, ainda, que o presente estudo constitua um marco sinalizador com vista ao aumento da participação cívica. É importante que os munícipes tomem consciência que esse papel não é unilateral, mas sim bilateral, isto é, deve existir um “dar e receber”

---

<sup>1</sup> “Não existe uma classificação legal única para o conceito de território de baixa densidade. Têm vindo a ser adotados diferentes critérios, centrados ora na densidade populacional, ora no rendimento *per capita* de cada concelho ou da Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS) III a que o concelho pertence” [https://www.norte2020.pt/sites/default/files/public/uploads/noticias/deliberacao\\_cic\\_baixadensidade\\_20150326.pdf](https://www.norte2020.pt/sites/default/files/public/uploads/noticias/deliberacao_cic_baixadensidade_20150326.pdf).

Assim, o concelho de Alfândega da Fé está enquadrado nesses critérios que podem ser consultados em: [https://www.norte2020.pt/sites/default/files/public/uploads/noticias/deliberacao\\_cic\\_baixadensidade\\_20150326.pdf](https://www.norte2020.pt/sites/default/files/public/uploads/noticias/deliberacao_cic_baixadensidade_20150326.pdf).

<sup>2</sup> Idosos por cada 100 jovens.

<sup>3</sup> Últimos dados disponíveis relativos ao ano de 2018.

recíproco. Para tal, o município deve procurar fazer a sua parte, inteirando-se das decisões dos eleitos locais e participando delas sempre que possível. Se não existir uma participação efetiva, também não poderá existir um grau de satisfação para com as políticas públicas consciente e coerente. Quem anda ao sabor da maré não sabe para onde vai. Portanto, os resultados deste estudo podem ser um marco demonstrativo para os municípios, bem como para os eleitos locais tomarem conhecimento da avaliação que os cidadãos têm dos serviços e das políticas em vigor e encorajá-los a tornarem-se verdadeiros parceiros do governo local. Tal afigura-se de extrema importância, na medida em que pode constituir uma peça vital no puzzle da governação democrática, uma vez que os mesmos tomando conhecimento dos níveis da satisfação daqueles podem adotar ou redefinir as políticas públicas para o bem-estar social. Por sua vez, para os cidadãos esse conhecimento também é vital dado que, quanto mais inteirado o cidadão estiver das políticas públicas adotadas pelos seus representantes, melhor poderão avaliar a execução das políticas públicas dos eleitos locais e, isso poderá, também constituir um fator de decisão ou pelo menos de ponderação aquando das eleições autárquicas.

A presente dissertação está estruturada em cinco pontos, para além da parte introdutória. Assim sendo, no primeiro ponto, aborda-se a temática da satisfação com os serviços públicos no qual se pretende compreender o que é a “satisfação” e a qualidade apercebidas pelos cidadãos com enfoque no resultado orientado para os mesmos. No segundo, terceiro e quarto pontos são apresentadas algumas teorias relativas à temática da satisfação dos cidadãos, faz-se uma breve contextualização da evolução do Poder Local em Portugal, tendo no seu âmago as autarquias locais, dando-se enfoque à descentralização como fator de aproximação dos governos locais aos cidadãos. No quinto ponto, apresenta-se a epistemologia e metodologia da investigação desenvolvida, com vista à apresentação do objetivo, método de estudo e hipóteses de investigação, bem como à caracterização do instrumento de recolha de dados, métodos e técnicas de investigação. Caracteriza-se a população do concelho de Alfândega da Fé, bem como os procedimentos de obtenção e seleção da amostra que hão de conduzir ao tratamento dos dados e à caracterização amostral. Por conseguinte, apresenta-se a discussão e interpretação dos resultados obtidos por meio de estatísticas descritivas, a determinação do Índice de Satisfação do Município e a análise do impacto das suas determinantes testando as hipóteses de investigação. No último ponto, o presente estudo culmina com as principais conclusões e contributos, enuncia as limitações encontradas no decurso do mesmo, bem como futuras linhas de investigação.

# 1. Satisfação com os Serviços Públicos

No presente ponto tenciona-se analisar a satisfação, bem como a qualidade percebidas pelos cidadãos à luz de um 'olhar' voltado para os mesmos enquanto munícipes utilizadores da prestação de serviços públicos e avaliadores das políticas públicas adotadas pelos eleitos locais. Em seguida, será abordada a temática dos resultados orientados para os cidadãos uma vez que os decisores políticos, enquanto eleitos pelos cidadãos, são os representantes dos mesmos. Os atores políticos parecem estar cada vez mais próximos e atentos para com os cidadãos. Pois se, por um lado, temos decisores políticos mais direcionados a suprirem as necessidades e/ou problemas/fragilidades dos cidadãos, por outro temos, também os munícipes que estão mais atentos às políticas adotadas uma vez que depositam uma esperança/confiança no decisor que elegeram ou pretendem eleger dado que lhes confiaram/confiarão o seu voto aquando das eleições. Importa, portanto, apresentar traços característicos de um bom decisor político já que o mesmo é o representante dos eleitores/cidadãos/munícipes e enquanto utilizadores dos serviços públicos os mesmos são contínuos avaliadores dos esforços e resultados dos decisores políticos.

## 1.1. Satisfação e Qualidade Percebidas pelos Cidadãos

Foi sobretudo no final da década de 1970 e inícios da década de 1980, como descrito por Stipak (1979), que diversos estudos e teorias emergiram especialmente direcionados para pesquisas de satisfação respeitantes aos serviços locais. Contudo, definir qualidade e satisfação não é uma tarefa simples, dado que estes conceitos têm no seu âmago um quê de relatividade. O que apraz a um cidadão pode não ir ao encontro ao que outro cidadão crê ser o melhor, ou o mais satisfatório para si. Evidencia-se que, enquanto seres humanos, todos têm preferências e gostos distintos pelas coisas e todos se posicionam em graus de "ter", "ser" e "ver" próprios e diferentes. O mesmo autor (1979) levantou dúvidas se os estudos sobre os cidadãos poderiam servir como um indicador do desempenho do governo local já que as perceções podem ser vistas como imprecisas. No entanto, conforme denotam Hartry (1999), Van Ryzin (2007), Jilke e Van de Walle (2013) é possível que os cidadãos possam formar perceções precisas da qualidade de pelo menos alguns serviços do governo local. Exemplos disso são os estudos empíricos de policiamento levados a cabo por Reisig e Stroshine (2001), dos transportes públicos de Şandor (2007), e das bibliotecas elaborado por Hossaian (2019). Um estudo de Hodgkinson, Hughes, Hughes e Glennon (2017) direcionado para a prestação de serviços de lazer aplicado às autoridades locais de Inglaterra examinou o papel da propriedade, sem fins lucrativos e privada, na satisfação dos cidadãos. Embora se tenha verificado que há diferenças sobre a eficácia na prestação de serviços, conforme o tipo de propriedade do prestador, os resultados indicam que o tipo de propriedade não oferece benefícios diretos para a satisfação dos cidadãos, pois estes

não estão tão preocupados com as diferentes origens do setor que a organização pode adotar, mas sim com o desempenho dos serviços públicos e com o que os eleitos fazem (Hodgkinson, Hughes, Hughes, & Russ, 2017).

Existem ainda outros estudos empíricos que denotam a importância do tema da satisfação do cidadão embora sejam de índole mais genérica, como é o caso do estudo de Roos (2016) aplicado à satisfação dos cidadãos com os serviços públicos em municípios suecos, ou os estudos relacionados com a prestação de contas de Roch e Poister (2006), a dimensão do município de Hansen (2015), Mouritzen (1989) e Larsen (2002), a distribuição pública de serviços *versus* privada e a satisfação do cidadão de Hodgkinson, Hughes, Hughes e Russ (2017), a satisfação e a confiança no governo de Christensen e Lægreid (2005), Van Ryzin (2007) e Beeri, Uster e Vigoda-Gadot (2019).

No estudo sobre a construção do modelo de gestão da Satisfação dos Cidadãos em relação ao município de residência, realizado em 2014 para os municípios portugueses, Machás citado em Ralha *et al.* (2015) sublinhou que existem diversas teorias de análise da satisfação paralelas que geram determinantes da satisfação de clientes. O mesmo autor (2015) apontou três variáveis macro como determinantes da satisfação: a qualidade percebida, o valor-preço ou aspetos económicos e a imagem.

Na visão de Machás citado em Ralha *et al.* (2015, p.153) a “qualidade percebida” relaciona-se com a “avaliação do cumprimento de expectativas dos clientes e consumidores”, são os chamados “modelos de confirmação/desconfirmação de expectativas” que se prendem com a percepção que o cliente tinha antes de adquirir o produto e depois de o adquirir. Diversas teorias introduziram o conceito de “valor percebido”, quer por uma “avaliação do fator «preço puro»” quer por uma “avaliação da relação qualidade-preço”. A satisfação refere-se a cumprir o que é devido/prometido tendo em conta a mitigação de uma exigência ou expectativa associada à qualidade-preço.

Com a emergência da concorrência nos mercados, o conceito de satisfação acabou por ir mais longe. Assim, nos anos 90, o conceito de satisfação passou a estar associado como um determinante de fidelização sem necessariamente estar ligado ao consumidor o conceito de lealdade. Essa renovada atenção à satisfação dos clientes na década de 1990, de acordo com Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) começou na América do Norte, com o desenvolvimento de um instrumento denominado SERVQUAL, que se destinava a medir a satisfação do cliente em indústrias de serviços.

Contudo há estudos, conforme Machás citado em Ralha *et al.* (2015, p.155) aponta, nomeadamente “nos EUA – o «*American Customer Satisfaction Index* (ACSI)»” que foram transpostos para a Europa dando lugar ao designado “*European Customer Satisfaction Index* (ECSI)”. Quer o Índice de Satisfação do Cliente Americano como o Índice Europeu de Satisfação do Cliente têm como determinantes a qualidade percebida, o valor-preço ou aspetos económicos, a imagem e as expectativas do cliente tendo em conta as variáveis de lealdade e de

reclamação. Estes dois barómetros permitem o cálculo do “Índice de Satisfação de Clientes” em diversos setores dando, dessa forma, a conhecer o desempenho dos países.

Esta posição vai ao encontro da perspetiva de Johnson, Herrmann e Huber (2006), quando afirmam que os determinantes da satisfação são a qualidade percebida, o valor-preço ou aspetos económicos, a imagem e as expectativas do cliente comportando também, como fator importante a lealdade, uma vez que não se espera só que o cidadão fique satisfeito em determinado momento, mas que ele volte a procurar a organização. Isto revela que é importante que se pense no munícipe para futuras ofertas e procuras não bastando satisfazer-lhe apenas os interesses momentâneos, uma vez que a lealdade significa uma intenção de adquirir novamente. O que em poder autárquico se traduzirá naquilo que se pode designar por “clientela política” que, por sua vez, manifesta a sua satisfação ou insatisfação nas eleições.

Também, Ralha *et al.* (2015, p.20) sublinha a importância de se olhar para os munícipes/cidadãos enquanto “clientes” já que eles podem ser vistos sobre dois pontos de vista: “o de serem, a par das organizações, os “destinatários dos serviços prestados pelo município”, bem como o facto de serem eleitores que conseqüentemente “avaliam o trabalho desenvolvido pelos órgãos municipais” dado que os munícipes enquanto cidadãos eleitores determinam quem “serão os próximos “gestores” do seu município”.

No terreno político é notório que os munícipes, enquanto clientes, são um ativo basilar de qualquer organização, pelo que a avaliação da sua satisfação para com a autarquia é fundamental para o seu desempenho. Neste sentido, Marques (2015) sublinha que o executivo municipal tendo o retorno da informação apercebida pelo munícipe pode ir ao encontro de mais e melhores soluções com vista a uma melhoria contínua dos serviços prestados.

Com efeito, olhar para o cidadão enquanto cliente é de extrema relevância na medida em que isso possibilita o foco e a consideração das suas necessidades enquanto munícipes, ainda que estes não se considerem utilizadores dos serviços públicos, na realidade eles são corpo social, e, por isso, contribuem e recebem benefícios da Administração Pública (Pereira, 2000; Gonçalves, 2002; Gonçalves, Gonçalves, Veiga, & Oliveira, 2002). Contudo, é de notar que enquanto utilizadores são os cidadãos vistos como clientes, ao passo que enquanto contribuintes e utilizadores devem ser vistos como cidadãos/munícipes. Neste sentido, Vigoda (2000) considera que os cidadãos devem ser vistos sobre dois ângulos: o de clientes e o de eleitores.

Quando um cliente está insatisfeito com a prestação de um serviço ele pode trocar de prestador. Contudo, tal como aponta Alfrof (2016) isso é diferente no setor público onde não há competição e onde não há prestadores alternativos.

Há que ter em conta a complexidade e a subjetividade do conceito de satisfação e de qualidade. Um consumidor satisfeito é, do ponto de vista de Huete (1998), aquele que crê ter feito um bom negócio para si próprio ao adquirir determinado bem ou serviço a uma dada empresa. O que por sua vez irá influir no processo de decisão em eventuais procuras futuras à mesma organização.

De uma maneira abstrata entende-se por qualidade, de acordo com Freitas (2015), o que está em conformidade com a exigência do consumidor tendo em vista uma dimensão positiva e superior.

À essência do vocábulo qualidade está, na perspectiva de Carman (1990), associada a um significado ilusório e abstrato, também, devendo-lhe, por isso, estar interligadas as expectativas, as percepções de satisfação e as necessidades dos clientes.

O conceito de qualidade é subjetivo, porém, segundo Rust e Oliver (1994) é de extrema relevância para as organizações perceberem o que os consumidores pensam sobre este conceito para uma melhor gestão.

Nesta ótica, Parasurman, Zeithaml e Berry (1988) destacam que a qualidade só é atingida, isto é, o cliente só considera que o serviço prestado é de alta qualidade, quando tem uma percepção de que a sua expectativa foi alcançada e/ou superada. A qualidade percebida para Lovelock (1996), também está dependente da forma como as pessoas envolvidas na prestação do serviço se envolvem no mesmo, bem como das instalações e equipamentos das instituições.

Para outros autores, tais como Eiglier e Langeard (1991), a qualidade tem um cariz de relatividade, pois o que num dado momento satisfaz um cliente, pode o mesmo serviço não satisfazer outro cliente. Cada indivíduo pode ter percepções distintas do mesmo serviço (Eiglier & Langeard, 1991).

Na perspectiva de Pires e Santos (1996), a qualidade pode ainda ser avaliada pelo cliente através de um conjunto de critérios tangíveis e intangíveis que eles mesmos traçam, no sentido de lhes satisfazerem as suas expectativas e necessidades. Há ainda que ter em conta que, apesar de um fornecedor considerar determinado serviço/produto de boa qualidade, o cliente pode não se considerar satisfeito com o mesmo.

Conforme descrito por alguns estudiosos do *marketing* como Oliver (1993), Cronin e Taylor (1994), Babakus, Bienstock e Scotter (2004), 'Qualidade' e 'Satisfação' são conceitos que estão *per se* interligados. Autores, como por exemplo, Hoffman, Douglas, Bateson e John (2003) apontam que, por vezes, se confundem ambos os conceitos, uma vez que as diferenças ainda não são nítidas, pois geram-se, com frequência, confusões com o que é qualidade e com o que é satisfação. Hoffman, Douglas, Bateson e John (2003) entendem, ainda que a satisfação percebida conduz à qualidade do serviço e que a qualidade do serviço é que gera a satisfação no cliente, contudo a forma de como os conceitos se relacionam com o comportamento do cliente aquando da aquisição continua por explicar. Contudo, investigadores tais como Rust e Oliver (1994) e Hossain (2019) acrescentam que apesar de interligados estes conceitos são diferentes.

A excelência, o valor, a conformidade com o fim a que destina e as expectativas (alcançadas e/ou superadas) são os quatro ponto-chave, segundo Hemon e Nitecki (2001) para definir a qualidade do serviço.

Na perspectiva de Wixom e Todd (2005) a satisfação é definida de acordo com os sentimentos de uma pessoa em função de uma variedade de fatores tais como as necessidades e as expectativas que dizem respeito a determinada situação.

No entanto, os gostos de cada cliente podem nem sempre coincidir com a qualidade, por isso a satisfação tem um maior impacto do que a qualidade. Por exemplo, Cronin e Taylor (1992) sustentam que a qualidade decorre de uma avaliação a longo prazo, já a satisfação resulta de uma dimensão a curto prazo.

A literatura teórica mostra que os primeiros estudos do tema da satisfação estão sobretudo direcionados para o cidadão enquanto cliente, ou seja, enquanto consumidor. Stipak (1979) começou por explorar o tema com o intuito de fazer uma abordagem da satisfação ao nível dos serviços locais. Desde então, tem crescido o interesse e atenção neste âmbito. Atualmente, é importante que se olhe para o cidadão como alguém mais importante do que um mero consumidor, uma vez que ele é um dos principais atores da vida política democrática.

A literatura existente relativa à opinião dos cidadãos sobre o governo local é vasta. Como aponta Hansen (2015), de facto em locais de maior dimensão populacional parece existir uma propensão para efeitos negativos na satisfação dos cidadãos. Municípios com menos população tendem a ter munícipes mais satisfeitos (Hansen, 2015). Isto em parte pode ser justificado pelas relações de proximidade que existem nos meios mais pequenos e na verdade o governo local é essencial para o bem-estar dos munícipes, na medida em que havendo uma maior relação de proximidade também, pode existir uma maior predisposição para a resolução de problemas.

De acordo com Christensen e Laegreid (2005), a satisfação dos cidadãos para com as instituições públicas, sobretudo com serviços mais específicos, tende a ser mais elevada em cidadãos que têm um nível de confiança maior nas mesmas. Para Dinsdale e Marson (1999), a frequência de utilização dos serviços, sejam eles homogéneos ou heterógenos, também é um aspeto influenciador na satisfação. Conforme Denters (2014), o apoio dos cidadãos aos governos democráticos é significativamente determinado pelas suas avaliações ao desempenho real dos governos. Embora com pouco consenso literário, Fitzgerald e Durand (1980) sugerem que fatores como a idade, o género e rendimento podem determinar os níveis de satisfação. Do ponto de vista de DeHoog, Lowery e Lyons (1990), para se compreender a satisfação cada localidade deveria ser estudada individualmente, uma vez que cada uma tem um contexto característico particular, pelo que aplicando-se um estudo de caso poder-se-ão obter dados mais concretos relativos aos níveis de satisfação de determinada população.

Van Ryzin (2007) relacionou num estudo a forma como os cidadãos respondem ao desempenho do governo local tendo em conta particularmente os seus julgamentos de satisfação e de confiança. Segundo o autor (2007), presume-se que os cidadãos estejam satisfeitos quando o governo tem um bom desempenho e insatisfeitos quando contrário. Todavia, do ponto de vista empírico, a temática da resposta dos cidadãos é mais delicada do que possa parecer já que os

mesmos tendem a responder com base nas suas percepções e, conforme o autor (2007) sublinha, pouco se sabe sobre os processos que eles usam para combinarem as diversas percepções de desempenho com base num julgamento geral de satisfação. Daqui resulta que compreender estas relações pode contribuir para um melhor desempenho das organizações, mas também, para a maximização da satisfação dos munícipes, já que a satisfação geral do cidadão contribui para a confiança no governo (Van Ryzin, 2007).

Um outro fator relevante para a avaliação da satisfação dos munícipes é, na ótica de Roos (2016), a **dimensão demográfica** do município bem como a composição socioeconómica e educacional dos cidadãos. O mesmo autor (2016) no estudo que visa avaliar a satisfação do cidadão com os serviços públicos nos municípios suecos, concluiu que em municípios de menor dimensão demográfica, a satisfação tem um efeito positivo e que a mesma é fortemente influenciada por níveis educacionais mais elevados bem como por cidadãos que estão melhor financeiramente. Ora, sendo o governo local eleito democraticamente, parece natural que em municípios de menor dimensão populacional o grau de relações entre eleitos e cidadãos seja mais estreito e que exista uma convivência e proximidade maiores. O que se pode revelar benéfico na resolução de problemas e/ou conflitos.

Desta forma, os munícipes residentes em municípios de menor dimensão demográfica podem estar em vantagem relativamente aos de maior dimensão, dado que existindo uma maior relação de proximidade eles podem expressar melhor as suas preferências e os seus interesses influenciando dessa forma a política governativa local. Isto, naturalmente, também trará um maior escrutínio aos eleitos locais dado que o foco de atenção, também poderá ser maior.

Rahn e Rudolph (2005) e Lidström e Roos (2010) indicam que os níveis de satisfação dos cidadãos tendem a ser mais elevados em concelhos onde as condições políticas de liderança são mais estáveis. Na verdade, havendo maior estabilidade governativa, existirá certamente maior harmonia entre todos os atores políticos.

Perante o exposto anteriormente, observa-se que qualidade e satisfação são conceitos relativos e subjetivos, mas que andam lado a lado. Parece, contudo, razoável que se tente identificar de forma central um meio-termo. Não se subestima a capacidade de avaliação do cidadão, pois não se espera só rapidez por parte dos decisores na resposta ao problema, como, também, se espera que haja eficiência, transparência e retidão no serviço prestado. O aumento da qualidade não tem que conduzir necessariamente a melhores avaliações de satisfação, pois as expectativas e as preferências dos cidadãos também podem mudar. Na verdade, a satisfação parece ser algo marcado por uma percepção individual que depende de múltiplos fatores sociais, políticos, económicos e psicológicos. O fenómeno da subjetividade dificulta a determinação do que é a satisfação, dado que nem todos os cidadãos usam os mesmos critérios para fazerem as suas avaliações.

## 1.2. Resultado Orientado para os Cidadãos

Os altos níveis de proximidade entre os governos locais e os cidadãos são de extrema importância dado que há uma maior predisposição do conhecimento das causas. Conhecer a percepção que o munícipe tem para com a autarquia local é de extrema relevância para todos os atores envolvidos. Os munícipes são utilizadores dos serviços, logo têm uma opinião formada deles. Por sua vez, se os autarcas tomarem conhecimento dessas avaliações isso poderá constituir um grande benefício não só para as políticas atuais, bem como para a redefinição e definição de novas políticas que vão ao encontro com o bem-estar do cidadão.

Os líderes políticos têm vindo a ganhar maior visibilidade perante o eleitorado sobretudo através dos meios de comunicação social, como sejam os debates televisivos através dos quais segundo Kriesi (2012) os mesmos conseguem alterar a percepção das avaliações do eleitorado por essa via. Contudo, se as inovações tecnológicas, por um lado, lhes conferem uma maior visibilidade por outro, também dão ao eleitorado um maior escrutínio, pois a exposição mediática para Garzia (2011, p.698) “de facto conferiu ao público a capacidade de os julgar como pessoas, assim possibilitando a aplicação de enquadramentos/molduras cognitivas normalmente empregues na vida quotidiana ao processo de avaliação dos líderes.”.

Como caracterizam Aarts, Blais e Schmitt (2011) citados por Silva (2014), a competência e o carácter são traços fundamentais do carácter de um líder. Já Ohr e Oscarsson (s.d) citados por Silva (2014, p.478) “debruçam-se sobre traços associados à *performance* politicamente relevantes, como as capacidades de liderança, confiança, credibilidade e empatia.”.

Um bom decisor político deve traçar primeiramente um diagnóstico do concelho e em seguida desenhar um plano estratégico de ação definindo políticas para o mesmo, não devendo, portanto, abandonar a sua trajetória inicial sem haver fortes motivos em sentido contrário. Neste sentido, Rio citado em Ralha *et al.* (2015), destaca que, de um autarca não se espera somente uma ação exclusivamente política. Para o mesmo autor (2015) um bom autarca é alguém que tem que ter conhecimento dos problemas da população. Também a opinião de Gore (1996) citado por Luz (2017, p.33) aponta nesse sentido, na medida em que o mesmo destaca que “aqueles que mais de perto lidam com o problema são os que melhor sabem como resolvê-lo.”. Nesse sentido, Luz (2017) refere que a capacidade técnica, bem como o carisma e a relação de proximidade com os cidadãos são características fulcrais num bom decisor político.

O Presidente de Câmara deve procurar o equilíbrio entre o caminho traçado e o “interesse público maioritário” não cedendo a pressões externas ao objetivo estratégico, pois é por meio dele que se definem políticas, já que quando a estratégia é congruente com o diagnóstico tudo prospera em harmonia, daí que o decisor deva “ter a coragem para dizer não, sempre que o não tenha de ser dito” (Rio citado em Ralha *et al.*, 2015, pp.16-17).

O papel do autarca passa sobretudo por cuidar dos eleitores tendo sempre em vista uma contínua melhoria do serviço público, serviço, esse, que dê efetivamente resposta aos problemas dos cidadãos sempre tendo com meta a melhoria da qualidade de vida dos mesmos. Neste contexto, são também necessários cuidados e atenções para com a própria gestão interna da Câmara Municipal, como, por exemplo, os recursos humanos, pois a médio e longo prazos têm um grande peso na eficácia do real desempenho atingido em termos de serviço prestado às populações (Rio citado em Ralha *et al.*, 2015). Efetivamente, num estudo levado a cabo por Brans e Hodeghem (2005, p.832) sobre as práticas de gestão implementadas pelo Estado belga foram destacadas algumas competências para os dirigentes de entre as quais consta a “orientação para servir o cidadão, os clientes internos e a sociedade”. A escolha desses dirigentes, conforme sublinha Bilhim (2013, p.220) deverá assentar “no mérito e não na escolha política do Governo” já que “a função dos dirigentes consiste na organização e controlo dos processos de trabalho e de produção de bens e serviços”.

Os decisores políticos com um trabalho sério, coerente e transparente dispõem, na opinião de Rio (2014), do seu melhor *marketing* é, também o que os cidadãos mais prezam a longo prazo. Estes critérios basilares constituem a confiança nos decisores, bem como a satisfação dos cidadãos que se vertem numa hipotética reeleição.

Almeida (2010) citado por Luz (2017, pp.25-26) refere que no contexto político “... o *marketing* é definido como a arte de informar e comunicar com o eleitor; orientar e direcionar as ideias do partido, candidato e governo, em função das necessidades identificadas. Enfim, é o ajustar das medidas às necessidades do Estado e da sociedade, aos anseios dos cidadãos, no sentido de servi-los, aproximando o governo dos governados.”. O *marketing* político é de extrema relevância, pois é visto como uma estratégia elementar nas organizações que segundo o mesmo autor (2017) destaca e diferencia da concorrência política.

Assim sendo, um decisor político carismático, competente, transparente, conhecedor do território e dedicado a suprir as carências/fragilidades dos cidadãos reúne em si a sua melhor propaganda para conquistar os eleitores ao passo que concomitantemente vai afastando os seus opositores.

A situação financeira das autarquias locais constitui uma preocupação constante de qualquer Presidente de Câmara. O Presidente de Câmara tem um papel de gestor que traça paralelamente um caminho de possibilidade de redução de despesas e de concretização de resultados o que nem sempre se torna tarefa fácil, uma vez que “as Câmaras são máquinas político-administrativas submetidas a pressões” e, também pelo facto de depender da capacidade financeira da autarquia em causa (Mozzicafreddo *et al.*, 1988, p.99). Contudo, há que ver que os decisores têm que adotar e adaptar os serviços públicos de acordo, não só com a sua capacidade financeira, mas também de acordo com as necessidades dos munícipes. Estes, por sua vez, estão cada vez mais atentos e em contínua avaliação das políticas públicas locais adotadas, embora se detenham mais em avaliações dos assuntos mais visíveis, como

seja o exemplo da construção de obras públicas, a aquisição de equipamentos, a requalificação de espaços (Roos e Lidström, 2014).

A Administração Local deve procurar adotar e adaptar os serviços públicos de acordo com as necessidades e as preferências dos cidadãos, é certo que eles são contínuos avaliadores dos esforços e dos resultados dos decisores. Esta perspectiva é corroborada por Roos e Lidström (2014), quando consideram que a legitimidade do governo local assenta no apoio que os cidadãos dão aos eleitos locais. Um governo local que pensa as suas políticas de acordo com as prioridades locais tende a receber mais apoio e incentivo por parte cidadãos. Ao mesmo tempo, este nível de proximidade confere aos cidadãos algum poder e capacidade de influência na elaboração das políticas locais. Desta forma, verte-se no poder local uma certa margem de manobra para o autogoverno.

Subsequentemente, Roos e Lidström (2014) consideram que, quanto melhores forem as condições gerais de vida dos cidadãos mais estes apoiam o governo local. As instalações culturais e de lazer, bem como os serviços coletivos básicos, também têm um grande impacto positivo na avaliação dos cidadãos. Ressalta do estudo dos autores mencionados (2014), que quanto mais recursos financeiros os municípios tiverem ao seu dispor e quanto mais investimentos realizados, nomeadamente, em estruturas físicas, isto é, que sejam perceptíveis ao cidadão, a satisfação tende também a aumentar. Os cidadãos têm uma relativa capacidade de influência das decisões e das atividades municipais, contudo, talvez o mais importante não sejam os gastos com os serviços em si, mas sim a perceção dos gastos que os cidadãos têm dos mesmos.

Com efeito, torna-se evidente que as autarquias são extremamente importantes para o dia-a-dia dos cidadãos, daí que a definição de políticas públicas que vão ao encontro das necessidades dos cidadãos sejam um ponto fulcral na arte do governar. Como Mouritzen (1989) refere, o governo local tem um papel de grande relevo na definição das políticas públicas locais, na oferta de bens, instalações e serviços locais. Também, Swianiewicz (2014) corrobora desta ideia ao sublinhar que o governo local tem uma participação relevante no que à entrega de bens públicos diz respeito. De facto, as autarquias locais são importantes organizações de proximidade que estão ao serviço das necessidades dos cidadãos, na medida em que distribuem serviços públicos e são muitas das vezes geradoras da grande maioria dos postos de trabalho nas regiões. Fazer uma avaliação dessas ações é inevitável, de uma maneira mais profunda ou superficial todos os cidadãos estão constantemente a avaliar o que é feito.

Mouritzen (1989) no estudo que realizou sobre a satisfação dos cidadãos com o desempenho municipal define três conceitos chave: satisfação, desempenho e perceções. Segundo o mesmo autor (1989) o cidadão só está satisfeito com o desempenho municipal quando este corresponda aos seus desejos. O mais importante não é propriamente o desempenho municipal no sentido objetivo, mas sim a perceção que o cidadão tem desse desempenho municipal, muitas vezes

ficando aquém do desempenho municipal efetivo. Van Ryzin (2007) refere que as percepções de desempenho, a satisfação e a confiança podem ser fomentadas por influências exógenas, tais como as preferências individuais, a ideologia política, o contexto social em que os cidadãos estão inseridos, e, ainda, os meios de comunicação social.

Beerli, Uster e Vigoda-Gadot (2019) estabeleceram uma ligação entre a gestão de desempenho, a satisfação dos cidadãos e a confiança. Segundo os autores (2019), conhecer os níveis de confiança e de satisfação dos cidadãos pode ser uma mais-valia para a gestão de desempenho, que é um dos pilares da Nova Gestão Pública – NGP, o que possibilitará aos eleitos dirigir ou redirecionar as políticas públicas. Beerli, Uster e Vigoda-Gadot (2019) creem que a confiança nos funcionários e nos serviços públicos, bem como nos eleitos pode gerar uma imagem positiva do governo e, por conseguinte, isso satisfazer os cidadãos/municípios, o que, por sua vez, se traduzirá em apoio aos governos democráticos. Neste estudo, os autores (2019) concluíram que a satisfação é um método de mediação entre a gestão de desempenho e a confiança no governo local na medida em que a gestão de desempenho e a confiança no governo se relacionam positivamente com os níveis de satisfação dos cidadãos.

Por sua vez, dar a conhecer aos municípios estas avaliações da satisfação, também pode ser precioso na medida em que envolvendo-os na vida política e social, estes podem avaliar melhor as políticas públicas locais e o desempenho de quem elegeram para os representarem e, isso poderá trazer um cenário mais realista entre o que são as promessas eleitorais e a realidade.

## 2. Teorias sobre a Satisfação de Cidadãos

Outro determinante que surgiu ao “nível mais elevado da fidelização do cliente/consumidor é a imagem de marca”, que Machás citado em Ralha *et al.* (2015, p.154) refere ser utilizado pela gestão com vista ao aumento do que se chama de “**teorias de brand management** – o *equity* de clientes (*brand equity*)”, isto é, teorias de gestão de marca que se baseiam no valor da marca. Estas teorias traduzir-se-ão na conseqüente fidelização de clientes através da aposta e da “eficácia da comunicação publicitária das marcas”. Assim sendo, no que respeita à ideia de satisfação, a qualidade é-lhe parte integrante. Estes conceitos, por sua vez, são indissociáveis no que respeita à avaliação percebida pelo cliente/consumidor. Neste sentido, cria-se, assim, um “modelo de avaliação da satisfação de clientes com base em “modelos causa-efeito” auxiliares na medição do impacto, ou melhor, da importância de cada determinante na satisfação” (Machás citado em Ralha *et al.* 2015, p.154).

Do ponto de vista de Pollitt e Bouckaert (2000), a imagem do setor público manifesta-se sobretudo sob a forma de confiança, sendo um dos principais resultados na satisfação dos cidadãos. Johnson, Gustafsson, Andreassen, Lervik e Cha (2001) afirmam que a imagem pode ser vista como resultado da satisfação e que ela impacta a fidelidade do cliente. A imagem (positiva ou negativa) pode ser um impulsionador no aumento ou na diminuição da satisfação dos cidadãos.

Já a **teoria da economia política** (*political economy theory*), para Tiebout (1956, 1957), sugere que a dimensão demográfica afeta negativamente os cidadãos. Isto é, em locais de menor dimensão tende a existir um maior conhecimento/proximidade entre os decisores e cidadãos. Desta forma, os decisores podem oferecer melhores políticas que de facto correspondam às reais necessidades e preferências dos cidadãos (Tiebout, 1956, 1957).

A satisfação do munícipe altera consoante a **dimensão** do município; assim sendo, municípios com grandes massas populacionais tendem a ter uma diminuição na satisfação para com o município. Portanto, de acordo com a teoria da economia política, a satisfação dos cidadãos diminui com o aumento da dimensão populacional (Tiebout, 1956, 1957).

Neste contexto, também existe uma teoria oposta, segundo Mouritzen (1989) e Denteres (2015) **a teoria das reformas** (*reform theory*), por sua vez, defende que a densidade populacional afeta positivamente a satisfação dos cidadãos, uma vez que quanto maior o número populacional maiores hipóteses há para as economias de escala. Ora, isso permite uma produção de serviços públicos mais eficientes e especializados, bem como a prestação de serviços melhores quantitativa e qualitativamente. Contrariamente esta configuração em meios pequenos não é fácil de se alcançar. Desta maneira, constata-se que esta teoria argumenta que o aumento da densidade populacional aumentará os recursos financeiros e, por conseguinte, a capacidade de desempenho do município. Tal só será possível em sistemas de grande escala que disponham

de elevados graus de especialização profissionais, o que, conseqüentemente, levará à eficácia e à eficiência dos serviços públicos. Desta forma, presume-se que a capacidade do sistema aumenta quanto maior for a densidade populacional. Ostrom (1972) presume, ainda, que o aumento na densidade populacional afeta positivamente a resposta do sistema o que por sua vez terá um efeito positivo na satisfação dos cidadãos.

Ainda que opostas, ambas as teorias têm em comum o facto de considerarem a dimensão do município como critério importante para a avaliação do munícipe.

Perceber a importância que as avaliações dos cidadãos têm sobre os sistemas políticos é de extrema utilidade para o setor público, pois permite ver o que está a correr bem e, portanto, o que pode ser continuado e, também, aquilo que pode ser melhorado. Esta constatação foi denominada por Norris (2011) de **teoria do desempenho político** (*the policy performance theory*). Segundo o mesmo autor (2011), esta teoria implica que sucessivamente os governos consigam satisfazer as expectativas dos cidadãos, nomeadamente, no que ao bem-estar, à paz e à prosperidade dizem respeito. O autor (2011) acredita que só dessa forma se pode edificar, de modo gradual, uma âncora de apoio à governação democrática e que a mesma será decisiva quer em tempos abastados quer em tempos difíceis. Alguns estudos empíricos, tais como o de Norris (1999 a,b) e Denters, Gabriel e Torcal (2007), sustentam a perspectiva enunciada, na qual o apoio dos cidadãos à governação é determinado pelas avaliações dos mesmos aos resultados do desempenho governativo. Existem alguns estudos, tais como De Borger e Kerstens (1996); Milligan, Moretti e Oreopoulos, (2004); Loikkanen e Susiluoto (2005), que assinalam que a eficiência local está positivamente relacionada com o nível educacional dos cidadãos e que isso afeta a capacidade de eleger líderes à altura. Espera-se que, o nível educacional aumente os níveis de conhecimento sobre as políticas públicas locais adotadas. Contudo, Vetter e Kersting (2003) consideram que os cidadãos detentores de um estatuto socioeconómico mais elevado tendem a estar mais envolvidos nos assuntos locais, por interesses próprios, e que, portanto, seja de esperar que eles sejam cidadãos mais satisfeitos para com os eleitos e/ou serviços locais.

Importa ter em conta tal como notaram outros estudiosos, como por exemplo Hasan e Ilias (2008), que a qualidade do serviço é um pré-requisito de extrema relevância para a manutenção de um bom relacionamento para com os clientes. Poder-se-á aplicar, por analogia o mesmo entre eleitos locais e munícipes, no qual a qualidade dos serviços públicos, bem como das políticas públicas locais adotadas são o requisito base para estabelecer um relacionamento satisfatório entre os eleitos e os munícipes.

Todavia, também existem, na literatura, outros pontos de vista divergentes da teoria do desempenho político. É o caso de Hibbing e Theiss-Morse (2002) que negam que a avaliação com base no desempenho político seja o mais importante. Os mesmos autores (2002) acreditam que os cidadãos apenas desejam um sistema político de confiança no qual os decisores ajam pelo desejo de servir o povo. Nesta linha de pensamento, os cidadãos avaliam as políticas públicas apoiados nos *inputs* ao invés dos *outputs*, isto é, em termos procedimentais baseados

nas entradas ao invés de termos funcionais baseados nos resultados. Nesse sentido, também, Link e Oldendick (2000) acentuam que a percepção que os cidadãos têm da qualidade do serviço raramente se encontra correlacionada com medidas objetivas dos resultados.

Certo é que, na sociedade vigente, o cidadão está cada vez mais informado, basta que tenha interesse nisso. A informação chega de uma maneira acessível e rápida através de diversas plataformas *online*, bem como das redes sociais, nos dias de hoje tão utilizadas. Claro que isto nem sempre é garantia de qualidade ou de veracidade das informações publicadas pelas diversas entidades, mas isso é algo que não é central para o tema em discussão. Com poucos cliques tem-se acesso a toda uma panóplia de informação que outrora estava com um acesso mais dificultado, reduzido ou até vedado. Neste sentido, defensores da **teoria da cidadania pós-moderna** (*theory of postmodern citizenship*), como, por exemplo, Dalton, Scarrow e Cain (2003), sublinham a importância destes canais a que os cidadãos atentos, emancipados e exigentes têm acesso e nos quais podem expressar as suas opiniões e acautelar os seus interesses sem ser só em tempos de eleição. Desta forma, se os cidadãos considerarem estes novos meios não eleitorais ineficazes prevê-se que isso tenha um efeito negativo na satisfação dos cidadãos para com a democracia.

Como descrito por Oliver (1980) e Oliver (1997), **a teoria de desconfirmação da expectativa** (*expectancy disconfirmation theory*) retrata que as expectativas são fundamentais para os níveis de satisfação dos consumidores de bens e serviços, dado que as mesmas se formulam através de juízos de valor dos consumidores. No entanto, essas expectativas destinam-se a comparar se esse juízo satisfatório se confirma ou não após a experiência do desempenho efetivo de determinado produto/serviço. Note-se que a expectativa está, segundo o mesmo autor (1977, 1980), ligada às previsões por antecipação que o cidadão tem relativamente ao desempenho/eficácia de um produto ou serviço que ocorrem em larga escala por experiências prévias, pela publicidade ou outros meios de comunicação, bem como pelo 'passa a palavra' entre cidadãos.

De acordo com Oliver (1980), Reising e Stroschine (2001) e Hossain (2019) o modelo de desconfirmação das expectativas pode ser concetualizado num processo de **quatro fases**. Na primeira fase, o cidadão formula a expectativa, na segunda faz determinadas atribuições em relação ao desempenho, na terceira fase faz uma comparação entre a sua percepção do desempenho do produto e as suas expectativas iniciais (desconfirmação) e, por fim, na quarta e última fase, determina o quanto o bem/produto correspondeu às suas expectativas iniciais (satisfação). Desta forma, o indivíduo pode avaliar o desempenho do produto/serviço/política melhor, igual ou pior ao que ele esperava. Neste sentido, o cidadão pode experimentar uma **desconfirmação positiva** se as suas expectativas forem excedidas, isto é, se existir um desempenho melhor do que o esperado, verificando-se, nestas situações a probabilidade de satisfação ser maior. Já a **desconfirmação negativa** ocorre quando as expectativas do cidadão não são atendidas pelo desempenho do produto ou serviço, verificando-se, nestes casos, a

probabilidade maior de a satisfação diminuir. Por fim, Oliver (1980), Reisig e Strohshine (2001) e Hossain (2019) acrescentam que a **desconfirmação zero** ocorre quando o desempenho corresponde às expectativas, isto é, atua de acordo com o esperado, não gerando nenhum efeito na satisfação.

Na verdade, o tema da satisfação começou por ser estudado nos domínios do *marketing* do setor privado e muita investigação, tal como a de Van Ryzin (2004a) e Van Ryzin (2004b) é baseada no paradigma da desconfirmação (*disconfirmation paradigm*). Este paradigma aponta que a satisfação está intimamente ligada às expectativas dos consumidores antes destes adquirem determinado serviço ou produto e que a mesma se refletirá numa desconfirmação positiva ou negativa após a compra do produto ou serviço. Na verdade, isto, também pode ser aplicado ao setor público, aquando da prestação de serviços e até mesmo na avaliação das políticas públicas, ou até na confiança política que o cidadão deposita aquando da eleição. Presume-se que é humanamente inevitável não ter expectativas relativamente não só no que aos relacionamentos sensíveis diz respeito como também, naquilo a que o homem se propõe usufruir seja no setor privado ou no setor público. Van Ryzin (2004a, 2004b) e Van Ryzin (2007) fornecem suporte empírico para o modelo da desconfirmação das expectativas.

Para Van Ryzin (2007), a desconfirmação é medida subtraindo a diferença entre as expectativas anteriores e a perceção da qualidade geral dos serviços do governo local. Composta por uma variável que é o desempenho que, por sua vez, é medido por um conjunto de classificações específicas da qualidade do serviço percebido (por exemplo, policiamento, escolas, hospitais, ...) (Van Ryzin, 2007). O mesmo autor (2007) descreve, ainda, que a variável “expectativa” constitui uma limitação transversal às investigações.

O modelo foi estudado durante várias décadas e aplicado no setor privado, mas nunca havia sido aplicado à satisfação dos cidadãos para com os serviços do governo local. Tendo tal facto como premissa, Van Ryzin (2005) debruçou-se sobre a influência da teoria de desconfirmação das expectativas quanto à satisfação dos cidadãos. Todavia, os resultados dos estudos realizados sugerem que as expectativas pouco têm que ver com a formação da satisfação dos cidadãos.

Neste contexto, Erevelles e Leavitt (1992), tal como Oliver (1997), enfatizam que a desconfirmação da expectativa tanto pode ser negativa como positiva. Está-se perante uma desconfirmação positiva quando o desempenho excede as expectativas. Contrariamente, se o desempenho ficar aquém das expectativas está-se diante uma desconfirmação negativa. Mediante o exposto, verifica-se que a desconfirmação (positiva ou negativa) é a discrepância entre a qualidade prevista do bem ou serviço e qualidade do que foi, efetivamente, experienciado pelo cidadão.

Importa salientar, de acordo com Kopalle e Kahneman (2001), que a qualidade percebida pelos consumidores, neste caso pelos cidadãos, é um ponto inicial de referência para a satisfação.

Isto, porém, não pode ser visto como um fator decisivo da qualidade *per se*, pois, o cidadão pode ter uma expectativa elevada com base numa opinião própria ou de outrem de que determinado

produto é excelente. Todavia após a experiência pode perceber que afinal estava equivocado. De facto, a percepção bem como a expectativa de que algo é bom pode ser decisivo para procura futuras pelo que, conseqüentemente, pode ou não garantir a fidelização consoante a desconfirmação da expectativa (Kopalle & Kahneman, 2001).

Como caracteriza James (2009), as expectativas da desconfirmação (*expectations disconfirmation*) e a ancoragem das expectativas (*expectations anchoring*) são duas óticas cada vez mais influentes para compreender quer a satisfação quer a insatisfação dos cidadãos para com os serviços públicos. Administrar as expectativas, bem como o desempenho percebido pelos cidadãos pode ser uma estratégia muito eficaz para os decisores políticos aumentarem os níveis de satisfação, embora isso não seja visto como algo desejável a ser implementado.

Van Ryzin (2004a, 2004b) e Roch e Poister (2006) começaram a estudar as influências das expectativas na satisfação dos cidadãos numa perspectiva voltada para os serviços públicos. A satisfação dos cidadãos é influenciada pelo desempenho dos decisores e essa influência é exercida sobretudo através do voto, dado que a insatisfação pode ser um forte impulsionador na preferência/mudança do voto e/ou na escolha do partido político. Uslaner (2001) aponta que existem suspeitas de que a ideologia política ou a identificação/inclinação partidária são suscetíveis de fomentar as expectativas dos cidadãos.

Na visão de Van de Walle e Van Ryzin (2011) os decisores podem influenciar as expectativas com vista ao aumento dos níveis de satisfação dos cidadãos, porém manipular as expectativas com vista à percepção de um melhor desempenho ou com os olhos postos na reeleição dos políticos não é ético nem desejável para a sociedade. Não é tarefa fácil dar uma definição absoluta nem de satisfação, nem de qualidade nem tampouco de expectativa, dado que em termos objetivos, cada indivíduo tem um leque de vivências e de preferências distintas e subjetivas. Cada expectativa formar-se-á um pouco de acordo com a consciência e as necessidades de cada um, logo qualidade e satisfação poderão ser vistas sobre diversas perspectivas consoante cada cidadão. Além do mais, alguma literatura como James (2009) e Roch e Poister (2006) referem que quer o género, a idade, bem como os fatores demográficos, socioeconómicos, políticos e institucionais influenciam a satisfação dos cidadãos.

Rose e Pettersen (2000), num estudo norueguês, constataram que a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos está amplamente ligada à confiança no governo. Bouckaert e Van de Walle (2001) mencionam que os cidadãos desempregados e com condições de vida mais difíceis têm menos confiança no governo. Já Rose e Pettersen (2000), num estudo norueguês, descobriram que a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos está amplamente ligada à confiança no governo. James (2009) refere, também que entre cidadãos desempregados e em grupos de minorias étnicas, a satisfação tende a diminuir.

Assim sendo, parece resultar que cada cidadão procurará, exigirá e criará mais expectativas consoante as suas necessidades. De igual forma, a sua satisfação será tanto maior quanto melhor forem as suas condições de vida.

Contudo, também estudos como os de DeHoog, Lowery e Lyons (1990), Lyons, Lowery e DeHoog (1992) e Duyyf (2000) revelaram que fatores como o género e a idade podem ter influências ambíguas na avaliação da satisfação e, portanto, serem geradores de resultados contraditórios.

Assim sendo, embora a teoria da desconfirmação de expectativas tenha um grande efeito sobre a satisfação do cidadão ela não é por si só a chave para entender o fenómeno, já que as expectativas, também têm efeitos diretos e indiretos na satisfação e que o desempenho real, também está relacionado com a satisfação do resultado.

Um estudo intitulado *American Customer Satisfaction Index* (2012) afirma que várias pesquisas sobre a satisfação do cidadão com os serviços governamentais têm estudado o modelo/teoria da desconfirmação de expectativas. Esse modelo sugere que os juízos de satisfação dos indivíduos são formados através de um processo cognitivo que relaciona as expectativas anteriores ao desempenho/qualidade percebido e a confirmação ou não das expectativas em relação ao desempenho/qualidade. Tal como Oliver (1980, 1997), Van Ryzin (2004b, 2005), James (2009), Roch e Poister (2006), referem na sua investigação que pese embora o facto de este sistema avaliativo ser originário do setor privado, ele tem vindo a ser aplicado ao setor público no sentido de se perceber quais os níveis de satisfação dos cidadãos para com os serviços públicos. Nesse sentido, conhecer o nível de satisfação do cidadão através da aplicação do modelo/teoria pode ajudar a clarificar o conhecimento que o cidadão tem dos eleitos locais, o que lhes pode ser uma mais-valia, na medida em que estes, detendo esse conhecimento, compreenderão melhor aquilo que podem melhorar e/ou alterar a nível governativo.

Hossain (2019) considera que a teoria da desconfirmação, desenvolvida por Oliver (1997) e Oliver (1980), é um modelo/teoria/paradigma frequentemente utilizado para estudar a satisfação e a insatisfação do cliente/cidadão. No qual a desconfirmação é a avaliação que o cliente/cidadão tem relativamente ao desempenho de um produto/serviço/política tendo em conta as suas expectativas.

Jilke (2018) acredita que embora o facto de existirem teorias que possam ajudar a compreender o tema da satisfação, nomeadamente a teoria da (des)confirmação de expectativas continua a existir uma lacuna na compreensão do que efetivamente representa a satisfação do cidadão.

De acordo com Hossain (2019), embora a teoria da desconfirmação de expectativas de Oliver (1980), revista por Patterson (1993) continue a ser o modelo mais utilizado para estudar a satisfação e a insatisfação dos clientes/cidadãos, este tem recebido algumas críticas pelas suas limitações, pois as expectativas nem sempre são o melhor padrão para prever as influências na avaliação feita pelos clientes/cidadãos.

Zeithaml, Berry e Parasuraman (1996) consideram que as expectativas são mutáveis/variáveis de pessoa para pessoa e de serviço para serviço.

Mais recentemente, Andersen e Hjortskov (2016), Hjortskov (2016) e Marvel (2015, 2016) citados por Jilke (2018) argumentaram que os cidadãos podem fazer uma avaliação da qualidade do desempenho público assente em preconceitos inconscientes, isto é, em valores e crenças pré-existentes. Segundo o mesmo autor (2018), tal situação pode levar a uma distorção da realidade e, por conseguinte, a avaliações de satisfação tendenciosas, o que pode colocar em causa a sua validade como indicador de desempenho do governo.

Dessa forma, Jilke (2018) desenhou uma **teoria de satisfação do cidadão** (*theory of citizen satisfaction*) assente numa interligação entre responsabilidade funcional entre os atores políticos e as organizações governamentais enquanto prestadoras de serviços públicos. Segundo o mesmo autor (2018) a teoria explica a natureza política das organizações que assenta sobretudo em modelos de psicologia política, e, em particular, de raciocínio motivado. No seu estudo o autor (2018) mostra que há razões para crer que a satisfação do cidadão bem como as avaliações que os mesmos fazem do governo são tendenciosamente partidárias. Daqui parece resultar, como referido no estudo, que embora tenha chegado a conclusões mistas, aqueles cidadãos/municípios que tiverem votado a favor do eleito/vencedor tenderão a ter opiniões mais positivas para com estes; já os que votaram no partido da oposição serão menos propensos a uma opinião positiva. Tal é designado de enviesamento partidário de satisfação do cidadão.

Bouckaert e Van de Walle (2001), Christensen e Lægreid (2005) associaram que o fator cognitivo, relativamente à educação tem influência nas expectativas da satisfação, isto é, quanto maior for o nível de educação do indivíduo mais este confiará no governo. Segundo os mesmos autores (Bouckaert & Van de Walle, 2001; Christensen & Lægreid, 2005), cidadãos com níveis de educação/habilitações académicas mais elevados têm um maior conhecimento sobre o sistema político-administrativo. Todavia, quanto mais conhecimento, mais senso crítico se adquire e isso parece mais importante, para melhor avaliar as ações dos eleitos, do que propriamente os níveis académicos dos cidadãos, já que o conhecimento pode ser empírico.

Beerli, Uster e Vigoda-Gadot (2019) referem, no estudo que realizaram, que a satisfação pode ser operacionalizada através de vários métodos de entre os quais a teoria da desconfirmação de expectativas e a escala SERVQUAL. Segundo Sun e Van Ryzin (2014), citados por autores Beerli, Uster e Vigoda-Gadot (2019), a satisfação dos cidadãos é um indicador muito importante para os políticos, pois fornece-lhes um *feedback* de grande utilidade sobre a implementação das suas decisões políticas.

Como se pode verificar, entre alguns fatores já mencionados, existem outros que podem influenciar a satisfação. Do ponto de vista de Goodsell (1990), os cidadãos tendem a estar mais satisfeitos com os serviços com os quais já tiveram uma experiência prévia em comparação com

os serviços em geral. Deste modo, o nível de utilização direta dos serviços é provavelmente uma variável importante no contexto da satisfação e das expectativas.

A satisfação com o desempenho municipal, também pode ser negativamente afetada com os elevados graus de pressão que os cidadãos podem exercer sobre os eleitos locais. As exigências elevadas para com os decisores podem levar a que os cidadãos tenham uma percepção negativa das políticas públicas. Pelo facto de os recursos financeiros das autarquias locais serem limitados e escassos nem sempre é possível ir ao encontro das necessidades dos cidadãos e muito menos com as expectativas de cada um em particular. Mouritzen (1989) afirma que os decisores políticos procuram ativamente informações sobre as necessidades e as exigências dos cidadãos, mas o sistema de resposta é caracterizado pelo pressuposto de que a capacidade de um sistema político para responder às exigências e desejos da população aumentará quanto mais homogénea a população for. Daqui parece resultar que se a clivagem entre os cidadãos for muito marcada mais difícil será aos decisores atenderem às necessidades e preferências dos cidadãos. Isto vai ao encontro do estudo realizado por Mouritzen (1989) e confirmado por Lolle (2002), em que os autores denotam que as políticas públicas tendem a corresponder melhor às preferências dos cidadãos em comunidades homogéneas de menor dimensão. Como consequência disso o cidadão irá perceber de uma forma mais favorável a qualidade do serviço o que, como resultado, os tornará em cidadãos mais satisfeitos para com o município (Lolle, 2002).

A **confiança** dos cidadãos nos decisores constitui outro marco importante na satisfação dos cidadãos. Putnam (1993) e Van Ryzin (2007), mostram que a confiança nos decisores pode ser importante para os níveis de satisfação dos cidadãos. Quanto mais visíveis forem os problemas aos olhos dos cidadãos como, por exemplo, a poluição ambiental e a exclusão social, mais estes tendem a estar insatisfeitos com a qualidade das políticas públicas (Putnam, 1993). A confiança em que os decisores são capazes de resolver os principais desafios sociais é de extrema importância nos graus da satisfação e da qualidade percebida por parte do cidadão.

Do mesmo modo, Mouritzen (1989) assinalou no estudo que desenvolveu sobre a satisfação dos cidadãos com o desempenho municipal que há uma grande diferença entre o que o cidadão quer e o que ele percebe e que, por norma, os cidadãos não têm uma informação completa relativa às políticas públicas adotadas. O mesmo autor (1989) indica ainda que se o Presidente de Câmara for do partido político da preferência do cidadão, este tende a ter mais expectativas nele, bem como a confiar mais nas suas decisões o que, também, pode resultar numa maior satisfação. Contudo, Mouritzen (1989) sublinha que isto pode conduzir o cidadão a uma atitude menos crítica face às políticas adotadas.

Igualmente, Holmberg (1999) confirma a posição de que a confiança do cidadão depende em larga maioria de se o seu partido político preferido está ou não no poder.

Para Roch e Poister (2006), a **accountability** é outro mecanismo importante que fornece aos cidadãos informação sobre o desempenho dos governos. A avaliação é fundamental para a

responsabilização. Na verdade, por meio da avaliação dos cidadãos, os eleitos locais têm ao seu dispor um precioso *feedback* sobre a real eficácia dos serviços prestados. Osborne e Gaebler (1992), citado em Roch e Poister (2006, p.292-293) chamaram a este tipo de *feedback* de “*reinventing government*” (reinventar o governo), movimento que acabou por ficar conhecido por englobar um vasto leque de reformas na prestação de serviços, bem como em novas técnicas de gestão direcionadas para o aumento da capacidade de resposta do governo aos cidadãos.

O tema da qualidade e da satisfação têm vindo, no decorrer dos últimos anos, a ser amplamente discutidos na literatura, todavia apesar disso ainda não se chegou à perfeita definição de qualidade e de satisfação. Existem várias definições convergentes para uma onde se abarca algo que está em conformidade com determinada coisa e conforme às expectativas. Neste sentido, foram criados Índices de Satisfação dos Consumidores que visam medir a interação entre cliente/cidadão, produto, serviço e resultado/qualidade/desempenho. Estes índices podem demonstrar a qualidade alcançada, bem como a satisfação do cidadão, através da teoria da desconfirmação, caracterizada por Oliver (1980) e confirmada por Patterson (1993).

O **Índice de Satisfação dos Consumidores** começou por ganhar relevância, segundo Fornell (1992), na Suécia, sendo posteriormente aplicado em vários países. Do ponto de vista de Van Ryzin (2007) os antecedentes da satisfação incluem as perceções e expectativas da teoria de desconfirmação de expectativas de Oliver (1980) e Oliver (1997), mas, o modelo *American Customer Satisfaction Index* analisa especificamente a satisfação como sendo fundamental para a obtenção de outros resultados como sejam os de aumentar a clientela ou os de reduzir as reclamações. Num estudo anterior, Lyons, Lowery e DeHoog (1992), estabeleceram uma relação entre confiança/lealdade, satisfação e as intenções de sair ou ficar no poder (jurisdição).

Van Ryzin, Muzzio e Immerwahr (2004) realizaram um estudo com o intuito de testar o método do **Índice de Satisfação do Cliente Americano** a cidadãos residentes em Nova York, num modelo que incorpora as avaliações de serviços específicos, os julgamentos gerais de qualidade e de satisfação, bem como as consequências comportamentais numa única estrutura explicativa.

Os autores (2004) descobriram que a qualidade percebida das escolas, da polícia, dos pavimentos/estradas e do metro são os serviços com maior impacto para a satisfação, contudo verificaram que a importância de cada serviço varia de acordo com a dimensão (geografia) e com os rendimentos dos cidadãos. Os mesmos autores (2004) verificaram, ainda, que a confiança, também é um fator importante para a satisfação geral quer com os eleitos quer com os funcionários públicos. Para Van Ryzin, Muzzio e Immerwahr (2004) há poucos estudos que abordam a satisfação dos cidadãos com os governos locais aplicados a conhecer as avaliações de serviços específicos como seja o caso da proteção policial e da limpeza de ruas, de forma a conhecer a satisfação ou insatisfação do cidadão e que consequências podem advir daí, nomeadamente, a confiança nos eleitos ou até o desejo de permanecer na comunidade ao invés de se mudar. De acordo com os autores, uma exceção é o estudo de Lyons, Lowery e DeHoog

(1992) que aplica o modelo EVLN (saída, voz, lealdade e negligência) em resposta à insatisfação dos cidadãos. No entanto esse estudo é mais voltado para organizações centralizadas em contraste com organizações urbanas fragmentadas em termos de satisfação do cidadão e as respostas comportamentais ao modelo.

O Índice de Satisfação do Cliente Americano é um modelo econométrico que integra as percepções de qualidade e de satisfação analisando comportamentos específicos como as reclamações, ou seja, baseia-se na teoria da desconformação de expectativa desenhada por Oliver (1997). Assume que os clientes têm expectativas sobre a qualidade do serviço e que elas são formadas a partir de uma experiência anterior ou da reputação do serviço. O índice fornece aos eleitos, bem como aos cidadãos uma perspectiva única de como os munícipes avaliam o que está a ser feito.

Segundo Van Ryzin, Muzzio e Immerwahr (2004), o índice revela quais os serviços que têm mais influência nas avaliações gerais de qualidade das pessoas e na sua satisfação com os serviços de governação locais, bem como as potenciais consequências comportamentais. Por outras palavras, o índice explica quais os fatores que impulsionam a variação na satisfação. O Índice de Satisfação do Cliente Americano fornece aos políticos uma perspectiva diferente sobre os serviços públicos e os seus efeitos nos cidadãos. Neste sentido, pode ajudar os eleitos a identificar as áreas onde podem fazer melhorias ou esforços adicionais com base na satisfação dos cidadãos de forma a melhorarem a qualidade de vida dos munícipes.

Um estudo realizado na Noruega, por Johnson *et al.* (2001) apresentou uma nova forma de medir a satisfação através da criação de um barómetro norueguês da satisfação do cliente, eliminando as expectativas e dando maior enfoque à imagem e à lealdade/fidelização. De acordo com Şandor (2007), o barómetro norueguês introduziu uma nova forma de medir a qualidade, SERVQUAL.

O "SERVQUAL", é uma escala que foi desenvolvida para os setores de *marketing* por Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990, 1996) e Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985,1988,1994) é um instrumento de mensuração da qualidade do serviço prestado feito com base nas expectativas e contraposições das percepções do cliente. Importa salientar que, pese embora a importância que esta escala tem a mesma foi desenhada para avaliações da percepção dos clientes à qualidade dos serviços voltados para setor privado. Portanto, quando aplicada ao mesmo ela poderá constituir um instrumento de mensuração precioso, contudo o foco da presente dissertação está voltado para o setor público em concreto a administração local daí que a SERVQUAL não faça parte do foco do que aqui se pretende estudar.

McCall-Kennedy e Schneider (2003) deram nota de que a satisfação do cliente não deve ser medida isoladamente, mas sim conjuntamente com a qualidade do serviço e o sucesso/confiança.

Mediante o exposto apresentar uma definição de qualidade e de satisfação do cidadão é extremamente complexo dada a subjetividade que os conceitos carregam em si. Na verdade a resposta ao quão satisfeito o cidadão está com determinado serviço/política pode depender de

uma ampla gama de elementos, nomeadamente, dos quais se destacam alguns: de uma experiência recente ou passada, do “ouvir dizer”, de uma crise, de um evento recente e/ou marcante, da proximidade com os decisores, de preferências ideológicas, da imagem, as crenças, as emoções, a resposta poderá, inclusivamente, até ser estratégica para mostrar agrado ou desagrado para com os decisores.



### 3. O Poder Local em Portugal

No seguimento de um período de revoltas sociais, no dia 5 de outubro de 1910 foi implantada a República Portuguesa. No decurso do tempo, em 1926, ocorreu um golpe militar que quatro anos mais tarde, viria a dar origem ao regime salazarista, “o Estado Novo, que durou cerca de meio século” (Reeve, 2019, pp.233 a 238). O regime ditatorial até então em vigor caiu por terra através de um golpe militar a 25 de abril de 1974 – a Revolução de 1974, que ficou conhecida pela Revolução dos Cravos. Contudo, após estes acontecimentos, e como em qualquer queda de um regime autoritário, seguiu-se um período de “grandes movimentos sociais e de confrontos políticos” ocorrendo a 25 de novembro de 1975 uma “segunda intervenção armada” com a finalidade de “restabelecer a ordem do capitalismo e da sua propriedade privada, e finalmente iniciar o processo de integração do país no capitalismo europeu” (Reeve, 2019, pp.233 a 238). Note-se que a democratização é ainda recente e que naturalmente o conceito de poder local deve ser olhado como um traço do Estado.

As autarquias locais com a instauração do regime democrático e após 1976 na esfera da Constituição da República Portuguesa (CRP), passaram a ser dotadas de órgãos eleitos, contudo as formas de organização autárquica remontam, conforme menciona Ferreira (2013) à época medieval. Dá-se conta, portanto, que o municipalismo remonta a tempos recuados e que os mesmos foram alvo de uma grande metamorfose, pois atualmente as autarquias detêm relativa autonomia face ao governo central o que equivale a uma certa faculdade de autogoverno.

As democracias hodiernas, sobretudo após o florescimento da era da globalização, impelem para a entrada de novos atores políticos mais flexíveis e dinâmicos para o exercício do poder local, sendo, portanto, necessário reorganizar a vida social tendo em conta as mudanças que se estabeleceram.

No campo político, o poder autárquico assumiu uma das maiores concretizações da democracia portuguesa. Atualmente, o país está dividido em distritos, concelhos e freguesias, e os autarcas, tal como Fernandes (1997) realça, têm dedicado especial enfoque no desenvolvimento e na valorização do território e do património. Com as mudanças introduzidas na vida social e política, após a Revolução de abril de 1974, um traço comum ao perfil de autarca é o de gestor. A gestão autárquica assume, assim, especial relevo para o poder local.

A Constituição da República Portuguesa (CRP) dedica o título VIII ao Poder Local. Conforme o plasmado nos números 1 e 2 do artigo 235º verifica-se que “A organização democrática do Estado compreende a existência de autarquias locais” e que “as autarquias locais são pessoas colectivas territoriais dotadas de órgãos representativos, que visam a prossecução de interesses próprios das populações respectivas.”.

Os municípios e as freguesias são o que a CRP designa na alínea a) do n.º 1 do artigo 2º por “autarquias locais”. Isto significa, conforme descreve Oliveira (2016, p.35), que as “comunidades locais têm um determinado território, população e órgãos eleitos”.

O n.º 1 do artigo 236º da CRP refere que as “autarquias locais são as freguesias, os municípios e as regiões administrativas”. Apesar de as regiões administrativas estarem previstas na CRP as mesmas ainda não foram criadas.

As freguesias são, nas palavras de Oliveira (2016, pp. 57-58), “o ente mais próximo dos cidadãos”, de notar que o “mapa territorial das freguesias foi profundamente modificado em 2013, reduzindo-se o número de freguesias de 4.259 para 3.091, através de uma controversa reforma levada a cabo pela Assembleia da República, sob proposta do Governo.”. São órgãos representativos da freguesia: a assembleia de freguesia e a junta de freguesia, por força do disposto no n.º 1 do artigo 5º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (na redação atual - Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto) que estabelece o Regime Jurídico das Autarquias Locais (RJAL).

Na visão de Pinto (1996) citado por Dias (2015, p.19), referindo o professor Freitas do Amaral, “seriam as próprias populações, mercê das circunstâncias em que se encontravam, que se veriam na necessidade de criar os municípios de que careciam”. Há indícios de que a origem dos municípios remonta à Idade Média, sendo que “atualmente, o total de municípios no continente e ilhas é de 308” (Oliveira, 2016, p.39).

O artigo 244º da CRP e o n.º 1 do artigo 5º do RJAL revela que os órgãos representativos da freguesia são a assembleia de freguesia e a junta de freguesia, bem como que os órgãos representativos do município são: a assembleia municipal e a câmara municipal, por força do n.º 2 do artigo 5º do RJAL e artigo 250º CRP.

A assembleia municipal é um órgão deliberativo, por força do estipulado no artigo 251º da CRP e do n.º 1 do artigo 6º do RJAL. Já a câmara municipal é um órgão executivo, por força do estipulado 252º da CRP e do n.º 2 do artigo 6º do RJAL.

A assembleia de freguesia é um órgão deliberativo, conforme o estipulado no n.º 1 do artigo 245º da CRP e do n.º 1 do artigo 6º do RJAL.

Já a junta de freguesia é um órgão executivo, por força do estipulado no artigo 246º da CRP e do n.º 2 do artigo 6º do RJAL.

“A Assembleia Municipal é o órgão deliberativo do Município, na medida em que toma as grandes decisões e define as orientações a seguir por este. É composta pelos Presidentes de Juntas de Freguesias eleitos e por membros eleitos em número superior aos primeiros. Por sua vez, determina que a Câmara Municipal é o órgão colegial do tipo executivo a que está atribuída a gestão permanente dos assuntos municipais, daí dizer-se que a Câmara Municipal é o corpo administrativo do Município. Este órgão é composto por um Presidente e por um número variável de Vereadores, em que o Presidente é o primeiro candidato da lista mais votada nessa eleição. No que diz respeito ao número de Vereadores, este varia em função da dimensão do Município e podem desempenhar as suas funções a título permanente ou parcial sendo a sua composição definida nos artigos 56º e 57º da Lei n.º 5-A/2002, de 11 de Janeiro.”. (Cardoso, 2008, pp.15-16)

Por força do previsto no artigo 238º da CRP, as autarquias locais têm autonomia administrativa, financeira e patrimonial, a saber:

1. As autarquias locais têm património e finanças próprios.
2. O regime das finanças locais será estabelecido por lei<sup>4</sup> e visará a justa repartição dos recursos públicos pelo Estado e pelas autarquias e a necessária correcção de desigualdades entre autarquias do mesmo grau.
3. As receitas próprias das autarquias locais incluem obrigatoriamente as provenientes da gestão do seu património e as cobradas pela utilização dos seus serviços.
4. As autarquias locais podem dispor de poderes tributários, nos casos e nos termos previstos na lei.

A CRP, consagra no artigo 6º, o princípio da autonomia local às autarquias locais, que Oliveira (2013, p.89) destaca como sendo um dos princípios basilares da democracia local ao referir que a “autonomia das autarquias locais se traduz num poder político, ou seja, que constitui manifestação do poder do povo.”.

Constituem receitas dos municípios e das freguesias as plasmadas no artigo 14º e respetivamente as do artigo 23º do regime financeiro das autarquias locais e das entidades intermunicipais, definindo na Lei n.º 73/2013, de 3 de Setembro (na sua redação atual - Lei n.º 2/2020, de 31 de março).

Constituem atribuições das autarquias locais, por força do artigo 2º do RJAL: a promoção e salvaguarda dos interesses próprios das respetivas populações, designadamente nos domínios referidos no n.º 2 do artigo 7.º e no n.º 2 do artigo 23.º do mesmo diploma.

Assim sendo, conforme evidenciam os artigos 2º e 7º do RJAL, constituem atribuições da freguesia a promoção e salvaguarda dos interesses próprios das respetivas populações, em articulação com o município, essas atribuições abrangem ainda, o planeamento, a gestão e a realização de investimentos nos casos e nos termos previstos na lei. As freguesias dispõem de atribuições designadamente nos seguintes domínios:

- a) Equipamento rural e urbano;
- b) Abastecimento público;
- c) Educação;
- d) Cultura, tempos livres e desporto;
- e) Cuidados primários de saúde;

---

<sup>4</sup> Regime financeiro das autarquias locais e entidades intermunicipais (Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro, na sua redação atual – Lei n.º 2/2020, de 31 de março).

- f) Ação social;
- g) Proteção civil;
- h) Ambiente e salubridade;
- i) Desenvolvimento;
- j) Ordenamento urbano e rural;
- k) Proteção da comunidade.

São atribuições dos municípios conforme estipulam os artigos 2º e 23º do RJAL, a promoção e salvaguarda dos interesses próprios das respetivas populações, em articulação com as freguesias, designadamente os municípios dispõem de atribuições nos seguintes domínios:

- a) Equipamento rural e urbano;
- b) Energia;
- c) Transportes e comunicações;
- d) Educação, ensino e formação profissional;
- e) Património, cultura e ciência;
- f) Tempos livres e desporto;
- g) Saúde;
- h) Ação social;
- i) Habitação;
- j) Proteção civil;
- k) Ambiente e saneamento básico;
- l) Defesa do consumidor;
- m) Promoção do desenvolvimento;
- n) Ordenamento do território e urbanismo;
- o) Polícia municipal;
- p) Cooperação externa

A democracia local tem ganho, nos últimos anos, maior destaque. Atente-se a Silva (2017, pp.62-63) quando afirma que:

“Segundo Oliveira (2013, p.136), (a) democracia local é um conceito que tem vindo a ocupar um lugar de muito relevo em sede de administração territorial autónoma, ainda que a Constituição Portuguesa não o acolha explicitamente.” Os seguintes elementos são características marcantes da democracia local: o processo eleitoral autárquico – Lei Orgânica n.º 1/2001, de 14 de fevereiro –, um exercício de democracia expresso na escolha (por eleição) dos órgãos autárquicos; o referendo local – Lei Orgânica n.º 4/2000, de 24 de agosto –,

podendo as autarquias locais submeter a consulta dos cidadãos (...) as questões de relevante interesse local que devam ser decididas pelos órgãos autárquicos municipais ou de freguesia e que se integrem nas suas competências, quer exclusivas quer partilhadas com o Estado ou com as Regiões Autónomas.” (artigo 3.º, n.º 1); o Estatuto do Direito da Oposição – Lei n.º 24/98, de 26 de junho –, em que “(é) assegurado às minorias o direito de constituir e exercer uma oposição democrática ao Governo, aos órgãos executivos das Regiões Autónomas e das autarquias locais de natureza representativa, nos termos da constituição e da lei.” (artigo 1.º) Estes diplomas legais firmaram a relação entre os autarcas e os cidadãos, assente nos princípios de transparência e da confiança, e promoveram o exercício dos deveres democráticos dos executivos na relação com a oposição. As políticas públicas devem estar ao serviço dos cidadãos.”.

Em sùmula, e de acordo com Oliveira (2016, p.42), “As atribuições dos municípios são as tarefas que eles podem e devem desenvolver para bem das populações respetivas e as competências são os poderes que os diversos órgãos têm para levar a cabo tais tarefas.”. Relativamente às freguesias, segundo o mesmo autor (2016, p.60), as mesmas “estão estruturadas para a resolução dos problemas de vizinhança, sem grande complexidade técnica, dispondo de pouco pessoal (por vezes, nem o possuem) e de reduzidos meios financeiros.”. Consequentemente verifica-se que as autarquias locais, na figura dos municípios e das freguesias, contemplam as atividades desenvolvidas pela Administração Local autárquica; que, por sua vez, visam a prossecução dos interesses específicos dos cidadãos relativamente ao seu território através da representação dos mesmos através dos seus órgãos. De salientar ainda que, de acordo com Bilhim (2007, p.1):

“Em rigor não há no nosso sistema autarquia local se ela não é administrada por órgãos representativos das populações que a compõem. Nas eleições locais, respectivas populações escolhem os seus órgãos. Através de eleições é que são escolhidos os representantes das populações locais para exercerem a função de órgãos das autarquias locais.”.

De acordo com Ferreira (2013, p.5), a nível interno, os eleitos locais continuam a nutrir uma “confiança política” assente no “modelo de nomeação de comissão de serviços”. O mesmo autor (2013, p.5) assinala ainda que a burocratização excessiva, a falta de autonomia, a sujeição aos ciclos políticos/mudanças políticas e, por vezes, o recurso a serviços externos leva-os a uma dispersão sobretudo em “questões urbanas e nos problemas dos cidadãos”. Consequentemente, isto conduz à instabilidade organizacional que por sua vez se traduz na falta de *accountability*, isto é, na falta de responsabilização e prestação de contas dos executivos. Urge, por isso, que se integrem os cidadãos para uma efetiva participação política (Ferreira, 2013, p.5).

A imprensa local constitui uma das principais vias de comunicação entre a tríade: eleitos, técnicos e cidadãos, contudo a comunicação social, em larga escala, apenas acompanha os executivos em eventos sociais não difundindo junto dos cidadãos uma informação que lhes permita efetivamente conhecer as intenções políticas. Um outro aspeto que, também se coloca a propósito do que a imprensa dá a conhecer, segundo Ferreira (2013, p.6), é que “a massa crítica existente na maior parte dos cidadãos não permite mais do que explorar diferendos políticos que animam as dinâmicas partidárias locais”, muitas vezes faltando, portanto uma

“visibilidade crítica” que se tende a agravar sobretudo em locais com poucas ou inexistentes instituições de ensino superior.

O grau de transparência depende em muitíssimo do querer da comunicação por parte do executivo, uma vez que existem vários entraves ao real acompanhamento por parte dos cidadãos das políticas e das decisões dos eleitos locais (Ferreira, 2013). Vejam-se a título de exemplo as Reuniões de Câmara, nas quais os trabalhos propostos são comunicados aos vereadores da oposição num prazo de tempo tão curto que pese embora o facto de se verterem num prazo legal de dois dias úteis conforme o plasmado no nr.º 2 do artigo 53º da Lei n.º 75/2013 de 12 de setembro – Regime Jurídico das Autarquias Locais (RJAL), muitas vezes não lhes permite uma ponderação e análise das situações apresentadas. Situação semelhante ocorre nas Assembleias Municipais, que reúnem em cinco sessões ordinárias anuais (fevereiro, abril, junho, setembro e novembro ou dezembro) convocadas com a antecedência mínima de oito dias por força do artigo 27º RJAL. O que também configura um acréscimo à análise crítica dos cidadãos dado que muitas vezes os compromissos já seguem um rumo avançado ao qual se junta a implementação da pressão ou “negociação dos votos dos representantes das Juntas de Freguesia, cujos orçamentos dependem grandemente da Câmara Municipal, pelo partido no poder” (Ferreira, 2013, p.6). Por sua vez, os políticos da oposição, na visão do autor (2013), também se encontram influenciados pelas suas agendas políticas por necessidade de afirmação na esfera política o que só vem dificultar, ainda mais, ao cidadão perceber quando aqueles informam/alertam para situações reais ou quando se trata meramente de confrontos e/ou jogos políticos ao partido que está em exercício de funções. A nível local, os municípios e as freguesias têm atribuições e competências próprias que lhe advêm da referida lei e que se acabam por complementarem.

Apesar de existirem alguns mecanismos de participação direta dos cidadãos, como são exemplos os referendos locais, na verdade, a organização hierárquica não fomenta uma efetiva participação da sociedade civil nas decisões políticas, na grande maioria dos casos os processos já vão numa fase muito adiantada sendo que as deliberações são somente atos de formalização do que já foi decidido a portas fechadas (Ferreira, 2013). O controlo e participação da comunidade fica, portanto, na perspetiva de Oliveira (2016) muito restrito face ao modelo de governação representativo, no qual a nível local os autarcas decidem e os cidadãos acatam ficando condicionados até novas eleições. O que dificulta um real acompanhamento nas decisões das políticas públicas e por consequência maior dificuldade para uma democracia participativa que poderia complementar a democracia representativa se encarada como um meio de participação dos cidadãos na vida política.

A vida em democracia exige por um lado uma maior predisposição negociadora dos partidos políticos e por outro uma maior participação na vida local dos cidadãos daí que seja importante que se criem e afinem modelos de gestão e de ação política (Mozzicafreddo *et al.*, 1988). A pouca abertura das instituições e a escassa participação dos cidadãos na vida política podem ser vistas à luz de Portugal ter uma democracia ainda jovem e que foi implementada sem uma mobilização generalizada dos seus cidadãos. Todavia, conseguir um equilíbrio na modernidade democrática

não é tarefa fácil e apesar de o modelo representativo não constituir o modelo totalmente ideal e, tal como Ferreira (2013) indica, não sabemos ao certo como seria a implementação/conceção de outro.



## 4. Descentralização como Fator de Aproximação dos Governos Locais aos Cidadãos

A Administração Municipal remonta à idade média, sendo anterior à formação da própria Administração Central. Do modelo centralizador do Estado Novo de onde ressaltam, nomeadamente, as reformas centralistas, resultantes do Código Administrativo de 1936-1940, que esvaziaram os municípios de poder, fizeram com que, do modelo centralizador do Estado Novo ressaltasse claramente que o município era uma instituição desprestigiada. Existiu uma predominância do poder central que exerceu uma forte tutela administrativa sobre as autarquias locais que estavam desprovidas de receitas próprias e dependentes de subsídios do mesmo. Somente no pós 25 de abril se começou a fomentar a descentralização e a autonomia da democracia local que se instaurou aquando da realização das primeiras eleições autárquicas a 12 de dezembro de 1976 (Bilhim, 2004).

O poder local é “uma pequena parte de uma estrutura mais vasta” que, sob o capitalismo, está “sempre subordinada ao poder central do Estado Capitalista” Cockburn (citado por Mozzicafreddo, Guerra, Fernandes, & Quintela, 1988, p.83).

Em inúmeros países, diversos autores, têm procurado compreender o funcionamento do poder autárquico, o que levou ao surgimento de diversas perspectivas teóricas sobre o governo local, encetando-se, uma “análise posicional, reputacional, decisional, comparativa” surgindo *a posteriori* uma “abordagem marxista” e o “*Welfare State*” (Mozzicafreddo *et al.*, 1988, pp.81-85).

Com a queda do regime fascista, floresceu uma transformação histórica na sociedade portuguesa. Foram restituídos os direitos e liberdades fundamentais aos cidadãos e, dessa forma, a Assembleia Constituinte a 2 de abril, reunida em sessão plenária em 1976 aprovou e decretou a Constituição da República Portuguesa (Preâmbulo do Decreto de 10/04 de 1976 – Constituição da República Portuguesa – CRP, alterada pela Lei n.º 1/2005, de 12/08 – procedeu-se à VII Revisão Constitucional).

Desta forma, edifica-se o Estado de direito democrático com base na soberania popular no respeito dos princípios de autonomia<sup>5</sup> das autarquias locais e da descentralização da Administração Pública no qual a participação direta e ativa de homens e mulheres na vida política constitui condição e instrumento de consolidação do sistema democrático, dotando as autarquias

---

<sup>5</sup> Segundo Dias (2015, p.58), a descentralização prevista na CRP, “visa essencialmente reconhecer a capacidade e devolver o poder aos atores locais para exercerem competências em áreas que lhes dizem diretamente respeito, com maior eficiência. Por outro lado, o exercício de tais competências, no respeito do princípio da autonomia, pressupõe para além de uma descentralização administrativa, também uma efetiva descentralização de recursos, designadamente uma maior descentralização fiscal, por forma a uma melhor aproximação às populações (que serão o elemento fiscalizador por excelência da atuação dos governos subnacionais), tal parece revelar-se essencial à melhoria no que respeita à partilha e gestão dos recursos públicos, bem como à concretização do princípio da autonomia.”.

locais de capacidade de gerar receitas próprias através de património e fianças próprios, por força dos artigos 2º, 6º, 109º e 238º da CRP.

Contudo, tal como Bilhim (2004) refere, apesar deste reconhecimento na Constituição portuguesa, o poder local continua a ter poucos recursos próprios, o que leva a uma contínua necessidade de financiamento central existindo assim uma subordinação do poder local face ao poder central.

Em 1976, os eleitores passaram, através do princípio democrático a escolher os seus eleitos locais. Com esta descentralização, os governantes locais passaram a gerir sem uma intervenção direta do Estado Central. Ainda assim, o modelo representativo de governação, não teve até aos dias de hoje uma evolução significativa, continua, na opinião de Ferreira (2013, p.5), a existir uma “cultura de decisões à porta fechada”, pois os executivos continuam a tomar as decisões em redor “do topo da hierarquia partidária”, onde se localizam primordialmente os “potenciais beneficiários das políticas públicas”.

A nível interno, os eleitos locais continuaram a nutrir uma “confiança política” assente no “modelo de nomeação de comissão de serviços”, a burocratização excessiva, a falta de autonomia, a sujeição aos ciclos políticos/mudanças políticas e, por vezes, o recurso a serviços externos leva-os a uma dispersão sobretudo em “questões urbanas e nos problemas dos cidadãos” (Ferreira, 2013, p.5). Consequentemente, isto conduz à instabilidade organizacional que, por sua vez, traduz-se, segundo a perspetiva do mesmo autor (2013), na falta de *accountability*, isto é, na falta de responsabilização e prestação de contas dos órgãos executivos. Urge, por isso, que se integrem os cidadãos para uma efetiva participação política.

A descentralização tem-se vindo a implementar de forma gradual e pode constitui um estímulo para uma participação mais ativa dos cidadãos no processo de tomada de decisões, na medida em que os eleitos estando mais próximos podem ter um conhecimento mais direto dos assuntos problemáticos. Ora, uma maior participação na ação local, na visão de Dowbor (2016), também potencializa um maior controlo da gestão autárquica. Importa referir que não existe um modelo de participação comunitária, e que, portanto, ela será diferente de município para município, consoante seja urbano ou rural, isolado ou não, estando, também dependente do nível de consciencialização dos cidadãos.

A descentralização pressupõe sempre, do ponto de vista de Fernandes (1997), de um equilíbrio entre a autonomia atribuída ao poder local e a intervenção do poder central.

O governo local ganha, assim, uma maior amplitude, uma vez que os eleitos locais, estando no terreno, estão mais próximos da realidade problemática de cada comunidade/cidadão podendo agir em maior conformidade para resoluções mais eficazes (Bilhim, 2004).

A descentralização encontra-se prevista no n.º 1 do artigo 6º da CRP que estipula “O Estado é unitário e respeita na sua organização e funcionamento o regime autonómico insular e os princípios da subsidiariedade, da autonomia das autarquias locais e da descentralização

democrática da administração pública”. Concretamente no artigo 237º do mesmo diploma verifica-se que “As atribuições e a organização das autarquias locais, bem como a competência dos seus órgãos, serão reguladas por lei, de harmonia com o princípio da descentralização administrativa.”.

Para Dias (2015, p.58), a descentralização tem como objetivo dotar de poder os atores locais a fim que estes sem descurar a eficiência exerçam competências, respeitando o princípio da autonomia, em assuntos que lhes digam diretamente respeito. Para tal, também reforça, que para que isso se concretize é necessário que se descentralizem recursos, especificamente aponta como imperiosa uma descentralização fiscal “por forma a uma melhor aproximação às populações (que serão o elemento fiscalizador por excelência da atuação dos governos subnacionais), tal parece revelar-se essencial à melhoria no que respeita à partilha e gestão dos recursos públicos, bem como à concretização do princípio da autonomia.”.

Oliveira (2016) citado por Domingos (2019, p.48), considera que “a descentralização tem sido a pedra angular da reforma do Estado e um tema constantemente revisitado”. Do ponto de vista de Freitas do Amaral citado pelo mesmo autor (2019, pp.56-57), o conceito de descentralização:

“distingue o plano jurídico do plano político administrativo. No primeiro, chama-se descentralizado “[...] o sistema em que a função administrativa esteja confiada não apenas ao Estado, mas também a outras pessoas colectivas territoriais – designadamente, autarquias locais”, ao passo que, no plano político-administrativo, há descentralização “[...] quando os órgãos das autarquias locais são livremente eleitos pelas respectivas populações, quando a lei os considera independentes na órbita das suas atribuições e competências, e quando estiverem sujeitos a formas atenuadas de tutela administrativa, em regra restritas ao controlo da legalidade. Pode-se, também, falar em descentralização financeira, que tem na base [...] a ideia de que pode haver níveis mais adequados do que o estadual para a prestação de serviços públicos.”.

Nesse sentido, a Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (na sua redação atual) reserva o título IV para abordar a descentralização administrativa, referindo no seu artigo 111º que a mesma se concretiza “através da transferência por via legislativa de competências de órgãos do Estado para órgãos das autarquias locais, bem como das entidades intermunicipais”.

As autarquias locais, conforme destaca Silva (2017, p.20), “estão legitimadas para o exercício do poder, que se transmite do Estado-aparelho central, de forma vertical e descentralizada, competindo aos órgãos de soberania respeitar a autonomia das autarquias locais, a quem cabe, ainda, parte significativa das funções da administração pública, por via das atribuições e competências que lhe estão conferidas.”.

Na Carta Europeia de Autonomia Local – CEAL (Resolução da Assembleia da República n.º 28/90, de 23 de outubro) consta no n.º 1 do artigo 3º que se entende por “autonomia local o direito e a capacidade efectiva de as autarquias locais regulamentarem e gerirem, nos termos da lei, sob sua responsabilidade e no interesse das respectivas populações, uma parte importante dos assuntos públicos.”. Do preâmbulo da CEAL extrai-se o seguinte que as “autarquias locais são um dos principais fundamentos de todo o regime democrático”, nas quais os cidadãos têm

o direito de “participar na gestão dos assuntos público”, pois “é ao nível local que este direito pode ser mais directamente exercido” a “existência de autarquias locais investidas de responsabilidades efectivas permite uma administração simultaneamente eficaz e próxima do cidadão” ao passo que “representam uma contribuição importante para a construção de uma Europa baseada nos princípios da democracia e da descentralização do poder, necessários ao cumprimento da sua missão.”. Assim sendo, conhecer os níveis de satisfação dos munícipes para com as autarquias locais é de extrema relevância na medida em que se pode aferir o quão satisfeitos ou insatisfeitos estão os cidadãos e, também o que se pode melhorar.

Tocqueville citado por Silva (2017, p.24), refere-se ao poder local como “um fiel da balança da sociedade, a base para a solidez do poder central e para uma verdadeira existência da liberdade.”. Segundo o mesmo autor (2017), os municípios devem descentralizar algumas das suas competências nas freguesias tal como a Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (na sua redação atual) o determina.

Na perspectiva de Araújo (2003), cada território é único e portanto cada município têm características próprias daí que seja de extrema importância que cada decisor político olhe para o seu município com o intuito de encontrar uma estrutura organizativa capaz de responder às solicitações e aspirações dos munícipes, uma vez que na Administração Local se favorece o relacionamento próximo entre os atores locais e os cidadãos existindo, por isso, meios para se fomentarem laços de parcerias entre os mesmos capazes de soluções conjuntas. Conforme destaca o mesmo autor (2003, p.9), “...nesta rede de ligações complexas os cidadãos são o centro da razão da administração pública.”. Assim sendo, conhecer as avaliações dos cidadãos é uma mais-valia na medida em que essas parcerias se podem tornar mais profícuas. Ribeiro (2005) também sugere que esta linha de proximidade entre os decisores políticos e os cidadãos permite ter uma visão mais alargada das fragilidades efetivas das populações e que essa proximidade é a estrutura base que, segundo Nico (2013) citado por Dias (2015, p.60) se deve ter em “...conta que a proximidade das autarquias locais aos cidadãos é o fator chave neste processo de proximidade e satisfação nas necessidades dos cidadãos.”.

Nesse sentido, Carvalho (2010) menciona que os governos se têm articulado por forma a conseguirem através da descentralização soluções capazes de dotarem o território de ferramentas para se superarem as assimetrias e os problemas diagnosticados no território. A descentralização está positivamente relacionada com a democracia, trazendo benefícios para todos já que ela é uma estratégia que, segundo Borda (1988) citado por Carvalho (2010), viabiliza a participação dos cidadãos das decisões públicas.

Vertido no artigo 112º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (na sua redação atual) constata-se que o objetivo da “concretização da descentralização administrativa visa a aproximação das decisões aos cidadãos, a promoção da coesão territorial, o reforço da solidariedade inter-regional, a melhoria da qualidade dos serviços prestados às populações e a racionalização dos recursos disponíveis”, resultando que o Estado pretende uma maior proximidade, com qualidade, entre os atores políticos e os cidadãos.

Ainda que nem sempre este processo de descentralização tenha corrido da melhor forma em larga escala, devido à falta de acompanhamento de verbas, foi implementada a lei-quadro da transferência de competências para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais<sup>6</sup>, que, segundo Domingos (2019, p.68), ...“prevê o reforço das competências das autarquias locais, bem como das suas estruturas associativas, as entidades intermunicipais, numa lógica de descentralização e subsidiariedade, tendo em conta o melhor interesse dos cidadãos e das empresas que procuram da parte da administração pública uma resposta ágil e adequada.”.

A referida lei prevê o alargamento das competências dos órgãos municipais, que podem delegar nos órgãos das freguesias, por força do artigo 29º, em diversos domínios designadamente os constantes nos artigos 11º a 28 º. De salientar que estas novas competências vieram a ser acrescidas às que já constam da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (na sua redação atual). Importa, ainda, mencionar que, de acordo com o estipulado no n.º 3 do artigo 4º da Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto, “todas as competências previstas na presente lei consideram-se transferidas para as autarquias locais e entidades intermunicipais até 1 de janeiro de 2021, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 40º”.

A descentralização, de acordo com Costa Cabral citado por Domingos (2019, p.77) “é um processo gradual e sequencial, que permite algum *“trial and error”* e admite até a ideia de reversibilidade”.

O poder local, designadamente as autarquias locais, têm vindo a adquirir mais competências em diversos domínios tornando-as ainda mais próximas dos cidadãos e, por conseguinte, mais aptas a decidir assuntos relativos à vida dos cidadãos. Parece, por isso, natural que os cidadãos estejam cada vez mais atentos sobre quais os caminhos que os eleitos locais seguem. Daqui resulta que os cidadãos se questionem a si próprios sobre se estão satisfeitos com as prestações e as políticas públicas locais adotadas pelos decisores, dado que as competências dos mesmos, por via da descentralização, são cada vez mais acrescidas.

---

<sup>6</sup> Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto, que estabelece no seu artigo 1º a concretização dos “princípios da subsidiariedade, da descentralização administrativa e da autonomia do poder local”.



## **5. Metodologia**

A aplicação de um estudo relativo à satisfação dos munícipes a uma escala micro como é o caso de uma autarquia local, concretamente à de Alfândega da Fé, pode trazer inúmeros benefícios quer para os cidadãos, enquanto eleitores que são, quer para os eleitos locais. Esse conhecimento pode resultar num barómetro de extrema relevância para todos os atores locais permitindo melhorar ou desenhar políticas públicas que visem a satisfação da comunidade local. No presente ponto apresenta-se o objetivo desta investigação e pretende-se descrever o método do estudo em análise, bem como as hipóteses de investigação que estão no âmago da presente dissertação. Assim sendo, serão descritas as opções metodológicas adotadas tais como: o instrumento de recolha de dados, métodos e técnicas de investigação, a caracterização da população do concelho de Alfândega da Fé, o procedimento de obtenção e seleção da amostra, e por fim o tratamento, análise e discussão de dados.

### **5.1. Objetivo, Método de Estudo e Hipóteses de Investigação**

Num mundo globalizado, as exigências dos cidadãos são cada vez em maior número para com o Estado o que em certa medida dificulta o relacionamento entre ambos, pois é-lhe exigido em maior escala respostas eficazes às suas solicitações. Ora, este aumento da procura de resoluções para as mais diversas áreas pode ser gerador de pressões para com a Administração Pública e, em particular para com a Administração Local dificultando-lhe, nomeadamente, o tempo de resposta face à grande quantidade da procura.

Os municípios são “organizações complexas”, atente-se à diversidade e atribuições dos mesmos, (Ralha, 2015, p.20), designadamente, em concelhos do interior, são muitas das vezes as “maiores organizações económicas do concelho”. Esta situação adequa-se à unidade de análise do presente estudo – concelho de Alfândega da Fé, situado no distrito de Bragança.

Na realidade, sobe o ponto de vista de Ralha, (2015, p.20), como já foi referido, os municípios têm ‘clientes’ (os munícipes), na medida em que eles (os municípios) estão no “mercado” gerando-se competição intermunicipal sobretudo com vista à atração de novos residentes permanentes e de investimento de empresas e/ou organizações com vista à melhoria/aumento dos “níveis de desenvolvimento económico, social e cultural” para os cidadãos já residentes e como “atrativo para a fixação de novos residentes”. Segundo Madruga, Silva e Mota (2018, p.18) no relatório final sobre ‘Políticas urbanas’, as atividades de serviços e a atração de não residentes, referem que “dada a diversidade territorial existente, a atratividade territorial é um processo complexo uma vez que se aplica a várias escalas, como sejam “local, urbana, regional

ou global” para potenciar a captação de não residentes para um determinado território, de forma permanente, temporária ou pontual.”. Os autores (2018, p.20) tipificam que os “não residentes podem ser “novos residentes” (que venham a viver em regime de permanência, ocasionalmente ou temporariamente), “visitantes” e “turistas” (eventos culturais, de lazer, viagens profissionais), por forma a que se possa antecipar a interação que os mesmos venham a ter para com o território e vice-versa.

Os argumentos de atratividade de cada município podem levar a processos de atração de cidadãos não residentes, o que, por conseguinte, poderá gerar competitividade entre municípios, pois enquanto “agente atrator” (o município) irá atrair de acordo com as preferências individuais dos cidadãos. Ora, isto pode ser valioso em municípios que tenham cidadãos satisfeitos com os eleitos e as políticas locais não só pelo bem-estar social dos cidadãos viventes na comunidade, mas, também pelo crescente papel dos serviços que “tendo por base o critério da proximidade” na perspectiva dos mesmos autores (2018, p.22) constitui “um fator de qualidade das condições proporcionadas a residentes e não residentes, às empresas e a outras instituições”.

O órgão executivo dos municípios – a Câmara Municipal, “é um verdadeiro conselho de administração de uma organização complexa” dado que tem a responsabilidade de gerir os recursos do município que os eleitores lhe confiaram (Ralha, 2015, p.21).

Esta situação, para Giannoccaro, Costantino, Ludovico e Pietroforte (2008), tem resultado num crescente nível de interesse, por parte dos decisores em medirem a qualidade dos serviços para os adaptarem e/ou tornarem cada vez mais eficientes. Atualmente são vários os estudos sobre a satisfação dos cidadãos relativamente aos serviços públicos prestados, realizados pelos próprios municípios. Na perspectiva de Boddington e Coe (2000) isso permite, aos eleitos, identificarem pontos a melhorar nos serviços prestados.

A relação de proximidade entre decisores e cidadãos é de tal ordem importante que aparece justificada por Dahl e Tufte (1973) citado por Larsen (2002) com base no pensamento do grande filósofo Aristóteles (fundador da filosofia ocidental). O filósofo considerava que as cidades-Estado deviam ser grandes o suficiente para serem auto-suficientes, mas pequenas o bastante para que todos se pudessem conhecer a fim de que se reunissem para debates de interesse público (Dahl & Tufte, 1973, citado por Larsen, 2002).

Esta relação ideal de proximidade entre políticos e cidadãos é ainda mais manifesta em municípios de pequena dimensão, como é caso do município de Alfândega da Fé (conforme mencionado concelho estudado na presente dissertação). A participação, o discurso, bem como o debate público são elementos chave para uma democracia saudável. Neste sentido, Larsen (2002) salienta que uma população maior tende a ser menos homogénea e que, portanto, isso poderá dificultar a representação dos interesses de todos os cidadãos.

Efetivamente Ostrom (1972), Dahl e Tufte (1973), Mouritzen (1989), Lolle (2000, 2003), Hansen (2012) e Denters, Goldsmith, Ladner, Mouritzen e Rose (2014) argumentam que a dimensão do município pode ter um efeito negativo ou positivo na satisfação dos serviços públicos prestados.

Sendo que Dahl e Tufte (1973), Mouritzen (1989), Lolle (2000, 2003) apontam que a satisfação global dos cidadãos é mais elevada em municípios de menor dimensão. Contudo um estudo levado a cabo por Ostrom (1972), presume que o aumento na dimensão afeta positivamente a satisfação dos serviços públicos. Já Hansen (2012, 2015) notam que quando a dimensão municipal aumenta, nomeadamente através de fusões, a satisfação dos cidadãos em geral tende a ser negativamente afetada.

O modelo de desconfirmação da expectativa desenhado por Oliver (1980, 1997) sugere que os cidadãos/municípios formam as suas perceções/julgamentos de satisfação geral comparando as suas perceções com o desempenho real e as suas expectativas anteriores. Van Ryzin (2004a, 2004b), Van Ryzin (2007), Reisig e Strohshine (2001) e Hossain (2019) fornecem suporte empírico para o modelo da desconfirmação das expectativas.

Considerando o exposto anteriormente, a presente investigação tem como principal objetivo avaliar a satisfação do munícipe residente no concelho de Alfândega da Fé. Para o efeito, com respeito aos objetivos específicos os mesmos estão relacionados com diferentes áreas tais como: a imagem do município, as infraestruturas base e serviços, a qualidade de vida em termos económicos e de lazer, o acesso à cultura, a qualidade ambiental e segurança no município. Áreas essas que já foram investigadas por Machás citado em Ralha *et al.* (2015), através de um inquérito por questionário, para a construção de modelo de gestão da satisfação dos cidadãos em relação ao seu município de residência, tendo sido aplicado a dez distritos, e respetivos concelhos de Portugal Continental, designadamente Lisboa, Porto, Aveiro, Braga, Coimbra, Faro, Leiria, Santarém e Viseu, bem como às ilhas da Madeira e dos Açores. O mesmo autor (2015) definiu na primeira fase o modelo estrutural desenhando um modelo de satisfação adaptado à realidade estudada, na segunda fase definiu o modelo de medida, isto é, as grandes variáveis macro através de modelos de “causa-efeito”, ou seja, através de variáveis qualitativas, dado que as mesmas representam conceitos abstratos uma vez que são de observação indireta. Traduzindo-se em medidas quantitativas através de construtos quantificados através de indicadores por meio de perguntas colocadas por questionário. Machás citado em Ralha *et al.* (2015) recomenda que se utilize para cada construto um mínimo de três indicadores.

Machás citado em Ralha *et al.* (2015, p.166) observou que os resultados nacionais obtidos, junto de 834 cidadãos por entrevista telefónica, sugerem que em 2014, “o índice de satisfação do munícipe é positivo e igual a 68,1 pontos, sendo que o Porto e as Ilhas, em conjunto, apresentam a melhor avaliação dos seus munícipes residentes”. O estudo mostra, ainda, que as dimensões com melhores avaliações são ‘a imagem’ e os aspetos relativos ‘à qualidade de vida e oferta do município’. Já os ‘aspectos económicos relativos ao município’ são a dimensão com menor impacto na ‘satisfação global’, uma vez que reúne a menor avaliação com um índice de 57,6 pontos. O estudo do mesmo autor (2015) foi, também aplicado por Tavares (2019, p.50) para a “Avaliação da Satisfação dos Municípios: Estudo de Caso dos Municípios da Ilha de São Nicolau” em Cabo Verde, no qual se concluiu que “A satisfação do munícipe é positivamente influenciada”

pelas dimensões: 'imagem do município', 'qualidade das infraestruturas base e serviços' e 'qualidade de vida em termos de lazer, acesso a cultura, qualidade ambiental e segurança'. Relativamente à dimensão "Qualidade em termos económicos" a "mesma parece não ter qualquer influência na satisfação do munícipe." (Tavares, 2019, p.50).

Considera-se pertinente o presente estudo aplicado ao concelho de Alfândega da Fé, dado que não existe nenhum, e se acredita que o mesmo pode vir a permitir a sinalização de indicadores de alerta que constituam instrumentos de gestão para a redefinição das políticas públicas tomadas pelos eleitos locais de forma a contribuir para a melhoria do desempenho da gestão pública no concelho, bem como permitir dar uma visão mais aprofundada aos munícipes sobre o seu concelho de residência.

A presente investigação segue uma abordagem de natureza quantitativa, dado que a mensuração dos dados recolhidos é realizada através da aplicação do inquérito por questionário. Andrews, Boyne e Walker (2011) defendem que as perceções dos cidadãos só podem ser capturadas através de pesquisas diretas daí a aplicação do questionário.

Neste estudo foi definido o município como o concelho de residência (Alfândega da Fé), representando assim a avaliação do trabalho feito pela câmara municipal na dinamização, crescimento e desenvolvimento do seu município, incluindo freguesias. Para tal, optou-se por seleccionar como objeto de estudo os cidadãos residentes em todas as freguesias que integram o concelho de Alfândega da Fé.

Tendo em conta os objetivos definidos e a revisão bibliográfica realizada, como forma de dar resposta à variável latente ('Satisfação Global do Munícipe'), considerar-se-ão as seguintes dimensões: a 'Imagem do Município', a 'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços no Município', a 'Qualidade de Vida em Termos Económicos no Município' e a 'Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança no Município'. Refira-se que as dimensões construídas tiveram por base os resultados obtidos no estudo de Machás citado em Ralha *et al.* (2015).

Para dar resposta ao principal objetivo do estudo foram formuladas e testadas as seguintes hipóteses de investigação (HI):

**Hipótese de Investigação 1:** *Existem diferenças por freguesia de residência relativamente à satisfação global do munícipe.*

Pretende-se testar se existem diferenças, por freguesia de residência do munícipe relativamente à sua Satisfação Global para com a mesma.

**Hipótese de Investigação 2:** *Existem diferenças por variável sociodemográfica relativamente à satisfação global do munícipe.*

Na hipótese de investigação formulada é pretendido aferir se existem diferenças sociodemográficas (género, escalão etário, nível de escolaridade, estado civil, situação profissional e rendimento bruto mensal individual) relativamente à Satisfação Global do munícipe para com o seu município de residência.

**Hipótese de Investigação 3:** *A imagem do município influencia positivamente a satisfação global do munícipe para com o município.*

É pretendido testar a satisfação dos munícipes relativamente à dimensão 'Imagem do Município' para com o seu município. Para o efeito foram considerados para a construção da variável 'Imagem do Município' cinco itens (visibilidade, modernização, relevância nacional, município em desenvolvimento e município onde 'se vive bem').

**Hipótese de Investigação 4:** *A qualidade das infraestruturas base e serviços no município influencia positivamente a satisfação global do munícipe para com o município.*

Para a construção da dimensão 'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços no Município' foram considerados quatro itens (qualidade das escolas, ensino e acesso à educação; qualidade dos centros de saúde; qualidade do saneamento e serviços públicos base e qualidade dos serviços municipais), de acordo com o estudo de Machás citado em Ralha *et al.* (2015).

**Hipótese de Investigação 5:** *A qualidade de vida em termos económicos no município influencia positivamente a satisfação global do munícipe para com o município.*

Esta dimensão engloba quatro itens (qualidade/custo de vida; empregabilidade; capacidade para atrair empresas; capacidade de oferta de habitação), considerados também no estudo de Machás citado em Ralha *et al.* (2015). É pretendido analisar a satisfação dos munícipes com a qualidade de vida, em termos económicos, proporcionada no concelho de residência.

**Hipótese de Investigação 6:** *A qualidade de vida em termos de lazer, acesso à cultura, qualidade ambiental e segurança no município influencia positivamente a satisfação global do munícipe para com o município.*

Para avaliar a satisfação dos munícipes com a dimensão 'Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança' no município foram considerados cinco itens (qualidade dos eventos culturais, acesso; qualidade de serviços de lazer; qualidade

dos serviços de segurança pública; qualidade do 'ar' e ambiente e qualidade dos recursos naturais).

## **5.2. Instrumento de Recolha de Dados, Métodos e Técnicas de Investigação**

Para a presente investigação, a recolha de dados será realizada através da aplicação de um questionário a uma amostra aleatória a 350 munícipes residentes no concelho de Alfândega da Fé, de maneira a que, tal como Hoz (1985), Quivy e Campenhoudt (1998), Bell (2004) e Thayer-Hart *et al.* (2010) evidenciam, seja possível de forma célere abranger um grande número de participantes com o intuito de recolher informações relativas aos mesmos por forma a possibilitarem a análise da investigação realizada.

No campo da investigação em ciências sociais e humanas, Ferreira e Campos (2009) apontam que o questionário é um método de uso frequente sobretudo nos casos em que se pretende conhecer o mesmo tipo de variável para muitos indivíduos. Os mesmos autores (2009) apontam que uma das técnicas mais utilizadas na realização de inquéritos é o questionário e que existem dois tipos de técnicas de recolha de informação: as documentais e não documentais. Neste caso foi aplicada a técnica não documental, pois realizou-se uma observação indireta através da aplicação de questionário dado que se procurou compreender a satisfação dos munícipes alfandeguenses.

Nesse sentido, também Thayer-Hart *et al.* (2010) descrevem que o questionário é um processo cujo objetivo é a recolha de informação obtida através de respostas individuais aplicado a uma amostra significativa de respondentes com o intuito de a partir da sua análise se poder formular conclusões generalizadas a um dado universo de uma população específica. Segundo Hoz (1985), trata-se de um instrumento de recolha de dados que permite observar questões relevantes e, na perspetiva de Bell (2004), permite uma aplicação fácil e de rápida recolha de informação a custo reduzido. Além do mais, Fortin (2009) aponta que o questionário permite trabalhar com medidas mensuráveis de forma a que as informações recolhidas possam ser tratadas com rigor. Ainda, na perspetiva de Freixo (2011), este instrumento de medida, permite confirmar ou refutar hipóteses de investigação.

Leite, Malpique e Santos (2001) destacam que os questionários podem ser abertos, fechados e mistos, todavia qualquer que seja a classificação das perguntas os mesmos devem conter uma linguagem clara e simples. O questionário misto contém perguntas de resposta aberta e fechada. O questionário aberto, segundo os mesmos autores (2001) permite respostas mais aprofundadas podendo, contudo, levar a uma disparidade de respostas que dificultem a análise. Considerando o apresentado optou-se, no presente estudo, por um questionário com questões fechadas, pois de acordo com Cohen, Manion e Morrison (2007), este tipo de questionário é mais objetivo

ficando o inquirido, segundo Grangé e Lebart (1994) limitado a responder somente ao que é perguntado existindo uma lista de respostas que o inquirido deve selecionar de acordo com o que pensa ser o mais adequado.

O questionário aplicado foi constituído por questões de resposta fechada, devendo o munícipe expressar o seu grau de concordância mediante uma escala baseada no tipo *Likert*. Nesta escala, as respostas dos munícipes estavam condicionadas a cinco parâmetros de escolha compostas por cinco níveis, que oscilam entre uma posição negativa e outra positiva, balanceados por um ponto neutro, exemplificada pela escala: “1 - Muito insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Nem satisfeito nem insatisfeito, 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito”.

Também de acordo com Thayer-Hart *et al.* (2010), os dados pessoais (caracterização do respondente) dos inquiridos devem ser solicitados na última secção do questionário, uma vez que, deste modo, os inquiridos, numa primeira fase, respondem às questões fundamentais do propósito da investigação e, numa segunda fase, também respondem por considerar que já estão a terminar o preenchimento do questionário, e por não lhe exigir muita concentração. Esta posição foi, também, assumida no estudo aqui desenvolvido.

Vilares e Coelho (2005, p.78) destacam que “no âmbito de um estudo de satisfação do cliente, um questionário deve ser visto não só como um instrumento de recolha de dados fornecidos pelos clientes, mas igualmente de comunicação com o cliente, transmitindo informação sobre a organização”. Ora, pretendendo o presente estudo conhecer a satisfação do munícipe residente no concelho de Alfândega da Fé, o questionário parece-nos o instrumento de recolha de dados mais adequado já que, os munícipes, enquanto utilizadores e contínuos avaliadores das políticas públicas adotadas pelos decisores são os principais ‘clientes’ da Administração Local.

Com base no estudo de Machás citado em Ralha *et al.* (2015) e devidamente autorizada a sua aplicação e adaptação (Apêndice I), para este trabalho de investigação, no qual se pretende avaliar a satisfação dos munícipes residentes no concelho de Alfândega da Fé, conforme já mencionado, foi elaborado um questionário (Apêndice III) procurando caracterizar os seguintes pontos-chave, conforme tabela seguinte.

**Tabela 1. Caracterização do Questionário (continua).**

Questão	Item	Tipo de resposta
1. Freguesia de residência do munícipe		Escolha Múltipla
2. Imagem do município	2.1. Visibilidade nacional: se é conhecido em Portugal, se falam sobre o Município de Alfândega da Fé em notícias seja pela sua cultura, gastronomia, dimensão, turismo...	1 - Discordo totalmente (DT) 2 - Discordo (D) 3 - Neutro (N) 4 - Concordo (C) 5 - Concordo Totalmente (CT)
	2.2. Modernização: se notam que o poder local tem vindo a introduzir serviços mais modernos, novas atividades culturais, tecnologia...	
	2.3. Relevância nacional: o município contribui para o PIB do país, é importante para a economia nacional...	
	2.4. Desenvolvimento, ou seja, se tem crescido em população, casas e turismo.	
	2.5. Se se trata de um município onde se vive bem, isto é, se os cidadãos/residentes têm qualidade de vida.	
3. Qualidade das infraestruturas base e serviços	3.1. O ensino nomeadamente as escolas primárias e liceu, acesso dos jovens à educação e a qualidade do equipamento escolar.	1 - Muito Má (MM) 2 - Má (M) 3 - Razoável (R) 4 - Boa (B) 5 - Muito Boa (MB)
	3.2. A saúde, isto é a qualidade do centro de saúde local e serviços de saúde em geral, disponibilidade de serviços médicos, nomeadamente as consultas, consulta aberta e unidade móvel de saúde.	
	3.3. O saneamento e serviços públicos base abrangendo a qualidade dos serviços públicos especificamente: águas, saneamento, energia, tratamento/recolha do lixo.	
	3.4. Serviços municipais: Qualidade no atendimento quer na Câmara Municipal quer nas Juntas de Freguesia com enfoque no bom serviço e profissionalismo.	
4. Qualidade de vida em termos económicos	4.1. Avaliação da relação qualidade / custo de vida no Município de Alfândega da Fé.	1 - Muito Má (MM) 2 - Má (M) 3 - Razoável (R) 4 - Boa (B) 5 - Muito Boa (MB)
	4.2. A empregabilidade, isto é: ofertas de trabalho, postos de trabalho.	
	4.3. Capacidade em atrair empresas para o Município, ou seja, se tem atraído empresas importantes ou com dimensão, se criou vantagens para atrair novas empresas.	
	4.4. Capacidade de oferta de habitação com boa relação qualidade-preço, se tem crescido em oferta habitacional de qualidade.	
5. Qualidade de vida em termos de lazer, acesso à cultura, qualidade ambiental e segurança	5.1. Qualidade dos eventos culturais, como sejam as festas tradicionais locais: Festa da Cereja, Festa da Montanha, Festival PAN, música local: grupos de cantares, bombos/concertos, exposições, artesanato, clube de leitores, seminários, teatros, biblioteca, centro cultural, centro de interpretação do território...	1 - Muito Má (MM) 2 - Má (M) 3 - Razoável (R) 4 - Boa (B) 5 - Muito Boa (MB)
	5.2. Acesso e qualidade de serviços de lazer por exemplo: bares, restaurantes, piscinas, parque verde, equipamentos de manutenção, caça e pesca...	
	5.3. Qualidade dos serviços de segurança pública, isto é, se tem bons serviços de polícia e vigilância, segurança, vigilância e prevenção...	
	5.4. Boa qualidade do 'ar' e ambiental, sem poluição, com espaços verdes, jardins, anfiteatro do Prado, lago ornamental biológico, miradouro do Castelo...	
	5.5. Qualidade de recursos naturais referentes à natureza, serra, produção de azeite, fumeiro, olivais, amendoais, cerejais, soutos, doçaria, queijo...	

Fonte: Elaboração própria.

**Tabela 1.** Caracterização do Questionário (continuação).

<b>Questão</b>	<b>Item</b>	<b>Tipo de resposta</b>
<b>6.</b> Satisfação global que o cidadão tem para com o Município de Alfândega da Fé.		1 - Muito Insatisfeito (MI) 2 - Insatisfeito (I) 3 - Nem satisfeito / Nem insatisfeito (NS/NI) 4 - Satisfeito (S) 5 - Muito satisfeito (MS)
<b>7.</b> Satisfação global com o trabalho que tem sido feito pelo poder local no Município de Alfândega da Fé face aos recursos financeiros públicos que dispõem.		1 - Muito Insatisfeito (MI) 2 - Insatisfeito (I) 3 - Nem satisfeito / Nem insatisfeito (NS/NI) 4 - Satisfeito (S) 5 - Muito satisfeito (MS)
<b>8.</b> Se viver no município de Alfândega da Fé cumpre com as expectativas do cidadão		1 - Muito longe do ideal e do que eram as suas expectativas (MLIE) 2 - Longe do ideal e do que eram as suas expectativas (LIE) 3 - Neutro (N) 4 - Próximo de representar o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expectativas (PIE) 5 - Representa o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expectativas (RIE)
Perfil do inquirido	<b>9.</b> Género <b>10.</b> Escalão etário <b>11.</b> Nível de escolaridade <b>12.</b> Estado civil <b>13.</b> Situação profissional <b>14.</b> Rendimento bruto mensal	Escolha Múltipla

Fonte: Elaboração própria.

Por forma a aferir a fiabilidade do questionário utilizou-se o *Alpha* de *Cronbach*. O *Alpha* de *Cronbach* é um instrumento de medida que permite determinar o limite inferior da consistência interna sabendo que os itens estão correlacionados entre si (Pestana & Gageiro, 2014), variando entre 0 e 1, isto é:

- Inferior a 0,6, consistência interna é inadmissível.
- Entre 0,6 e 0,7, consistência interna fraca.
- Entre 0,7 e 0,8, consistência interna razoável.
- Entre 0,8 e 0,9, consistência interna boa.
- Superior a 0,9, consistência interna muito boa.

A Tabela 2 mostra os resultados do cálculo do *Alpha* de *Cronbach* das variáveis latentes construídas a partir dos subitens do questionário.

**Tabela 2.** Fiabilidade do Instrumento de Recolha de Dados.

<b>Dimensão</b>	<b>N.º Itens</b>	<b><i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i></b>	<b>Fiabilidade</b>
Imagem do Município	5	0,886	Boa
Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços	4	0,855	Boa
Qualidade de Vida em Termos Económicos	4	0,886	Boa
Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança	5	0,767	Razoável

De acordo com a tabela anterior, os valores obtidos da aplicação do *Alpha* de *Cronbach* mostram que, para as dimensões 'Imagem do Município', 'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços', e 'Qualidade de Vida em Termos Económicos', a consistência interna é Boa (*Alpha* de *Cronbach* igual ou superior a 0,855), segundo Pestana e Gageiro (2014). Apenas a dimensão 'Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança', revela uma consistência interna razoável (*Alpha* de *Cronbach* igual a 0,767). Note-se que a consistência interna nas quatro dimensões é superior a 0,50.

### **5.3. Caracterização da População – Concelho de Alfândega da Fé**

O nome Alfândega, segundo Lopes (2006) e Costa (2015), tem origem árabe “*al fanduq*”, isto é, “estalagem”. A designação (Alfândega) “da Fé” é, até ao momento, de data incerta, contudo poderá ter origens do tempo do domínio muçulmano, dado que por volta do ano 714 estes ocuparam o território que hoje faz parte do Concelho e parece estar relacionada com a “Lenda dos Cavaleiros das Esporas Douradas”. É difícil identificar com certezas o que é real ou imaginário; a data provável de origem da mesma remonta ao século XII e retrata por via popular a coragem dos cristãos nas lutas contra os muçulmanos. Conta-se que, desde o Castelo do Monte do Carrascal, existia um mouro, com domínio na região, e que o mesmo exigia como tributo um determinado número de donzelas, para com ele passarem a noite nupcial (Lopes, 2006, pp. 88-95). As gentes de Alfândega e do seu termo, revoltadas com este bárbaro tributo, reagiram por intermédio dos “Cavaleiros das Esporas Douradas” tendo recebido o apoio da população de Castro Vicente. Organizaram, então, uma investida contra esse mouro (Lopes, 2006, pp. 88-95). As “hostes muçulmanas” estavam prestes a vencer os cristãos, que contavam já com um grande número de mortos e feridos no campo de batalha, foi então que “apareceu Nossa Senhora, que foi reanimando os mortos e curando os vivos, passando-lhes pelo corpo um ramo de bálsamo que trazia na mão; à medida que o grupo dos cristãos se foi recompondo a peleja aumentou de intensidade e os muçulmanos foram completamente rechaçados, terminando assim a obrigatoriedade daquele tributo” (Lopes, 2006, pp. 88-95) Destes acontecimentos se pode depreender o nome Alfândega da Fé.

No âmbito da profunda reorganização administrativa e territorial, a 8 de maio de 1294, o Rei D. Dinis passou Carta de Foral a Alfândega da Fé originando-se, assim o Concelho, tendo D. Afonso V, a 26 de abril de 1449, concedido a Carta de confirmação desse foral. De acordo com Lopes (2015, p.116), a vila de Alfândega da Fé recebeu a 1 de junho de 1510 uma nova carta de foral, concedida por D. Manuel I, embora sem a magnitude da carta de 1294 que criou o concelho; diga-se que esta segunda carta de foral tinha como intento a certificação da “natureza e o quantitativo dos direitos reais”. Ao contrário dos forais medievais a reforma faroleira manuelina ocorreu sem grande destaque para os “órgãos concelhios” e as suas “atribuições” (Lopes, 2015, p.116).

A data de 8 de maio, pela sua importância histórica, veio em 2016 a ser aprovado, por unanimidade em Assembleia Municipal, como o novo dia do feriado municipal (Lopes, 2017).

Dotada de um espaço natural ímpar, o concelho de Alfândega da Fé situa-se no coração do nordeste transmontano. Alfândega da Fé, é um município que faz parte do distrito de Bragança com 4.576 habitantes (www.pordata.pt), conforme mencionado anteriormente. Com uma área de

322 km<sup>2</sup> e uma densidade populacional<sup>7</sup> de 14,2 rodeada por vales, montes e serras, o rio Sabor, ribeiros e fontes, e agora, com os belíssimos lagos do Sabor, Alfândega da Fé convida a uma contemplação demorada e sentida a que se juntam a boa gastronomia e as inúmeras festividades realizadas em todo o concelho.

O concelho de Alfândega da Fé está dividido em 12 freguesias, fazendo fronteira com os concelhos de Mirandela e Vila Flor, Torre de Moncorvo, Mogadouro e Macedo de Cavaleiros, conforme ilustra a figura seguinte.



**Figura 1.** Freguesias do Concelho de Alfândega da Fé.  
Fonte: <https://www.cm-alfandegadafe.pt>.

A Tabela 3 mostra o número de habitantes, Km<sup>2</sup>, densidade populacional e a distância à sede do concelho por freguesia.

<sup>7</sup> Número médio de indivíduos por Km<sup>2</sup>.

**Tabela 3.** Caracterização das Freguesias do Concelho de Alfândega da Fé.

<b>Freguesia</b>	<b>N.º habitantes</b>	<b>Km<sup>2</sup></b>	<b>Densidade populacional</b>	<b>Distância à sede do concelho</b>
Alfândega da Fé	2055	40,62 Km <sup>2</sup>	50,59	
Cerejais	202	16 Km <sup>2</sup>	12,63	7 Km
Sambade	475	31,49 Km <sup>2</sup>	15,08	9 Km
Vilar Chão	259	24,7 Km <sup>2</sup>	10,49	22 Km
Vilarelhos	275	12,05 Km <sup>2</sup>	22,82	17 Km
Vilares da Vilariça	216	14,92 Km <sup>2</sup>	14,48	20 Km
União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro	265	32,60 Km <sup>2</sup>	8,13	18 Km
União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde	357	50,8 Km <sup>2</sup>	7,03	7 Km
União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra	251	27,06 Km <sup>2</sup>	9,28	11 Km
União das Freguesias de Gebelim e Soeima	250	30,60 Km <sup>2</sup>	8,17	19 Km
União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira	216	25,04 Km <sup>2</sup>	8,63	14 Km
União das Freguesias de Pombal e Vales	201	15,19 Km <sup>2</sup>	13,23	14 Km

Fonte: <https://www.cm-alfandegadafe.pt> (últimos dados disponíveis censos 2011).

Da área total aproximada de 322 Km<sup>2</sup>, a freguesia de Alfândega da Fé é vila e sede do concelho, a mesma corresponde à segunda maior área tendo no seu seio o maior número de habitantes por Km<sup>2</sup>, pois verifica-se que mais de metade da densidade populacional do concelho está concentrada na freguesia de Alfândega da Fé.

Seguidamente, apesar da freguesia de Sambade ser a aldeia que mais habitantes tem (n.º habitantes=475), a freguesia de Vilarelhos apresenta uma densidade populacional ligeiramente superior (22,82). Em comparação, as freguesias de Cerejais, Vilar Chão, Vilares da Vilariça e a União das Freguesias de Pombal e Vales compreendem uma densidade populacional mediana.

Em contraste verifica-se que a União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde, pese embora o facto de corresponderem a mais de metade da área total do concelho, contam com a menor densidade populacional do mesmo, seguidas respetivamente da União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro, a União das Freguesias de Gebelim e Soeima, a União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira e União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra.

Sendo este um território de baixa densidade populacional, como já foi referido, verifica-se que as distâncias à sede do concelho entre as freguesias e uniões de freguesias são relativamente curtas.

## 5.4. Procedimento de Obtenção e Seleção da Amostra

Para a aplicação do questionário aos munícipes alfandeguenses foi solicitada a devida autorização ao Senhor Presidente de Câmara Municipal de Alfândega da Fé (Apêndice II).

Os dados utilizados no presente estudo foram recolhidos, no espaço temporal de 3 de maio a 11 de junho de 2020, através, conforme mencionado, de um inquérito por questionário aplicado aleatoriamente a 350 cidadãos com idade igual ou superior a 18 anos e residentes no concelho de Alfândega da Fé. Dada a situação pandémica SARS-CoV-2, COVID-19, a aplicação dos questionários foi alvo de definição de novas estratégias no que respeita à distribuição e recolha dos mesmos. Para o efeito todas as recomendações, higiénico-sanitárias emanadas pela Direção-Geral da Saúde foram cumpridas e meticolosamente tidas em conta. Importa reforçar que a opção de avançar com a aplicação dos questionários em formato de papel deveu-se ao facto dos mesmos já se encontrarem impressos antes da chegada da pandemia a Portugal. A hipótese de recolha do questionário via *online* foi também pensada, porém foi descartada sobretudo por termos a perceção de que estamos a aplicar um questionário num concelho com uma população maioritariamente envelhecida e, portanto, com menos predisposição a acessos tecnológicos. Dias (2012, p.53, 56, 57) mostra que o “envelhecimento demográfico” aponta para o caminho da “integração social e laboral dos idosos”. Segundo o mesmo autor (2012, p.60), apesar de o “poder autárquico” prestar algum apoio para a ultrapassar a iliteracia digital e a “vontade de adesão dos mais velhos” no uso das tecnologias de informação e de comunicação, verifica-se, segundo a fonte do INE e da PORDATA, que “os grupos etários 55-64 anos e 65-74 anos” são os que menos aderem às “tecnologias da informação e da comunicação.”. Apesar de se começar a verificar uma tendência para a integração digital dos “cidadãos mais idosos”, segundo Páscoa e Gil (2019, pp. 2, 4) Portugal é um dos países europeus “que registou um processo de envelhecimento mais acentuado” sendo que “a proporção de utilizadores de *Internet* diminui significativamente com a idade”, pelo que se verifica que ainda continua a existir uma grande iliteracia digital, sobretudo, no que concerne à população mais envelhecida, nomeadamente nas “zonas mais rurais no interior do país.”.

Assim sendo, a distribuição e recolha de 290 questionários foi realizada presencialmente, designadamente porta a porta, nas feiras quinzenais e no Mercadinho da Cereja. No entanto, dada a situação epidemiológica que conduziu a cuidados redobrados e para ultrapassar o clima de medo que se instalou na sociedade e para que todos, desde que maiores de 18 anos, quisessem e pudessem participar com um sentimento de maior confiança no estudo, e sobretudo para acautelar a população mais envelhecida ao mesmo tempo que se efetuava a divulgação do estudo, pessoalmente e através da rede social *facebook*, também ia sendo deixado o contacto telefónico nas freguesias, na tentativa de uma resposta. Não tardou a que alguns munícipes se mostrassem espontaneamente interessados em participar telefonicamente no estudo e, assim, se recolheram por telefone e por videochamada 25 questionários. Não obstante essa via, e de

forma a mostrar a máxima segurança sanitária, parte dos questionários foram ainda deixados nas caixas de correio dos munícipes, envoltos em sacos de plástico selados, que permitiam a sua desinfeção e, posteriormente, a devolução dos mesmos de igual modo na caixa de correio da autora da presente dissertação. Por esta via foram recolhidos 35 questionários. No total foram distribuídos e recolhidos presencialmente, por telefone, videochamada e por caixa de correio 350 questionários a munícipes residentes no concelho de Alfândega da Fé.

Conforme mencionado, no total foram recolhidos 350 questionários correspondendo, aproximadamente a 0,076% da população (4.576<sup>8</sup>). Tendo-se obtido 350 questionários, o erro amostral foi de 5,03% assumindo um nível de significância de 95%, tornando a amostra representativa do universo do estudo.

## 5.5. Tratamento dos Dados

Após a recolha de dados procedeu-se à construção da base de dados, utilizando para o efeito o *software Statistical Package for Social Sciences* – SPSS. Os dados recolhidos serão tratados através de uma análise exploratória descritiva univariada (apresentação de tabelas de frequências, gráficos e medidas de localização e dispersão), uma análise inferencial (Coeficiente de correlação de *Pearson*) e uma técnica estatística multivariada (Modelo de equações estruturais). Para a realização do tratamento, processamento e respetiva análise e interpretação dos resultados obtidos utilizar-se-ão os *softwares* SPSS e o *Partial Least Squares ou Projection to Latent Structures* – PLS. A análise univariada incidirá sobre os resultados estatísticos descritivos relacionados essencialmente sobre a caracterização da amostra relacionando com as variáveis socio-demográficas (género, escalão etário, nível de escolaridade, estado civil, situação profissional e rendimento bruto mensal individual). A análise bivariada (teste de *Kruskal-Wallis*, teste de *Mann-Whitney* e teste de comparação múltipla de médias *Tukey*) pretende explorar a relação entre mais do que uma variável, no sentido de perceber a envolvimento do munícipe com as dimensões estudadas e, por consequência, com a sua satisfação global para com o município residência. Por fim, a análise multivariada tem como objetivo analisar múltiplas variáveis analisadas em simultâneo, e a aplicação do modelo de equações estruturais. Para analisar a correlação entre as variáveis produzirá-se o coeficiente de correlação de *Pearson* e, para isso, a variável deve seguir a normalidade.

Todas as análises de inferência serão realizadas para determinar se as diferenças e/ou relações encontradas entre características na amostra são extrapoláveis para a população, considerando um intervalo de confiança de 95%.

---

<sup>8</sup> Dados disponíveis em [www.pordata.pt](http://www.pordata.pt).

A opção pela utilização do modelo de equações estruturais fundamenta-se pelo facto de este tipo de modelo utilizar vários tipos de modelos para representar interligações entre as variáveis observadas, com o objetivo de fornecer um teste quantitativo de um modelo teórico proposto por investigadores, neste caso Machás citado em Ralha *et al.* (2015).

Refira-se que a estimação dos parâmetros, a metodologia PLS não assume hipóteses sobre a distribuição das observações e dos erros do modelo adoptado, pelo que os testes tradicionais baseados na teoria do  $\chi^2$  não são apropriados. Marôco (2014) sugere a utilização de medidas e técnicas não paramétricas.

As medidas propostas (coeficiente de determinação –  $R^2$  e variância extraída média – VME) destinam-se a analisar a qualidade do ajustamento e a capacidade de previsão do modelo.

A VME procura medir a parte da variância total de um indicador ou variável de medida explicada por uma dada variável latente. De acordo com Marôco (2014), indica a proporção do conjunto das variâncias dos indicadores usados num dado bloco que é explicada pela variável latente associada a esse bloco. Os valores da medida VME devem ser pelo menos iguais a 0,5 (Marôco, 2014), para assegurar que pelo menos 50% da variância dos indicadores é explicada.

Será ainda avaliada a validade discriminante, utilizando o critério rácio *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*. De acordo com Marôco (2015) o valor *HTMT* deve estar abaixo de 0,90, o que significa que a validade discriminante foi estabelecida entre dois constructos reflexivos. Ou seja, a retirada de um constructo no modelo não afeta significativamente a permanência de outro constructo no modelo.

A técnica estatística multivariada permite avaliar a relação em múltiplos constructos (Marôco, 2014). Para esta técnica, aplicar-se-á o teste F. A estatística F serve para testar a significância da regressão, ou seja, testar:

$$H_0: \beta = 0$$

$$H_a: \beta \neq 0$$

regra de decisão: Se  $F_{\text{calc}} \geq F(\alpha, 1, n-2) \Rightarrow$  rejeita  $H_0$

Este teste pode ser realizado para verificar a análise de variância. Portanto, é necessário realizar uma análise de variância dos dados observados, em função do modelo proposto.

## 5.6. Caracterização da Amostra

A amostra do presente estudo é constituída por 350 munícipes (inquiridos respondentes) do concelho de Alfândega da Fé. De acordo com a Tabela 4, pode-se verificar que:

- A maioria dos munícipes é do género Feminino (n=188; 53,7%).
- 29,4% dos munícipes têm 65 ou mais anos (n=103) e contituem o escalão etário que que mais respondeu ao questionário.
- Logo seguidos de 19,1% (n=67) e 18,9 % (n=66) de munícipes com a faixa etária compreendida entre os 45 a 64 anos; correspondendo a 38,00% (n=133) dos munícipes.
- Apenas 3,7 % dos munícipes tem 18 anos (n=13), pelo que se conclui que há poucos jovens com 18 anos.
- Apenas 29,1% dos munícipes possui o Ensino Secundário – 12º ano de escolaridade/equivalente (n=102).
- 15,4% (n=54) dos munícipes são licenciados; 2,9 % (n=10) possuem bacharelato, 4,6 % (n=16) e 1,4% (n=5) são mestres e doutores, respetivamente; ou seja, 24,3 % (n=85) dos munícipes são detentor de grau académico.
- 7,4 % (n=26) dos munícipes não sabem ler nem escrever.
- O estado civil da maioria dos munícipes é casado(a) (n=198; 56,6%).
- 25,7% dos munícipes estão reformados (n=90; 25,7%).
- 16,0 % dos munícipes estão desempregados (n=56).
- 50,9% dos munícipes auferem o ordenado mínimo (até 635€; n=178).
- 25,1 % dos munícipes auferem um ordenado de 636 € a 1.000 € (n=88).
- Apenas 0,9 % dos munícipes auferem um ordenado de 2.001€ a 3000 € (n=6) e nenhum dos munícipes auferem um ordenado igual ou superior a 3.001€.

**Tabela 4.** Caracterização da Amostra.

Variáveis	Categorias	n	%
<b>Género</b>	Masculino	152	43,4
	Feminino	188	53,7
	Não responde	10	0,03%
<b>Escalão etário</b>	18 anos	13	3,7
	De 19 a 24 anos	36	10,3
	De 25 a 34 anos	30	8,6
	De 35 a 44 anos	34	9,7
	De 45 a 54 anos	66	18,9
	De 55 a 64 anos	67	19,1
	65 ou mais anos	103	29,4
	Não responde	1	0,003
<b>Nível de escolaridade</b>	Não sabe ler nem escrever	26	7,4
	Ensino básico 1º ciclo – 4º ano escolaridade	67	19,1
	Ensino básico 2º ciclo – 6º ano escolaridade	21	6,0
	Ensino básico 3º ciclo – 9º ano escolaridade	30	8,6
	Ensino Secundário – 12º ano de escolaridade/equivalente	102	29,1
	Ensino Pós-Secundário – Curso de Especialização Tecnológica	9	2,6
	Curso Técnico Superior Profissional	8	2,3
	Ensino Superior – Bacharelato	10	2,9
	Ensino Superior – Licenciatura	54	15,4
	Ensino Superior – Mestrado	16	4,6
	Ensino Superior – Doutoramento	5	1,4
Não responde	2	0,006	
<b>Estado civil</b>	Solteiro(a)	83	23,7
	Casado/União de Facto	198	56,6
	Divorciado(a)/Separado(a)	24	6,9
	Viúvo(a)	45	12,9
<b>Situação profissional</b>	Estudante	34	9,7
	Trabalhador(a) por conta de outrem	75	21,4
	Trabalhador(a) por conta própria	66	18,9
	Reformado(a)	90	25,7
	Desempregado(a)	56	16,0
	Doméstica	28	8,0
	Não responde	1	0,003
<b>Rendimento bruto mensal individual</b>	Até 635€	178	50,9
	De 636€ até 1.000€	88	25,1
	De 1.001€ até 1.500€	54	15,4
	De 1.501€ até 2.000€	23	6,6
	De 2.001€ até 2.500€	3	0,9
	De 2.501€ até 3.000€	3	0,9
	Igual ou superior a 3.001€	0	0,0
	Não responde	1	0,003

A Tabela 5 evidencia o número de respondentes por freguesia e respetiva percentagem na amostra.

**Tabela 5.** N.º de Respondentes da Amostra por Freguesia.

<b>Freguesias</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Alfândega da Fé	163	46,4
Cerejais	14	4,0%
Sambade	51	14,6%
Vilar Chão	13	3,7%
Vilarelhos	12	3,4%
Vilares da Vilariça	17	4,9%
União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro	14	4,0%
União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde	12	3,4%
União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra	12	3,4%
União das Freguesias de Gebelim e Soeima	10	2,9%
União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira	12	3,4%
União das Freguesias de Pombal e Vales	20	5,7%
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

Relativamente aos respondentes por freguesia, verifica-se que quase metade dos mesmos (46,6% n=163) corresponde aos munícipes residentes na freguesia de Alfândega da Fé, isto pode ser compreendido devido ao facto de esta ser a freguesia com maior densidade populacional, já que a mesma é uma vila e sede de concelho, como já foi referido na Tabela 3. Os segundos munícipes mais respondentes são os residente a fregreguia de Sambade, contabilizando 14,6% (n=51), também isso pode ser entendido à luz da referida tabela, já que esta é a aldeia com mais população.

As freguesias de Cerejais, Vilar Chão, Vilarelhos, Vilares da Vilariça, bem como as Uniões de Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro; de Eucísia, Gouveia e Valverde; de Ferradosa e Sendim da Serra; de Gebelim e Soeima; de Parada e Sendim da Ribeira; e de Pombal e Vales apresentam um número de respondentes baixo (entre os 2,9% a 5,7 %). Agregando estas freguesias e uniões de freguesias contabiliza-se um total de munícipes respondentes de 38,8 % (n=136).

Verifica-se, desta forma que os munícipes das freguesias de Alfândega da Fé e de Sambade constituem juntos 61,0 % (n=214), mais de metade dos respondentes da amostra.

A tabela seguinte caracteriza a amostra por freguesia em função do perfil do inquirido:

Analisando a variável sócio-demográfica 'género' dos inquiridos por freguesia verifica-se que:

- A maioria dos respondentes é do género feminino (n=151) e residem na freguesia de Alfândega da Fé (n=88; 0,55%), Cerejais (n=9;0,64%), Sambade (n=26;0,58), Vilar Chão (n=7; 0,54 %), União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira (n=8; 0,67%) e União das Freguesias de Pombal e Vales (n= 3; 0,65%).
- Por sua vez, no que respeita aos respondentes do género masculino verifica-se um menor número de respondentes (n=42) quando comparados com os respondentes das freguesias e uniões de freguesias supra citadas, pois constata-se que os mesmos só são mais expressivos na freguesia de Vilarelhos (n=6; 0,60%); Vilares da Vilariça (n=12; 0,71%), União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro (n= 9; 0,64%), União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde (n=9; 0,75%), União das Freguesias de Gebelim e Soeima (n=6; 0,60 %).
- Apenas na União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra se conseguiu obter a variável género em representatividade amostral equilibrada (n=6; 0,50%; n=6; 0,50%).

Relativamente à variável 'escalão etário' verifica-se que:

- Os respondentes com 18 anos estão sobretudo concentrados na freguesia de Alfândega da Fé (n=11; 0,07%);
- A freguesia de Vilarelhos (n=4; 0,33%) apresenta o número mais elevado de jovens 'de 19 a 24 anos';
- Já a freguesia de Vilarelhos e a União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira (n=2; 0,17%, respetivamente), logo seguidos da freguesia de Cerejais (n=2; 0,14%) e de Sambade (n=6; 0,12%) mostram os números mais elevados de jovens adultos 'de 25 a 34 anos';
- A União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira (n=3; 0,25%) apresenta a que mais respondentes teve na categoria 'De 35 a 44 anos'; contrariamente, a União das Freguesias de Pombal e Vales (n=1; 0,08%) apresenta o menor número de respondentes nesta categoria.
- Na categoria 'de 45 a 54 anos' verifica-se que esta faixa etária apresenta maior incidência na União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde;
- Assume destaque na faixa etária 'de 55 a 64 anos' a União das Freguesias de Pombal e Vales (n=8; 0,20%);
- Verifica-se que o registo mais elevado corresponde às faixas etárias '65 ou mais anos', designadamente: União das Freguesias de Gebelim e Soeima (n=7; 0,70%); Vilar Chão (n=6; 0,50%); Vilares da Vilariça (n=8; 0,47%); União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro (n=6; 0,43%); União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira (n=5; 0,42%); União das Freguesias de Pombal e Vales (n=8; 0,40%); Cerejais (n=5; 0,36%) e a União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra (n=4; 0,33%);
- Já a freguesia de Alfândega da Fé (n=39; 0,24%), freguesia de Sambade (n=5; 0,34%), União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde (n=2; 0,17%) e a freguesia de

Vilarelhos (n=1; 0,08%) apresentam os números mais baixos na categoria '65 ou mais anos'.

No que diz respeito à variável 'nível de escolaridade' comparando-a entre freguesias verifica-se que:

- Na categoria 'Ensino básico 1º ciclo - 4º ano escolaridade' os municípios das freguesias de Cerejais (n=4; 0,29%), Vilares da Vilariça (n=5; 0,42%) e a União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira (n=5; 0,42%) são os que mais se destacam com o ensino básico do 1º ciclo – 4.º ano de escolaridade.
- Para a categoria 'Ensino básico 2º ciclo – 6º ano escolaridade' os municípios da freguesia de Vilarelhos são os que mais se destacam (n=2; 0,17%);
- Já na categoria 'Ensino básico 3º ciclo – 9º ano escolaridade' destacam-se os residentes respondentes nas freguesias de Alfândega da Fé (n=22; 0,13%) e União de Freguesias de Pombal e Vales (n=2; 0,11%);
- As freguesias de Vilares da Vilariça e Vilar Chão são as que mais municípios têm detentores de 'Ensino Secundário – 12º ano de escolaridade/equivalente' (n=7; 0,58%) (n=6; 0,46%), respetivamente).
- Globalmente as categorias 'Ensino Pós-Secundário – Curso de especialização Tecnológica' e 'Curso Técnico Superior Profissional' representam as que os municípios menos detêm, sendo a freguesia de Vilares da Vilariça e a União das Freguesias de Eusícia, Gouveia e Valverde, União de Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira as que apresentam mais representatividade, respetivamente (n=2; 0,17%);
- Relativamente às categorias que conferem grau académico destaca-se pela positiva na categoria 'Ensino superior – Bacharelato' na freguesia de Sambade (n=5; 0,10%); na categoria 'Licenciatura' a União de Freguesias de Pombal e Vales (n=3; 0,16%); Alfândega da Fé (n=26; 0,16%), União das Freguesias de Eusícia, Gouveia e Valverde (n=2; 0,17%); Sambade (n=9; 0,18%) e Cerejais (n=4; 0,29%);
- Ainda para a categoria 'mestrado' destaca-se a freguesia de Sambade (n=6; 0,12%) e a União de Freguesias de Pombal e Vales (n=2; 0,11%);
- Por fim, verifica-se que a União das Freguesias de Gebelim e Soeima apresentam os níveis mais altos de iliteracia dado que a categoria 'não sabe ler nem escrever' corresponde a (n=4; 0,40%) dos municípios.

Relativamente à variável 'estado civil' verifica-se que:

- Na categoria de 'solteiro(a)' as freguesias de Alfândega da Fé (n=51; 0,31%) e de Sambade (n=12; 0,24%) correspondem às freguesias que mais municípios solteiros têm em oposição à União de Freguesias de Gebelim e Soeima (n=0; 0%) e à freguesia de Vilar Chão (n=1; 0,01%);

- Os munícipes encontram-se concentrados maioritariamente na categoria “casado(a)/união de facto” na União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde e União das Freguesias de Pombal e Vales, respetivamente com 0,75% (n=9); União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra (n=7; 0,58%); União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro e Freguesia de Vilares da Vilariça, respetivamente com 0,59% (n=12,10), por fim, as freguesias de Sambade e Alfândega da Fé (n=28; 0,55% e n= 87; 0,53%).
- A categoria ‘divorciado(a)/separado(a)’ conta com os números mais altos na União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra (n=2; 0,17%) e na freguesia de Cerejais (n=2; 0,14%);
- Na União das Freguesias de Pombal e Vales verificam-se para a categoria ‘viúvo(a)’ os valores mais elevados (n=5; 0,25%).

No que concerne à variável ‘situação profissional’ por freguesia verifica-se que:

- Os números mais elevados para a categoria de ‘estudante’ cabem à freguesia de Vilarelhos (n= 3; 0,25%)
- Os ‘trabalhadores(as) por conta de outrem’ são em maior número da freguesia de Vilarelhos (n=6; 0,50%) e, em menor número, da freguesia de Cerejais, bem como da União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro (n=1; 0,07%), respetivamente;
- Verifica-se que a categoria ‘trabalhador(a) por conta própria’ apresenta os números mais elevados na União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra e na União das freguesias de Parada e Sendim da Ribeira (respetivamente n=3; 0, 25%), bem como nas freguesias de Alfândega da Fé e de Sambade (n= 32; 0,20% e n=10; 0, 20%). Já o menor número nesta categoria corresponde à freguesia de Vilarelhos (n=1; 0,08%);
- A União das Freguesias de Gebelim e Soeima (n=7; 0,70%) conta com o número mais elevado de ‘reformado(s)’; por outro lado a freguesia de Vilarelhos conta com o menor (n=1; 0,08%);
- O número mais elevado de desempregados(as) encontra-se na União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde (n=4; 0,33%), seguido da freguesia de Cerejais (n=4; 0,29%) e da União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira (n=3; 0,25%);
- A freguesia de Alfândega da Fé (n=21; 0,13%) e a União das Freguesias de Pombal e Vales apresentam na categoria ‘doméstica’ os valores mais elavados.

Por fim, para a variável ‘rendimento bruto mensal individual’ verifica-se que:

- Na categoria ‘Até 635€’ os munícipes da União das Freguesias de Gebelim e Soeima (n=6; 0,60%) são os que mais auferem valores até ao rendimento mínimo;
- Os munícipes da freguesia de Vilares da Vilariça (n=6; 0,35%) afirmam que recebem ‘De 636€ até 1.000€’ constituindo os que mais recebem nesta categoria;

- Para valores 'de 1.001€ até 1.500€' os municípios da freguesia Sambade (n=11; 0,22%) apresentam os números mais altos, já a freguesia de Vilarelhos, União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde e a União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira apresentam os valores mais baixos (n=1; 0,08%), respetivamente;
- A União das Freguesias de Pombal e Vales (n=4; 0,20%) e a freguesia de Sambade (n=6; 0,12%) apresentam os números mais elevados na categoria 'De 1.501€ até 2.000€';
- A União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra (n=1; 0,08%) apresenta na categoria 'De 2.001 até 2.500€' o número mais elevado;
- Por último, nas categorias 'de 2.501€ até 3.000€' e 'igual ou superior a 3.001€', apenas na primeira se registaram respondentes com maior significância na freguesia de Alfândega da Fé (n=3; 0,02%).

**Tabela 6.** Caracterização da Amostra por Freguesia (continuação).

Variáveis	Categorias	Alfândega da Fé		Cerejais		Sambade		Vilar Chão		Vilarelhos		Vilares da Vilariça		União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro		União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde		União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra		União das Freguesias de Gebelim e Soeima		União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira		União das Freguesias de Pombal e Vales	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Género</b>	Masculino	73	0,45	5	0,36	19	0,42	6	0,46	6	0,60	12	0,71	9	0,64	9	0,75	6	0,50	6	0,60	4	0,33	7	0,35
	Feminino	88	0,55	9	0,64	26	0,58	7	0,54	4	0,40	5	0,29	5	0,36	3	0,25	6	0,50	4	0,40	8	0,67	13	0,65
	<b>Total</b>	161	1,00	14	1,00	45	1,00	13	1,00	10	1	17	1,00	14	1,00	12	1,08	12	1,00	10	1,00	12	1,00	20	1,00
<b>Escalão etário</b>	18 anos	11	0,07	0	0,00	2	0,04	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	De 19 a 24 anos	24	0,15	2	0,14	4	0,08	1	0,08	4	0,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
	De 25 a 34 anos	14	0,09	2	0,14	6	0,12	0	0,00	2	0,17	2	0,12	0	0,00	1	0,08	0	0,00	0	0,00	2	0,17	1	0,05
	De 35 a 44 anos	15	0,09	1	0,07	6	0,12	0	0,00	1	0,08	2	0,12	1	0,07	2	0,17	2	0,17	0	0,00	3	0,25	1	0,05
	De 45 a 54 anos	26	0,16	2	0,14	12	0,24	2	0,17	4	0,33	3	0,18	2	0,14	6	0,50	3	0,25	1	0,10	0	0,00	5	0,25
	De 55 a 64 anos	34	0,21	2	0,14	9	0,18	3	0,25	0	0,00	2	0,12	5	0,36	1	0,08	3	0,25	2	0,20	2	0,17	4	0,20
	65 ou mais anos	39	0,24	5	0,36	12	0,24	6	0,50	1	0,08	8	0,47	6	0,43	2	0,17	4	0,33	7	0,70	5	0,42	8	0,40
	Não responde	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	<b>Total</b>	163	1,00	14	1,00	51	1,00	12	1,00	12	1,00	17	1,00	14	1,00	12	1,00	12	1,00	10	1,00	12	1,00	20	1,00

**Tabela 6.** Caracterização da Amostra por Freguesia (continua).

Variáveis	Categorias	Alfândega da Fé		Cerejais		Sambade		Vilar Chão		Vilarelhos		Vilares da Vilarça		União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro		União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde		União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra		União das Freguesias de Gebelim e Soeima		União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira		União das Freguesias de Pombal e Vales	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nível de Escolaridade	Não sabe ler nem escrever	8	0,05	1	0,07	3	0,06	3	0,23	1	0,08	1	0,08	2	0,14	0	0,00	2	0,17	4	0,40	0	0,00	1	0,05
	Ensino básico 1º ciclo - 4º ano escolaridade	33	0,20	4	0,29	7	0,14	2	0,15	0	0,00	5	0,42	3	0,21	1	0,08	2	0,17	1	0,10	5	0,42	4	0,21
	Ensino básico 2º ciclo - 6º ano escolaridade	10	0,06	0	0,00	4	0,08	1	0,08	2	0,17	0	0,00	0	0,00	1	0,08	1	0,08	1	0,10	0	0,00	1	0,05
	Ensino básico 3º ciclo - 9º ano escolaridade	22	0,13	1	0,07	4	0,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,07	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,11
	Ensino Secundário - 12º ano de escolaridade/equivalente	50	0,31	2	0,14	9	0,18	6	0,46	5	0,42	7	0,58	4	0,29	4	0,33	5	0,42	2	0,20	3	0,25	5	0,26
	Ensino Pós-Secundário - Curso de especialização Tecnológica	2	0,01	1	0,07	2	0,04	0	0,00	1	0,08	0	0,00	0	0,00	1	0,08	0	0,00	0	0,00	2	0,17	0	0,00
	Curso Técnico Superior Profissional	3	0,02	0	0,00	1	0,02	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,17	0	0,00	2	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Ensino superior - Bacharelato	3	0,02	0	0,00	5	0,10	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,07	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,05
	Ensino superior - Licenciatura	26	0,16	4	0,29	9	0,18	1	0,08	2	0,17	1	0,08	2	0,14	2	0,17	0	0,00	2	0,20	2	0,17	3	0,16
	Ensino superior - Mestrado	3	0,02	1	0,07	6	0,12	0	0,00	1	0,08	0	0,00	1	0,07	1	0,08	1	0,08	0	0,00	0	0,00	2	0,11
	Ensino superior - Doutoramento	3	0,02	0	0,00	1	0,02	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Não responde	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>		<b>163</b>	<b>1,00</b>	<b>14</b>	<b>1,00</b>	<b>51</b>	<b>1,00</b>	<b>13</b>	<b>1,00</b>	<b>12</b>	<b>1,00</b>	<b>16</b>	<b>1,33</b>	<b>14</b>	<b>1,00</b>	<b>12</b>	<b>1,00</b>	<b>12</b>	<b>1,00</b>	<b>10</b>	<b>1,00</b>	<b>12</b>	<b>1,00</b>	<b>19</b>	<b>1,00</b>

**Tabela 6.** Caracterização da Amostra por Freguesia (continua).

Variáveis	Categorias	Alfândega da Fé		Cerejais		Sambade		Vilar Chão		Vilarelhos		Vilares da Vilarça		União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro		União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde		União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra		União das Freguesias de Gebelim e Soeima		União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira		União das Freguesias de Pombal e Vales	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Estado civil	Solteiro(a)	51	0,31	3	0,21	12	0,24	1	0,1	6	0,5	2	0,12	0	0,12	3	0,25	1	0,08	0	0	1	0,08	3	0,15
	Casado(a)/ União de Facto	87	0,53	7	0,5	28	0,55	9	0,7	4	0,3	10	0,59	12	0,59	9	0,75	7	0,58	4	0,4	9	0,75	12	0,6
	Divorciado(a)/ Separado(a)	9	0,06	2	0,14	4	0,08	0	0	1	0,1	2	0,12	1	0,12	0	0	2	0,17	2	0,2	1	0,08	0	0
	Viúvo(a)	16	0,1	2	0,14	7	0,14	3	0,2	1	0,1	3	0,18	1	0,18	0	0	2	0,17	4	0,4	1	0,08	5	0,25
<b>Total</b>		163	1,00	14	1,00	51	1,00	13	1,00	12	1,00	17	1,00	14	1,00	12	1,00	12	1,00	10	1,00	12	1,00	20	1,00
Situação profissional	Estudante	23	0,14	1	0,07	3	0,06	1	0,08	3	0,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,08	2	0,10
	Trabalhador(a) por conta de outrem	33	0,20	1	0,07	17	0,33	2	0,15	6	0,50	3	0,18	1	0,07	4	0,33	3	0,25	1	0,10	2	0,17	2	0,10
	Trabalhador(a) por conta própria	32	0,20	2	0,14	10	0,20	2	0,15	1	0,08	3	0,18	3	0,21	2	0,17	3	0,25	2	0,20	3	0,25	3	0,15
	Reformado(a)	27	0,17	6	0,43	13	0,25	6	0,46	1	0,08	7	0,41	6	0,43	2	0,17	4	0,33	7	0,70	3	0,25	8	0,40
	Desempregado(a)	26	0,16	4	0,29	5	0,10	2	0,15	1	0,08	4	0,24	3	0,21	4	0,33	1	0,08	0	0,00	3	0,25	3	0,15
	Doméstica	21	0,13	0	0,00	3	0,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,07	0	0,00	1	0,08	0	0,00	0	0,00	2	0,10
<b>Total</b>		162	1,00	14	1,00	51	1,00	13	1,00	12	1,00	17	1,00	14	1,00	12	1,00	12	1,00	10	1,00	12	1,00	20	1,00

**Tabela 6.** Caracterização da Amostra por Freguesia (continua).

Variáveis	Categorias	Alfândega da Fé		Cerejais		Sambade		Vilar Chão		Vilarelhos		Vilares da Vilarça		União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro		União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde		União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra		União das Freguesias de Gebelim e Soeima		União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira		União das Freguesias de Pombal e Vales	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Rendimento bruto mensal individual	Até 635€	92	0,56	6	0,43	17	0,34	7	0,54	7	0,58	8	0,47	8	0,57	7	0,58	5	0,42	6	0,60	6	0,50	9	0,45
	De 636€ até 1.000€	33	0,20	4	0,29	16	0,32	4	0,31	4	0,33	6	0,35	4	0,29	4	0,33	3	0,25	1	0,10	4	0,33	5	0,25
	De 1.001€ até 1.500€	24	0,15	3	0,21	11	0,22	2	0,15	1	0,08	2	0,12	2	0,14	1	0,08	2	0,17	3	0,30	1	0,08	2	0,10
	De 1.501€ até 2.000€	9	0,06	1	0,07	6	0,12	0	0,00	0	0,00	1	0,06	0	0,00	0	0,00	1	0,08	0	0,00	1	0,08	4	0,20
	De 2.001 até 2.500€	2	0,01	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	De 2.501€ até 3.000€	3	0,02	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	Igual ou superior a 3.001€	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>		163	1,00	14	1,00	50	1,00	13	1,00	12	1,00	17	1,00	14	1,00	12	1,00	12	1,00	10	1,00	12	1,00	20	1,00

## 5.7. Apresentação, Discussão e Interpretação dos Resultados

Neste ponto são apresentadas as estatísticas descritivas, o índice de satisfação do município e análise do impacto das suas determinantes e o teste às hipóteses de investigação.

### 5.7.1. Estatísticas descritivas

Neste subponto apresenta-se a análise descritiva dos resultados obtidos nos vários itens/indicadores considerados no questionário aplicado.

A Tabela 7 apresenta os resultados obtidos das estatísticas descritivas para a dimensão 'Imagem do Município'.

**Tabela 7.** Resultados Descritivos para a Dimensão 'Imagem do Município'.

'Imagem do município'	1	2	3	4	5	a	b	M/Md/Dp (0-100%)
	(DT)	(D)	(N)	(C)	(CT)			
E um Município com elevada <b>VISIBILIDADE</b> (é conhecido em Portugal, falam sobre o Município de Alfândega da Fé em notícias,... seja pela sua cultura, gastronomia, dimensão, turismo, ...) (n=350; 100,00%)	0	18	174	148	10	2	5	68,57/60,00/12,75
	0,00%	5,14%	<b>49,71%</b>	42,29%	2,86%			
O Município tem vindo a <b>MODERNIZAR-SE</b> (i.é., nota-se que o poder local tem vindo a introduzir serviços mais modernos, novas atividades culturais, tecnologia...) (n=350; 100,00%)	0	25	89	<b>198</b>	38	2	5	74,23/80,00/15,06
	0,00%	7,14%	25,43%	<b>56,57%</b>	10,86%			
O Município tem <b>RELEVANCIA NACIONAL</b> (i.é., contribui para o PIB do país, é importante para a economia nacional...) (n=349; 99,71%)	5	27	<b>213</b>	95	9	1	5	64,36/60,00/13,62
	1,43%	7,71%	<b>60,86%</b>	27,14%	2,57%			
O Município tem vindo a <b>DESENVOLVER-SE</b> (i.é., tem crescido seja em população, casas, turismo, ...) (n=349; 99,71%)	8	27	<b>213</b>	95	9	1	5	75,83/80,00/18,10
	2,29%	7,71%	<b>60,86%</b>	27,14%	2,57%			
Trata-se de um Município onde <b>SE VIVE BEM</b> (i.é., onde os cidadãos/residentes têm qualidade de vida) (n=350; 100,00%)	3	7	58	<b>126</b>	156	1	5	84,29/80,00/17,03
	0,86%	2,00%	16,57%	<b>36,00%</b>	<b>44,57%</b>			

Legenda: 1-Discordo totalmente (DT); 2-Discordo (D); 3-Neutro (N); 4-Concordo (C); 5-Concordo Totalmente (CT); a-Mínimo; b-Máximo; M-Mediana; Md-Média; Dp-Desvio padrão.

Da análise à tabela verifica-se que existe uma maior tendência para os respondentes concordarem mais com item 'Trata-se de um Município onde SE VIVE BEM (i.é., onde os cidadãos/residentes têm qualidade de vida) (M=84,29; Md=80,00; Dp=17,03). Em sentido contrário, destaca-se o item 'O Município tem Relevância Nacional (i.é., contribui para o PIB do país, é importante para a economia nacional, ...) como aquele que menos consenso de concordância revela ter por parte dos respondentes como indicador da 'Imagem do município'. (M=64,36; Md=60,00; Dp=13,62).

A tabela seguinte mostra os resultados obtidos das estatísticas descritivas para a dimensão 'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços'.

**Tabela 8.** Resultados Descritivos para a Dimensão 'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços'.

'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços'	1	2	3	4	5	a	b	M/Md/Dp (0-100%)
	(MM)	(M)	(R)	(B)	(MB)			
<b>ENSINO:</b> Qualidade das <b>ESCOLAS E ENSINO, ACESSO</b> dos jovens à <b>EDUCAÇÃO</b> (creches, pré-primária, primária, ensino básico e secundário, formação profissional), qualidade do <b>EQUIPAMENTO ESCOLAR</b> (n=350; 100%)	0	4	38	223	85	2	5	82,23/80,00/12,42
	0,00%	1,14%	10,86%	63,71%	24,29%			
<b>SAÚDE:</b> Qualidade dos <b>CENTROS DE SAÚDE</b> locais, e serviços de saúde em geral, disponibilidade de <b>SERVIÇOS MÉDICOS</b> (consultas, consulta aberta, unidade móvel de saúde ...) (n=350; 100%)	1	13	84	181	71	1	5	77,60/80,00/15,55
	0,29%	3,71%	24,00%	51,71%	20,29%			
<b>SANEAMENTO E SERVIÇOS PÚBLICOS BASE:</b> Qualidade dos <b>SERVIÇOS PÚBLICOS</b> (águas, saneamento, energia, tratamento/recolha lixo...) (n=350; 100%)	4	7	75	229	35	1	5	76,23/80,00/13,61
	1,14%	2,00%	21,43%	65,43%	10,00%			
<b>SERVIÇOS MUNICIPAIS:</b> Qualidade dos <b>SERVIÇOS MUNICIPAIS</b> no atendimento aos municípios, bom serviço, profissionalismo ... da Junta de Freguesia, Câmara, ... (n=350; 100%)	3	27	120	115	85	1	5	74,40/80,00/18,93
	0,86%	7,71%	34,29%	32,86%	24,29%			

Legenda: 1-Muito Má (MM); 2-Má (M); 3-Razoável (R); 4-Boa (B); 5-Muito Boa (MB); a-Mínimo; b-Máximo; M-Mediana; Md-Média; Dp-Desvio padrão.

Quanto à dimensão 'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços' observa-se que o item 'ENSINO: Qualidade das ESCOLAS E ENSINO, ACESSO dos jovens à EDUCAÇÃO (creches, pré-primária, primária, ensino básico e secundário, formação profissional), qualidade do EQUIPAMENTO ESCOLAR' é o indicador assinalado como contribuindo mais para a qualidade 'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços' (M=82,23; Md=80,00; Dp=12,42), sendo, por outro lado, menos relevante o item 'SERVIÇOS MUNICIPAIS: qualidade dos SERVIÇOS MUNICIPAIS no atendimento aos municípios, bom serviço, profissionalismo ... da Junta de Freguesia, Câmara, ...' (M=74,40; Md=80,00; Dp=18,93).

A Tabela 9 mostra os resultados descritivos para a dimensão 'Qualidade de Vida em Termos Económicos'.

**Tabela 9.** Resultados Descritivos para a Dimensão 'Qualidade de Vida em Termos Económicos'.

'Qualidade de Vida em Termos Económicos'	1	2	3	4	5	a	b	M/Md/Dp (0-100%)
	(MM)	(M)	(R)	(B)	(MB)			
	n(%)							
Como avalia a relação <b>QUALIDADE / CUSTO DE VIDA</b> no Município de Alfândega da Fé? (n=350; 100,00%)	4	21	<b>216</b>	106	3	1	5	64,74/60,00/12,45
	1,14%	6,00%	<b>61,71%</b>	30,29%	0,86%			
A <b>EMPREGABILIDADE</b> ( <i>oferta de trabalho – EMPREGO</i> ), postos de trabalho... é gerador de emprego..., ou é onde se encontra em geral mais oportunidades de trabalho) (n=350; 100,00%)	36	45	<b>134</b>	122	13	1	5	61,77/60,00/20,32
	10,83%	12,86%	<b>38,29%</b>	34,86%	3,71%			
Capacidade em <b>ATRAIR EMPRESAS</b> para o Município ( <i>atração de empresas importantes ou com dimensão, criou vantagens para atrair novas empresas ...</i> ) (n=350; 100%)	37	59	<b>213</b>	39	2	1	5	54,86/60,00/16,27
	10,57%	16,86%	<b>60,86%</b>	11,14%	0,57%			
Capacidade de oferta de <b>HABITAÇÃO</b> com boa relação qualidade-preço, tem crescido em oferta habitacional de qualidade, ... (n=350; 100%)	1	15	110	<b>184</b>	40	1	5	74,11/80,00/14,71
	0,29%	4,29%	31,43%	<b>52,57%</b>	11,43%			

Legenda: 1-Muito Má (MM); 2-Má (M); 3-Razoável (R); 4-Boa (B); 5-Muito Boa (MB); a-Mínimo; b-Máximo; M-Mediana; Md-Média; Dp-Desvio padrão.

Da análise à tabela anterior, verifica-se que os respondentes destacam mais o item 'Capacidade de oferta de HABITAÇÃO com boa relação qualidade-preço, tem crescido em oferta habitacional de qualidade, ...' como sendo aquele que maior peso representa para a dimensão 'Qualidade de Vida em Termos Económicos' (M=74,11; Md=80,00; Dp=14,71). Contrariamente, encaram como tendo menor peso para a referida dimensão, o item 'Capacidade em ATRAIR EMPRESAS para o Município (*atração de empresas importantes ou com dimensão, criou vantagens para atrair novas empresas ...*)' (M=54,86, Md=60,00, Dp=16,27).

No que se refere à dimensão 'Qualidade de Vida em Termos de Lazer, acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança', conforme a Tabela 10, os resultados mostram que o item 'Qualidade de RECURSOS NATURAIS na sua zona: Natureza, serra, produção de azeite, fumeiro, olivais, amendoais, cerejeiras, soutos, doçaria, queijo ..., município destacado na gastronomia... ambiente natural e recursos da sua zona ...' é o revela maior peso dimensão em análise (M=98,00, Md=100,00, Dp=6,56). Do lado oposto, surge o item 'Qualidade dos serviços de SEGURANÇA PÚBLICA (*tem bons serviços de polícia e vigilância, segurança, vigilância e prevenção, ...*)' (M=79,26; Md=80,00; Dp=16,42).

**Tabela 10.** Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’.

‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’	1	2	3	4	5	a	b	M/Md/Dp (0-100%)
	(MM)	(M)	(R)	(B)	(MB)			
	n(%)							
Qualidade dos <b>EVENTOS CULTURAIS</b> (festas tradicionais locais – ex. Festa da Cereja, Montanha, Festival PAN, música local – grupos de cantares, bombos /concertos, exposições, artesanato, clube de leitores, seminários, teatro, biblioteca, centro cultural, centro de interpretação do território...), diversidade de eventos e ações culturais, promovemo acesso à cultura... (n=350; 100%)	1	1	11	103	<b>234</b>	1	5	92,46/100,00/11,84
	0,29%	0,29%	3,14%	29,43%	<b>66,86%</b>			
Acesso e qualidade de <b>SERVIÇOS DE LAZER</b> (ex.: restaurantes, bares, piscinas, parque verde, equipamentos de manutenção, caça e pesca ... diversidade entre ações de entretenimento, ...) (n=350; 100%)	0	2	17	108	<b>223</b>	2	5	91,54/100,00/12,27
	-	0,57%	4,86%	30,86%	<b>63,71%</b>			
Qualidade dos serviços de <b>SEGURANÇA PÚBLICA</b> (tem bons serviços de polícia e vigilância, segurança, vigilância e prevenção, ...) (n=349; 99,71%)	0	7	135	<b>135</b>	104	2	5	79,26/80,00/16,42
	0,00%	2,0%	29,43%	<b>38,57%</b>	29,71%			
Boa <b>QUALIDADE DO ‘AR’ E AMBIENTAL</b> (sem poluição, ... espaços verdes, jardins, anfiteatro do Prado, lago ornamental biológico, miradouro do Castelo...) (n=350; 100%)	0	0	2	34	<b>314</b>	3	5	97,83/100,00/6,59
	0,00%	0,00%	0,57%	9,71%	<b>89,71%</b>			
Qualidade de <b>RECURSOS NATURAIS</b> na sua zona: Natureza, serra, produção de azeite, fumeiro, olivais, amendoais, cerejeiras, soutos, doçaria, queijo ..., município destacado na gastronomia... ambiente natural e recursos da sua zona ... (n=350; 100%)	0	-	3	29	<b>318</b>	3	5	98,00/100,00/6,56
	0,00%	-	0,9%	8,3%	<b>90,86%</b>			

Legenda: 1-Muito Má (MM); 2-Má (M); 3-Razoável (R); 4-Boa (B); 5-Muito Boa (MB); a-Mínimo; b-Máximo; M-Mediana; Md-Média; Dp-Desvio padrão.

De acordo com a Tabela 11, também se analisaram os resultados obtidos na questão relacionada com a dimensão ‘Satisfação global’ do munícipe, sendo de destacar que existe uma maior satisfação no geral (M=76,86; Md=80,00; Dp=18,69).

**Tabela 11.** Dimensão ‘Satisfação Global’.

‘Satisfação Global’	1	2	3	4	5	a	b	M/Md/Dp (0-100%)
	(MI)	(I)	(NS/NI)	(S)	(MS)			
	n(%)							
Qual a <b>SATISFAÇÃO GLOBAL</b> que tem como cidadão para com o Município de Alfandega da Fé? (n=350; 100%)	5	41	31	200	73	1	5	76,86/80,00/18,68
	1,43%	11,71%	8,86%	57,14%	20,86%			

Legenda: 1-Muito Insatisfeito (MI); 2-Insatisfeito (I); 3-Nem satisfeito /Nem insatisfeito (NS/NI); 4-Satisfeito (S); 5-Muito Satisfeito (MS); a-Mínimo; b-Máximo; M-Mediana; Md-Média; Dp-Desvio padrão.

A 'Satisfação Global com o Trabalho Realizado pelo Poder Local do Município tendo em conta os Recursos Financeiros Públicos' é mais reduzida quando comparada com o item anterior (M=70,91; Md=80,00; Dp=16,82).

**Tabela 12.** Resultados Descritivos para a Dimensão 'Satisfação Global com o Trabalho Realizado pelo Poder Local do Município tendo em conta os Recursos Financeiros Públicos'.

'Satisfação Global com o Trabalho Realizado pelo Poder Local do Município tendo em conta os Recursos Financeiros Públicos'	1	2	3	4	5	a	b	M/Md/Dp (0-100%)
	(MI)	(I)	(NS/NI)	(S)	(MS)			
	n(%)							
Qual a sua <b>SATISFAÇÃO GLOBAL</b> com o trabalho que tem sido feito pelo poder local no Município onde reside <b>face aos RECURSOS FINANCEIROS PÚBLICOS</b> que dispõem? (n=350; 100%)	4	43	86	192	25	1	5	70,91/80,00/16,82
	1,14%	16,00%	10,00%	65,71%	6,86%			

Legenda: 1-Muito Insatisfeito (MI); 2-Insatisfeito (I); 3-Nem satisfeito / Nem insatisfeito (NS/NI); 4-Satisfeito (S); 5-Muito Satisfeito (MS); a-Mínimo; b-Máximo; M-Mediana; Md-Média; Dp-Desvio padrão.

A Tabela 13 mostra os resultados descritivos relativamente à dimensão 'Expectativas do que é Viver no Município' é satisfatória (M=72,11; Md=80,00; Dp=17,71).

**Tabela 13.** Resultados Descritivos para a Dimensão 'Expectativas do que é Viver no Município'.

'Expectativas do que é Viver no Município'	1	2	3	4	5	a	b	M/Md/Dp (0-100%)
	(MLIE)	(LIE)	(N)	(PIE)	(RIE)			
	n(%)							
Qual a sua opinião quando CONSIDERA que <b>VIVER NO SEU MUNICÍPIO, CUMPRE COM AS SUAS EXPECTATIVAS.</b>	5	56	35	230	21	1	5	0,841
	1,4%	16,8%	10,0%	65,7%	6,9%			

Legenda: 1 - Muito longe do ideal e do que eram as suas expectativas (MLIE); 2 - Longe do ideal e do que eram as suas expectativas (LIE); 3 - Neutro; 4 - Próximo de representar o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expectativas; 5 - Representa o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expectativas; a-Mínimo; b-Máximo; M-Mediana; Md-Média; Dp-Desvio padrão.

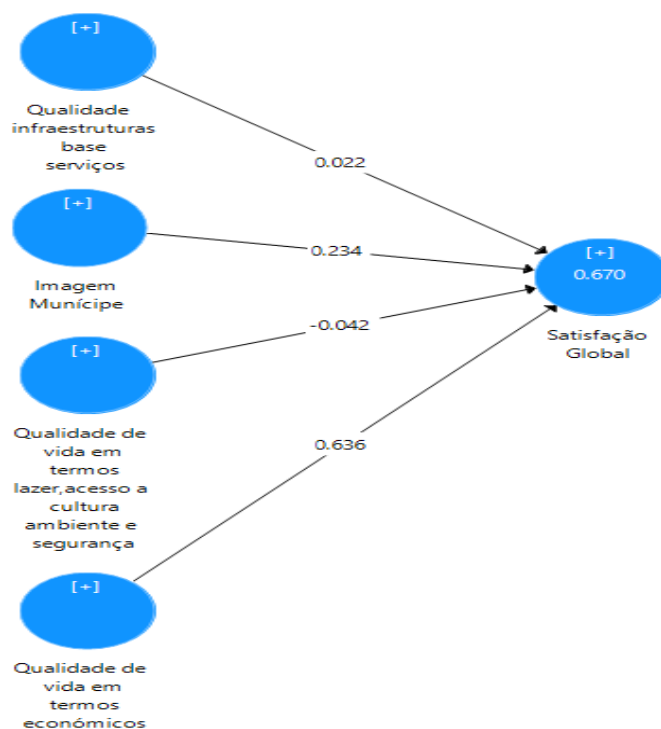
### **5.7.2. Índice de satisfação do munícipe e análise do impacto das suas determinantes**

No sentido de analisar os resultados obtidos em cada uma das escalas de avaliação das dimensões estudadas, assim como no que respeita à relação entre si, procede-se de seguida à análise de equações estruturais com o método *PLS*, recorrendo para o efeito ao programa *PLS*.

Neste sentido foram calculadas as médias de cada um dos itens das dimensões analisada, assim como a sua validade convergente e divergente, recorrendo à variância extraída média (VME) para a validade convergente e ao rácio *HTMT*.

Para a validade convergente ser adequada, o valor da VME deverá ser igual ou superior a 0,50 (Marôco, 2014). Para se confirmar a validade discriminante de uma escala em relação à outra é necessário que o resultado do teste de *HTMT* seja inferior a 0,90 (Marôco, 2014). Calculou-se ainda a capacidade preditiva do modelo explicativo da Satisfação Global, recorrendo-se para o efeito a uma análise *Blindfolding*. Neste caso quanto maior for o valor do teste obtido (F) maior é o efeito preditivo do modelo (Marôco, 2014). A redundância ( $F^2$ ) infere da possibilidade dos indicadores serem explicados por outra variável do modelo.

O modelo definido para explicar o efeito das variáveis relacionadas com as dimensões 'Imagem do município', 'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços', 'Qualidade de Vida em Termos Económicos' e "Qualidade de Vida em Termos de Lazer, acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança' proposto, encontra-se exposto na Figura 2.



**Figura 2.** Modelo de Equações Estruturais Proposto e Relações Causa-Efeito.

Esta análise também permite observar cada uma das determinantes da Satisfação Global dos municípios com o concelho de Alfândega da Fé, no que respeita à sua validade convergente e divergente, assim com a sua fiabilidade.

Assim, conforme a Tabela 14, pode-se afirmar que:

- No que respeita à dimensão ‘Imagem do município’ o item que mais contribui para a mesma é ‘Trata-se de um Município onde SE VIVE BEM (i.é., onde os cidadãos/residentes têm qualidade de vida)’ (22,5%), sendo o item ‘O Município tem RELEVÂNCIA NACIONAL (i.é., contribui para o PIB do país, é importante para a economia nacional...)’ o item menos relevante (15,6%).
- O item que melhor define a dimensão ‘QUALIDADE DAS INFRAESTRUTURAS BASE E SERVIÇOS’ é ‘SERVIÇOS MUNICIPAIS: Qualidade dos SERVIÇOS MUNICIPAIS no atendimento aos municípios, bom serviço, profissionalismo ... da Junta de Freguesia, Câmara,...’ (26,6%), enquanto que o item ‘SANEAMENTO E SERVIÇOS PÚBLICOS BASE: Qualidade dos SERVIÇOS PÚBLICOS (águas, saneamento, energia, tratamento/recolha lixo...)’ é o menos importante (23,9%).
- Relativamente à dimensão ‘Qualidade de vida em termos e económicos’ observa-se que o item ‘EMPREGABILIDADE (oferta de trabalho - emprego...)’ é o que mais contribui para esta dimensão (27,3%), sendo menos relevante o item ‘Como avalia a relação QUALIDADE / CUSTO DE VIDA no Município de Alfândega da Fé?’ (22,3%).

- No que respeita à dimensão 'Qualidade de vida em termos de lazer, acesso à cultura', a variável Qualidade Ambiental e Segurança destaca-se como maior contributo o item 'Qualidade dos serviços de SEGURANÇA PÚBLICA (*tem bons serviços de polícia e vigilância, segurança, vigilância e prevenção, ...*)' (31,4%), sendo o menor relevante o item 'Boa QUALIDADE DO 'AR' E AMBIENTAL (*sem poluição, ... espaços verdes, jardins, anfiteatro do Prado, lago ornamental biológico, miradouro do Castelo...*)' (5,5%).
- A 'SATISFAÇÃO GLOBAL' (34,3%) e 'Representa o ideal cumprindo a totalidade das suas expectativas, qual a sua opinião quando CONSIDERA que VIVER NO MUNICÍPIO de Alfândega da Fé CUMPRE COM AS SUAS EXPECTATIVAS' (34,3%) são as variáveis que mais se destacam quando comparadas com a variável 'SATISFAÇÃO GLOBAL com o trabalho que tem sido feito pelo poder local no Município de Alfândega da Fé (*a sua câmara local, juntas de freguesia, ... em geral*) face aos RECURSOS FINANCEIROS PÚBLICOS de que dispõem?' (31,4%).

Refira-se que todas as dimensões apresentam uma adequada fiabilidade fatorial considerando os valores de consistência interna (*Alfa de Cronbach* e fiabilidade compósita) sempre superior a 0,7 (ver Tabela 2).

Também, segundo os dados constantes na Tabela 14, o modelo apresenta uma validade preditiva muito boa, considerando a dimensão do efeito obtida ( $F=0,58$ ) que se apresenta alto ( $>0,35$ ), segundo Marôco (2014).

**Tabela 14.** Medidas de Avaliação da Qualidade do Modelo Proposto.

	<b>Índice (0-100 pontos)</b>	<b>% de importância</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Fiabilidade Compósita</b>	<b>F</b>
Visibilidade	68,57	17,4%			
Desenvolvimento	75,83	22,1%			
Viver bem	84,29	22,5%			
Modernização	74,22	22,2%			
Relevância nacional	64,35	15,6%			
<b>Imagem do Município</b>	<b>73,46</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,89</b>	<b>0,91</b>	<b>-</b>
Ensino	82,23	24,0%			
Saúde	77,60	25,4%			
Saneamento e serviços públicos base	76,23	23,9%			
Serviços Municipais	74,40	26,6%			
<b>Qualidade das infraestruturas base e serviços</b>	<b>77,61</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,87</b>	<b>0,91</b>	<b>-</b>
Qualidade / Custo de vida	64,74	22,3%			
Empregabilidade	61,77	27,3%			
Atração de empresas	54,86	26,9%			
Habitação	74,11	23,4%			
<b>Qualidade de vida em termos de económicos</b>	<b>63,87</b>	<b>100,0 %</b>	<b>0,89</b>	<b>0,93</b>	<b>-</b>
Eventos culturais	92,45	28,5%			
Serviços de lazer	91,45	26,9%			
Segurança pública	79,25	31,4%			
Qualidade do 'ar' e ambiental	97,83	5,5%			
Recursos Naturais	98,00	7,5%			
<b>Qualidade de vida em termos de lazer, acesso à cultura, qualidade ambiental e segurança</b>	<b>91,82</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,80</b>	<b>0,84</b>	<b>-</b>
Satisfação Global	76,86	34,3%			
Satisfação com Recursos face aos recursos financeiros públicos que o município dispõe	70,91	31,4%			
Cumprimento de expectativas	72,11	34,3%			
<b>Satisfação Total</b>	<b>73,29</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,94</b>	<b>0,96</b>	<b>0,58</b>

A Tabela 15 apresenta os resultados relativos à validade convergente e divergente das dimensões estudadas. Pode-se, assim, afirmar que todas as dimensões apresentam uma adequada validade convergente considerando o valor de VME superior a 0,50. Também, o resultado do *HTMT* que permite avaliar a validade divergente revela que a mesma se apresenta adequada, uma vez que se apresenta sempre inferior a 0,90. Os rácios *HTMT* encontram-se num intervalo de 0,48 a 0,88, o que significa que, não existe correlação entre os constructos, apesar de se verificar algum nível de correlação entre alguns constructos, considera-se que esta correlação não afeta os resultados, constatação que é indicada pela estatística  $T > p\text{-value} = 0,000 < 0,05$  respetivamente. Saliente-se que o construto da 'Satisfação Global do

Município' foi construído a partir das variáveis 'Satisfação Global', 'Satisfação com Recursos face aos recursos financeiros públicos que o município dispõe' e 'Cumprimento de expectativas'.

**Tabela 15.** Resultados da VME e do Teste *HTMT*.

<b>Dimensão</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1-Imagem do Município	0,68 <sup>a</sup>	0,71 <sup>a</sup>	0,76 <sup>a</sup>	0,53 <sup>a</sup>	0,89 <sup>a</sup>
2-Qualidade das infraestruturas base e serviços	0,83 <sup>b</sup>	-	-	-	-
3-Qualidade de vida em termos económicos	0,86 <sup>b</sup>	0,79 <sup>b</sup>	-	-	-
4-Qualidade de vida em termos lazer, acesso à cultura, ambiente e segurança	0,65 <sup>b</sup>	0,62 <sup>b</sup>	0,65 <sup>b</sup>	-	-
5-Satisfação Global do Município	0,78 <sup>b</sup>	0,67 <sup>b</sup>	0,88 <sup>b</sup>	0,48 <sup>b</sup>	-

Legenda: <sup>a</sup>VME; <sup>b</sup>HTMT.

Após a análise cada um dos determinantes relacionados com a Satisfação Global do Município para com o concelho de residência (no caso em concreto, o concelho de Alfandega da Fé) e que são passíveis de influenciar a satisfação do municípes, passa-se a analisar os resultados obtidos no modelo explicativo da satisfação em função das diferentes dimensões.

#### ***Análise de regressão linear múltipla do efeito das dimensões na satisfação global do município?***

Conforme a Tabela 16, verifica-se que o conjunto das determinantes explicam 67% da Satisfação Global do município para com o concelho de residência.

Mais especificamente pode-se afirmar que relativamente à satisfação global do município:

- A dimensão 'Imagem do município' contribui para a maior variação da satisfação com o município, explicando 51,1% da mesma. Em concreto, é previsível que a variância da satisfação global do município aumente 0,23 pontos (*HTMT*=0,23).
- O segundo maior contributo é por parte da dimensão 'Qualidade de vida em termos de económicos' que explica 13,9% da satisfação, sendo previsível um aumento na sua variação de 0,64 pontos (*HTMT*=0,64).
- O terceiro maior contributo respeita à dimensão 'Qualidade das infraestruturas base e serviços' que explica a satisfação em 1,8% e contribui para a sua variância em 0,02 pontos (*HTMT*=0,02).
- Por fim, o menor contributo, que é quase nulo, deve-se à dimensão 'Qualidade de vida em termos de lazer, acesso à cultura, qualidade ambiental e segurança' que apenas explica 0,2% da satisfação global do município. É previsível que o seu aumento contribua para uma diminuição de 0,04 pontos (*HTMT*=-0,04) na satisfação global do município para com o seu concelho de residência.

**Tabela 16.** Análise do Impacto das suas Determinantes.

Dimensões	Índice (0-100 pontos)	HTMT	p-value	R <sup>2</sup> (% de importância)	Importância para 100 %
Imagem do Município	73,46	0,23	0,000	0,511 (51,1%)	76,3%
Qualidade das infraestruturas base e serviços	77,61	0,02	0,662	0,018 (1,8%)	2,7%
Qualidade de vida em termos económicos	63,87	0,64	0,000	0,139 (13,9%)	20,7%
Qualidade de vida em termos lazer, acesso à cultura, ambiente e segurança	91,82	-0,04	0,400	0,002 (0,2%)	2,9%
Satisfação Global do Município	73,29	-	-	0,670 (67,0%)	100,00%

### 5.6.3. Teste de hipóteses

Atentos à Tabela 16, apenas as dimensões ‘Imagem do município’ ( $HTMT=0,234$ ;  $p\text{-value}=0,000$ ) e a ‘Qualidade de vida em termos económicos’ ( $HTMT=0,64$ ;  $p\text{-value}=0,000$ ) contribuem de modo significativo para a satisfação global do município, o que permite confirmar apenas as hipóteses de investigação **HI<sub>3</sub>** - “A imagem do município contribui de modo significativo para a melhoria da satisfação para com o município” e **HI<sub>5</sub>** - “A qualidade de vida relacionada com os aspectos económicos contribui de modo significativo para a melhoria da satisfação para com o município”.

Para além de analisar o impacto do conjunto de dimensões na satisfação global do município, quer em termos gerais quer de modo específico, passou-se a verificar se as mesmas variam em função da junta de freguesia (do concelho de Alfandega da Fé) de residência do município e em qual das juntas de freguesia se destacam mais essas mesmas dimensões, assim como a satisfação global do município.

Para o efeito foi inicialmente analisada a normalidade da distribuição dos resultados obtidos em cada freguesia e depois testada a significância das diferenças verificadas. Considerando que em algumas freguesias a distribuição não se apresenta normal ( $p\text{-value}<0,05$ ) recorreu-se ao teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis* para analisar as diferenças entre freguesias.

Conforme a Tabela 17, observa-se que a junta de freguesia de residência não está associada de modo significativo com a satisfação global do município, não se verificando como tal diferenças estatisticamente significativas na mesma ( $H=12,77$ ;  $p\text{-value}=0,309$ ). De qualquer modo observa-se que a junta de freguesia em que os municípios se encontram mais satisfeitos é a junta de freguesia de Sambade ( $M=76,73$ ;  $Md=80,00$ ;  $Dp=16,77$ ). Em sentido contrário, os municípios da junta de freguesia de União de Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde são aqueles que se encontram menos satisfeitos ( $M=65,00$ ,  $Md=73,33$ ,  $Dp=19,72$ ).

Os presentes resultados não permitem confirmar a hipótese de investigação 1 (**HI<sub>1</sub>**) - “Existem diferenças por freguesia de residência relativamente à Satisfação Global do Município”.

**Tabela 17.** Teste de *Kruskal-Wallis*.

Freguesia	Satisfação Global do Município				H (p-value)
	n	M	Md	Dp	
Alfândega da Fé	163	74,15	80,00	16,10	12,77 (0,309)
Cerejais	14	71,42	80,00	15,34	
Sambade	51	76,73	80,00	16,77	
Vilar Chão	13	67,69	73,33	17,39	
Vilarelhos	12	70,55	73,33	13,47	
Vilares da Vilariça	17	72,15	80,00	19,03	
União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro	14	69,04	73,33	13,48	
União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde	12	65,00	73,33	19,72	
União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra	12	73,33	76,66	15,82	
União das Freguesias de Gebelim e Soeima	10	72,66	80,00	15,85	
União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira	12	74,44	80,00	16,53	
União das Freguesias de Pombal e Vales	20	72,66	76,66	22,36	

Após investigar as diferenças por freguesia (freguesias integrantes do concelho de Alfândega da Fé) de residência relativamente à Satisfação Global do Município, analisaram-se as diferenças verificadas em função das variáveis sócio-demográficas. Uma vez que a distribuição dos resultados não se apresenta normal em todos os grupos relativos a cada uma das variáveis sócio-demográficas, e, que, em alguns grupos a amostra é de reduzida dimensão, optou-se por recorrer a testes não paramétricos para analisar as diferenças ao nível da satisfação global do município em função deste tipo de variáveis. Assim, para estudar as diferenças entre o género do inquirido, recorrer-se-á ao teste de *Mann-Whitney*. Para analisar as diferenças em função do escalão etário, nível de escolaridade, estado civil, situação profissional e rendimento bruto mensal individual, utilizar-se-á o teste de *Kruskal-Wallis*.

No caso em que os resultados do teste de *Kruskal-Wallis* se apresentam significativos utilizar-se-á o teste de comparação múltipla de médias *Tukey* para verificar entre que grupos existem diferenças significativas.

Assim, comparando os resultados obtidos ao nível da satisfação global do município, em função das variáveis sócio-demográficas, concluir-se, de acordo com a Tabela 18, que:

- Não existe diferença ao nível da satisfação global do município em função do género ( $U=13.768,50$ ;  $p\text{-value}=0,551$ ), escalão etário ( $H=9,57$ ;  $p\text{-value}=0,144$ ) e estado civil ( $H=6,74$ ;  $p\text{-value}=0,081$ ).
- Existem diferenças significativas ao nível da escolaridade ( $H=19,17$ ;  $p\text{-value}=0,024$ ). De acordo com o teste de *Tukey* nota-se que os municípios detentores do grau de doutor (Ensino Superior – Doutoramento) são os que se encontram mais satisfeitos

globalmente com o município de residência, sendo essa satisfação mais elevada apenas em relação aos munícipes que não sabem ler e escrever ( $p\text{-value}=0,016$ ), tem apenas o Ensino básico 1º ciclo – 4º ano escolaridade ( $p\text{-value}=0,012$ ), Ensino Secundário – 12º ano de escolaridade/equivalente ( $p\text{-value}=0,006$ ), Ensino Pós-Secundário – Curso de Especialização Tecnológica ( $p\text{-value}=0,010$ ).

- A situação profissional está associada com a satisfação global do munícipe ( $H=90,02$ ;  $p\text{-value}=0,000$ ). Os trabalhadores(as) por conta de outrem encontram-se mais satisfeitos com o seu município de residência, sendo a satisfação mais elevada apenas em relação aos estudantes ( $p\text{-value}=0,000$ ), reformados(as) ( $p\text{-value}=0,001$ ) e trabalhadores(as) por conta própria ( $p\text{-value}=0,000$ ). Em sentido contrário, os(as) desempregados(as) são os(as) que se encontram menos satisfeitos com o seu município de residência, sendo essa insatisfação mais reduzida em relação a todos os outros tipos de situação profissional ( $p\text{-value}<0,05$ ).
- Existem diferenças significativas em função do rendimento bruto mensal individual auferido ( $H=104,07$ ;  $p\text{-value}=0,000$ ). Nota-se que os inquiridos que auferem um rendimento entre 2.001 a 2.500 euros são os que se encontram mais satisfeitos com o município de residência. Contudo, essa maior satisfação é apenas em relação aos que auferem o ordenado mínimo (até 635 euros) ( $p\text{-value}=0,000$ ) e entre 636 e 1.000 euros ( $p\text{-value}=0,005$ ).

**Tabela 18.** Testes *Mann-Whitney* e *Kruskal-Wallis* por Caracterização Sócio-Demográfica

Género	Satisfação Global				U (p)
	n	Média	Mediana	Desvio Padrão	
Feminino	188	73,15	80,00	17,63	13768,50 (0,551)
Masculino	152	72,81	80,00	15,55	
Escalão Etário	N	Média	Mediana	Desvio Padrão	H (p)
18 anos	13	76,41	80,00	8,43	9,57 (0,144)
De 19 a 24 anos	36	69,81	73,33	14,38	
De 25 a 34 anos	30	67,77	80,00	20,72	
De 35 a 44 anos	34	74,11	80,00	18,25	
De 45 a 54 anos	66	73,23	80,00	18,24	
De 55 a 64 anos	67	75,92	80,00	16,20	
65 ou mais anos	103	73,72	80,00	15,53	
Estado Civil	N	Média	Mediana	Desvio Padrão	H (p)
Solteiro (a)	83	69,79	80,00	17,37	6,74 (0,081)
Casado(a)/União de Facto	198	73,83	80,00	16,82	
Divorciado(a)/Separado(a)	24	73,89	80,00	13,89	
Viúvo(a)	45	77,04	80,00	15,47	
Nível de Escolaridade	N	Média	Mediana	Desvio Padrão	H (p)
Não sabe ler nem escrever	26	74,61	73,33	11,31	19,17 (0,024)
Ensino básico 1º ciclo – 4º ano escolaridade	67	70,94	80,00	16,72	
Ensino básico 2º ciclo – 6º ano escolaridade	21	76,19	80,00	14,38	
Ensino básico 3º ciclo – 9º ano escolaridade	30	76,66	80,00	11,71	
Ensino Secundário – 12º ano de escolaridade/equivalente	102	70,06	80,00	15,69	
Ensino Pós-Secundário – Curso de Especialização Tecnológica	9	66,66	73,33	16,66	
Curso Técnico Superior Profissional	8	72,50	80,00	17,61	
Ensino superior – Bacharelato	10	79,33	80,00	11,08	
Ensino superior – Licenciatura	54	74,19	80,00	22,20	
Ensino superior – Mestrado	16	82,50	83,33	18,03	
Ensino superior – Doutoramento	5	86,66	86,67	6,66	
Situação Profissional	N	Média	Mediana	Desvio Padrão	H (p)
Estudante	34	71,17	80,00	16,14	90,02 (0,000)
Trabalhador(a) por conta de outrem	75	81,68	80,00	11,60	
Trabalhador(a) por conta própria	66	78,88	80,00	11,84	
Reformado(a)	90	73,62	80,00	15,54	
Desempregado(a)	56	54,76	53,33	16,26	
Doméstica	28	75,23	80,00	14,72	
Rendimento bruto mensal individual	N	Média	Mediana	Desvio Padrão	H (p)
Até 635€	178	66,03	73,33	17,78	104,07 (0,000)
De 636€ até 1.000€	88	75,90	80,00	11,80	
De 1.001€ até 1.500€	54	84,81	80,00	8,13	
De 1.501€ até 2.000€	23	87,53	86,66	8,11	
De 2.001€ até 2.500€	3	93,33	93,33	6,67	
De 2.501€ até 3.000€	3	91,11	93,33	3,84	

Na tabela seguinte apresenta-se de uma forma resumida a informação sobre a decisão das hipóteses de investigação formuladas. Assim, a primeira, a segunda e a quarta hipóteses de investigação não foram validadas e as restantes foram todas validadas.

**Tabela 19.** Resumo dos Resultados para as Hipóteses de Investigação.

	<b>Hipótese de Investigação</b>	<b>Resultados</b>
<b>HI<sub>1</sub></b>	<i>Existem diferenças por freguesia de residência relativamente à satisfação global do munícipe</i>	Não validada
<b>HI<sub>2</sub></b>	<i>Existem diferenças por variável sociodemográfica relativamente à satisfação global do munícipe.</i>	Não Validada
<b>HI<sub>3</sub></b>	<i>A imagem do município influencia positivamente a satisfação global do munícipe para com o município.</i>	Validada
<b>HI<sub>4</sub></b>	<i>A qualidade das infraestruturas base e serviços no município influencia positivamente a satisfação global do munícipe para com o município.</i>	Não Validada
<b>HI<sub>5</sub></b>	<i>A qualidade de vida em termos económicos no município influencia positivamente a satisfação global do munícipe para com o município.</i>	Validada
<b>HI<sub>6</sub></b>	<i>A qualidade de vida em termos de lazer, acesso à cultura, qualidade ambiental e segurança no município influencia positivamente a satisfação global do munícipe para com o município.</i>	Não validada

Do exposto resulta que sendo o município de Alfândega da Fé, um município de pequena dimensão o mesmo regista uma pontuação de 73,29 pontos (em 100), o que é revelador de que a maioria dos inquiridos está globalmente satisfeito, assim sendo a dimensão demográfica em municípios de menor dimensão é positivamente afetada. Pelo que se confirmam os estudos de Tiebout (1956, 1957), Mouritzen (1989), Lolle (2002) e Roos (2016) que afirmam que em comunidades de menor dimensão populacional, tendencialmente, há cidadãos mais satisfeitos. Confirma-se, globalmente, a teoria da economia política.

No que concerne ao nível da escolaridade, verificou-se que os munícipes detentores do grau de doutor são os que, globalmente, se encontram mais satisfeitos com o município, ao contrário dos que têm menor instrução. Estes resultados podem ser preciosos para os eleitos dado que, atendendo aos estudos de De Borger e Kerstens (1996), Milligan, Moretti e Oreopoulos (2004) e Loikkanen e Susiluoto (2005), os mesmos assinalam que a eficiência está positivamente relacionada com o nível educacional. Também, Bouckaert e Van de Walle (2001) e Christensen e Lægreid (2005) referem a importância de ser detentor de elevados níveis académicos. Pelo que se verifica, tal como Roos (2016) e Norris (1999a, 1999b, 2011) que o nível de escolaridade está relacionado com o nível de satisfação.

No que diz respeito ao estatuto socioeconómico, verificou-se que os munícipes que se encontram mais satisfeitos são os que auferem um rendimento de 2.001 a 2.500 € quando em comparação aos que auferem apenas entre o ordenado mínimo 635 € e os 1.000€. Portanto, munícipes com

ordenados mais elevados estão mais satisfeitos, tal como descrito por Roos (2016); Lidström e Roos (2010) e Vetter e Kersting (2003).

Verifica-se que a satisfação é menor nos munícipes desempregados, corroborando os resultados obtidos por James (2009).

Ao contrário do afirmado por DeHoog, Lowery e Lyons (1990), Lyons, Lowery e DeHoog (1992) e Duyyf (2000) não se verificaram diferenças significativas por grupo etário nem por género.



## **Conclusões, Limitações do Estudo e Futuras Linhas de Investigação**

O nascimento da democracia portuguesa é ainda jovem e, como tal, é um caminho que ainda está em curso, na medida em que existem por limar muitas arestas, dando-se, porém, conta que a consolidação do poder local se deu através dela. É natural que nem tudo corra bem, pois verificam-se diversos fatores endógenos e exógenos que se refletem em fragilidades que o poder local ainda enfrenta. É imperativo que os eleitos locais estejam inteirados das questões do território que governam, bem como dos problemas/dificuldades dos municípios, para que, em regime de cooperação se possam delinear soluções sólidas.

A descentralização parece ser um caminho para uma aposta maior no poder local, dado que a mesma pressupõe a desconcentração de serviços (do poder central para o poder local) de maneira a que se gere uma maior proximidade entre os eleitos locais e cidadãos/municípios. Tal situação poderá refletir um acréscimo nos níveis de satisfação dos cidadãos/municípios consoante as posições tomadas por quem decide, já que os níveis de proximidade permitem conhecer melhor a realidade individual e coletiva. Decidir não é fácil, porém é necessário e é esse o papel dos eleitos locais enquanto representantes do povo – decidir tendo em conta o bem-estar coletivo.

A satisfação parece estar relacionada com a perceção subjetiva dos cidadãos, mas, também com o desempenho efetivo do governo. Embora qualidade e satisfação sejam dois conceitos distintos, há uma construção estreitamente ligada e fundamental entre eles para se compreenderem os níveis de satisfação dos municípios.

O conhecimento das características do território e a proximidade relacional com as populações levam a que os eleitos locais tenham uma maior proximidade das mesmas. A compreensão das fragilidades concretas dos cidadãos, bem como dos potenciais do território auxiliam na tomada de decisões céleres, oportunas e capazes de desenvolver mais e melhor a comunidade.

Viver em territórios de baixa densidade populacional pode ser uma vantagem para viver uma vida com mais qualidade, não só a nível ambiental como, também a nível social. Os elevados graus de proximidade nestes territórios, entre eleitos locais e cidadãos podem constituir uma mais-valia, dado que em locais com mais população mais difícil se torna perceber as carências individuais, principalmente as das minorias. Tal facto pode levar a uma distorção das preferências dos cidadãos. Há nestes territórios uma tendência maior para a cooperação e bem-estar social, cultural e recreativo.

Portanto, conhecer a satisfação dos municípios é de extrema relevância na medida em que ela pode ser entendida como a avaliação dos municípios aos eleitos locais e, por conseguinte, às ações desenvolvidas.

A satisfação pode ser vista como a ramificação de uma parceria governativa na qual o eleito local, enquanto conhecedor dos cidadãos, representa a vontade da maioria para o bem-estar da comunidade. Os decisores devem procurar lapidar as fragilidades das autarquias locais, com vista a uma governação justa e equitativa. Para os eleitos locais cogitar, decidir e edificar com elevada qualidade e de forma justa não é uma tarefa simples, por isso mesmo é que eles foram eleitos. Eleitos não só pelo seu carisma que se destacou da oposição, mas também porque, de certa forma, os cidadãos depositaram neles a sua confiança política, através do seu voto, por acreditarem que eles são detentores de um saber que possa não só ajudá-los na superação das suas fragilidades, mas, também que eles possam elevar o território, destacá-lo e desenvolvê-lo.

A confiança social que os decisores adquirirem, através da eleição é um poder de extrema responsabilidade, o desempenho governamental não pode ser visto como um mero acumular de objetivos atingidos ou não superados. Os decisores políticos têm nas suas mãos um conjunto de fatores decisivos que mexem com vidas humanas, talvez seja, por isso, tão complexo apresentar uma definição de “satisfação”, já que enquanto seres humanos “somos todos diferentes e todos iguais”. No entanto, um aspeto parece certo – que uma das chaves para a satisfação dos munícipes é o governo local já que este é, até ao momento, o que proporciona uma maior proximidade entre os atores políticos, eleitos locais e cidadãos. Este é um tema que não se esgota aqui e que estará sempre inacabado, ou, por outra perspetiva que, poderá ser sempre melhorado já que a teia governativa é composta por seres humanos que, embora com diferentes papéis, todos têm a sua importância no equilíbrio da balança. Neste contexto, a arte de governar deve, portanto, ter em conta a satisfação dos cidadãos e somente tomando conhecimento dela é que se podem equilibrar os ‘pratos’ da balança da justiça governativa.

Perante a contextualização anteriormente feita, a presente dissertação teve como principal objetivo propor um índice de satisfação dos munícipes para com o seu concelho de residência – o concelho de Alfândega da Fé. O trabalho de investigação aqui desenvolvido fundamenta-se na importância que os decisores políticos locais devem reconhecer aos cidadãos/munícipes, uma vez que estes tecem juízos de valor relativamente à satisfação não só dos serviços prestados, como também das políticas públicas locais adotadas para os seus territórios de residência. Cada vez mais é notória a competitividade existente entre municípios quando se discute a atratividade de concelhos para residência dos cidadãos.

O índice de satisfação oferece aos eleitos locais resultados relativos à satisfação dos cidadãos/munícipes, pois mostra-lhes os julgamentos que fazem das suas ações políticas e, tal, pode constituir uma mais-valia para definir ou redefinir as políticas públicas locais adotadas, de forma a ir ao encontro das expectativas dos cidadãos. Dar a conhecer aos cidadãos essas avaliações (se forem maioritariamente positivas), pode também ser precioso, na medida em que pode ser apelativo para a fixação dos cidadãos e/ou também através do aumento de postos de trabalho através da instalação de novas empresas.

Relativamente aos resultados obtidos, validaram-se duas hipóteses de investigação *H13* – “A imagem do município influencia positivamente a satisfação global do munícipe para com o município” e *H15* – “A qualidade de vida em termos económicos no município influencia positivamente a satisfação global do munícipe para com o município”.

Destaca-se que o município de Alfândega da Fé, enquanto concelho de residência, obteve uma pontuação satisfação global do munícipe de 73,29 pontos, o que se verifica ser superior aos 68,1 pontos do estudo nacional, levado a cabo por Machás citado em Ralha *et al.* (2015). A pontuação obtida permite afirmar que os munícipes de Alfândega da Fé parecem estar bastante satisfeitos com o seu concelho de residência.

Note-se que, à semelhança do estudo de Machás citado em Ralha *et al.* (2015), também a dimensão “Qualidade de vida em termos de aspetos económicos” foi a que obteve pontuação mais baixa entre todas as dimensões estudadas (estudo nacional: 57,6 pontos; estudo aqui desenvolvido: 63,87). Parece-nos que a pontuação obtida no caso do concelho de Alfândega da Fé convida à atenção dos eleitos locais.

Podem ser implementadas melhorias por parte dos eleitos locais no concelho estudado, nomeadamente na capacidade de “atração de empresas”. A adoção de mais medidas de combate ao desemprego, também deve ser ponderada com vista à diminuição deste, dado que 38,29% dos inquiridos apenas consideram razoável “a empregabilidade (oferta de trabalho – emprego), postos de trabalho...gerador de emprego... ou é onde se encontra em geral mais oportunidades de trabalho” no município”.

A dimensão “A qualidade das infraestruturas base e serviços” revelou ser a segunda melhor avaliação dos munícipes, entre as todas as dimensões estudadas, assumindo 77,61 pontos em 100. Tais resultados são consideravelmente superiores quando comparados com os resultados obtidos (65,00) no estudo de âmbito nacional, realizado por Machás citado em Ralha *et al.* (2015).

Contrariamente ao estudo de Machás citado em Ralha *et al.* (2015), no qual a dimensão “Imagem do município” foi a dimensão que melhor pontuação obteve (71,70 pontos), verifica-se que, no caso do concelho de Alfândega da Fé, a mesma dimensão surge apenas como sendo a terceira menos pontuada, ou seja, é a dimensão que menor avaliação reúne, ainda que, em comparação, tenha maior pontuação (73,46 pontos).

Com 91,82 pontos a dimensão que reúne a melhor avaliação é a “Qualidade de vida em termos de lazer, acesso à cultura, à qualidade ambiental e segurança” o que mostra ser muito positivo, pois além de, potencialmente, poder oferecer maior bem-estar social, também pode ser um forte atrativo para a aposta de futuras empresas (por exemplo, no setor do turismo, mais investimento na agricultura e empresas diversas...), bem como para a captação de novos residentes já que com uma pontuação tão elevada o concelho analisado pode tornar-se mais apelativo para se viver. Em alternativa, pode ser também aliciante para os ‘amantes’ de eventos

culturais e de lazer que prezam pela qualidade ambiental, hoje em dia tão rara, sem descurar da boa segurança pública que o concelho de Alfândega da Fé, revelou na opinião dos inquiridos.

Por último, ainda que esta investigação possa constituir uma análise a uma escala micro, dado que se trata de um município do interior do país e de pequena dimensão, verifica-se que globalmente os munícipes estão satisfeitos com o seu concelho de residência, pelo que se espera que estes resultados sejam um apoio e incentivo na contínua melhoria das políticas públicas locais do município e, por consequência, num contínuo bem-estar social e político para os cidadãos/munícipes residentes, bem como que o mesmo também possa constituir um potencial atrativo para a continuidade dos residentes, novos residentes e fixação de novas empresas.

Pese embora o facto de se considerar ter sido alcançado o objetivo previamente definido – conhecer a satisfação dos munícipes alfandeguenses – naturalmente que se registam limitações nesta investigação, desde logo a aplicação dos questionários que poderia ter sido realizada, também via *online* no sentido de se abranger uma amostra maior. Contudo, dado que a margem para a análise temporal era limitada não foi possível realizar-se. Outra limitação pode ser o próprio uso do questionário, pois quando o investigador usa questionários os resultados baseiam-se nas perceções dos respondentes, não permitindo aferir da veracidade das respostas dos inquiridos.

Aponta-se como sugestão para investigações futuras, a exploração de novas variáveis, designadamente as reclamações, a confiança e a intenção de permanecer ou mudar de concelho de residência. Poder-se-á aplicar a uma investigação com uma análise temporal maior de modo a que se abarque uma análise a vários mandatos, no sentido de se perceber se há ligação entre as diferentes ideologias e a satisfação dos munícipes com o seu concelho de residência. A aplicação de uma entrevista aos eleitos locais, bem como o alargamento do estudo a outros municípios, também pode contribuir para investigar mais o tema, ampliando-o, de modo a que permita uma discussão mais abrangente, e até mesmo da apresentação de um *ranking* de satisfação global dos munícipes de diferentes municípios.

## Lista de Referências

- Alford, J. (2016). Co-Production, Interdependence and Publicness: Extending Public Service-Dominant Logic. *Public Management Review*, 18(5), pp.673-691.
- American Customer Satisfaction Index (2012). *Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model*. Published by Oxford University Press on behalf of the Journal of Public Administration Research and Theory, Inc.
- Andrews, R.; Boyne, G., & Walker, R. (2011). The Impact of Management on Administrative and Survey Measures of Organizational Performance. *Public Management Review*, 13(2), pp.227-255.
- Araújo, J. (2003). A Governação Local e os Novos Desafios. Fórum de Gestão e Administração Pública, 2, Mirandela, [S.l.: s.n., 2003]. Recuperado de <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/3303/1/ArtigoMirandela.pdf>. Acedido em 2 de fevereiro de 2020.
- Babakus, E.; Bienstock, C., & Scotter, J. (2004). Linking Perceived Quality and Customer Satisfaction to Store Traffic and Revenue Growth. *Decision Science*, 35(4), pp.713-737.
- Beerl, I.; Uster, A., & Vigoda-Gadot, E. (2019). Does Performance Management Relate to Good Governance? A Study of Its Relationship with Citizens' Satisfaction with and Trust. *In Israeli Local Government. Public Performance & Management Review*, 42(2), pp.241-279.
- Bell, J. (2004). *Como Realizar um Projeto de Investigação*. Lisboa: Gradiva.
- Bilhim, J. (2004). *A Governação nas Autarquias Locais*. Porto: Produção Editorial.
- Bilhim, J. (2007). *Governação e Inovação nas Autarquias Locais*. XII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Sto. Domingo, Rep. Dominicana, 30 October - 2 November.
- Bilhim, J. (2013). Papel dos Gestores na Mudança Cultural da Administração Central do Estado: Caso da Meritocracia. *Revista Internacional de História Política e Cultura Jurídica*, 5(2), pp.205-227.
- Boddington, A. & Coe, T. (2000). *The People's Panel: The First yYear Evaluation*. London, UK: Evaluation Associates (COPUS).
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2001). Government Performance And Trust In Government. Paper for the Permanent Study Group of Productivity and Quality in the *Public Sector at the European Group of Public Administration Annual Conference*, Vaasa, Finland.
- Brans, M. & Hondeghem, A. (2005). Competency Frameworks in the Belgian Governments: Causes. Construction and Constents. *Public Administration*, 83(4), pp.823-837.
- Cardoso, A. (2008). *Qualidade Apercebida e Satisfação do Município – Avaliação aos Municípios AMAVE NUTIII/Ave*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Fernando Pessoa.
- Carman, J. (1990). Consumer Perceptions of Services Quality: An Assessment of Serqual Dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), pp. 33-55.
- Carvalho, M. (2010). *A Governação Local no Algarve no Contexto de Financiamento e Responsabilidades*. (Dissertação de Mestrado). Universidade do Aveiro.
- Christensen, T. & Lægreid, P. (2005). Trust in Government – The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), pp. 487-511.
- Cohen, L.; Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education (6<sup>th</sup> Ed.)*. London: Routledge.

- Costa, P. (2015). *A Torre do Relógio e o Castelo de Alfândega da Fé 1258 – 1758*. Porto: DH Debater a História, Publicação Investigação, Unipessoal, Lda.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(83), pp. 55-68.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), pp.125-131.
- Dahl, R. & Tufte, E. (1973). *Size and Democracy*. Stanford CA: Stanford University Press.
- Dalton, R.; Scarrow, S., & Cain, B. (2003). New Forms of Democracy? Reform and Transformation of Democratic Institutions. In *Democracy Transformed? Expanding Political Opportunities in Advanced Industrial Democracies*, edited by Cain, B.; Dalton, R., & Scarrow, S., pp.1-22. Oxford: Oxford University Press.
- De Borger, B. & Kerstens, K. (1996). Cost Efficiency of Belgian Local Governments: A Comparative Analysis of FDH, DEA, and Econometric Approaches. *Regional Science and Urban Economics*, 26, pp.145-170.
- DeHoog, R.; Lowery, D. & Lyons, W. (1990). Citizen Satisfaction with Local Governance: A Test of Individual, jurisdictional, and City-Specific Explanations. *Journal of Politics*. 2, pp.807-837.
- Denters, B. (2014). Beyond 'What do I get?' Functional and Procedural Sources of Dutch citizens' Satisfaction with local Democracy. *Urban Research and Practice*, 7(2), pp.153-168.
- Denters, B.; Goldsmith, M.; Ladner, A.; Mouritzen, P., & Rose, L. (2014). *Size and Local Democracy*. Cheltenham, Northampton MA: Edward Elgar Publishing Limited.
- Denters, B.; Gabriel, O., & Torcal, M. (2007). Political Confidence in Representative Democracies. Socio-Cultural Vs. Political Explanations. In *Citizenship and Involvement in European Democracies. A Comparative Analysis*, edited by Van Deth, J.; Montero, J., & Westholm, A., pp.66-87, London: Routledge.
- Dias, A. (2015). *Governança Autárquica: desafios e oportunidades*. (Dissertação de Mestrado). Universidade de Coimbra.
- Dias, I. (2012). O Uso das Tecnologias Digitais entre os Seniores. Motivações e Interesses. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 68, pp.51-77.
- Dinsdale, G. & Marson, B. (1999). *Citizen/Client Surveys: Dispelling Myths and Redrawing Maps*. Canadian Centre For Management Development. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.308.3446&rep=rep1&type=pdf>. Acedido em 23 de março de 2020.
- Domingos, A. (2019). A Transferência de Competências para as Autarquias Locais Portuguesas: uma Reflexão sobre o Processo em Curso. *Revista Jurídica Luso-Brasileira*, 5, pp.47-82.
- Dowbor, L. (2016). *O que é o Poder Local?*. Recuperado de <https://dowbor.org/wp-content/uploads/2012/06/16-08podlocal-revisa%CC%83o-2016.pdf>. Acedido em 13 maio 2019.
- Duffy, B. (2000). *Satisfaction and expectations: Attitudes to Public Services in Deprived Areas*. CASE Paper 45, Centre for the Analysis of Social Exclusion (CASE), London.
- Eiglier, P. & Langeard, E. (1991). *Servuction: A Gestão Marketing de Empresas de Serviços*. Lisboa. Mc Graw-Hill.
- Erevelles, S., & Leavitt, C. (1992). A Comparison of Current Models of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*, 8, 53-58.
- Fernandes, A. (1997). *Poder Autárquico e Poder Regional*. Porto: Brasília Editora.
- Ferreira, I. (2013). *Os Desafios da Governança Local Contemporânea*. Centro de Estudos Sociais Laboratório Associado. Universidade de Coimbra. Oficinas do CES, 398. Recuperado de <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/32553/1/Os%20desafios%20da%20govern%c3%a7%c3%a3o%20local%20contempor%c3%a2nea.pdf>. Acedido em 20 abril 2019.

- Ferreira, M. & Campos, P. (2009). *O Inquérito Estatístico: uma Introdução à Elaboração de Questionários, Amostragem, Organização e Apresentação dos Resultados. Um Mundo para Conhecer os Números*. INE, ESTP e DREN. Lisboa, Instituto Nacional de Estatística.
- Fitzgerald, M., & Durand, R. (1980). Citizen Evaluations and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest. *Public Administration Review*, 40, pp.585-594.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56, pp.6-21.
- Fortin, M. (2009). *O Processo de Investigação – da Concepção à Realização*. (5ª Ed.), Lisboa: Lusociência.
- Freitas, A. (2015). *A Qualidade de Serviço na Satisfação e Fidelização de Clientes: o Caso de uma Microempresa* (Dissertação de mestrado). Recuperado de [http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/2397/2/mm\\_agostinho\\_freitas\\_dissertacao.pdf](http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/2397/2/mm_agostinho_freitas_dissertacao.pdf). Acedido em 28 de julho 2020.
- Freixo, M. (2011). *Metodologia Científica – Fundamento, Métodos e Técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Garzia, D. (2011). The Personalization of Politics in Western Democracies: Causes and Consequences on Leader-follower Relationships. *The Leadership Quarterly*, 22, pp.697-709.
- Giannoccaro, R.; Costantino, N.; Ludovico, D., & Pietroforte, R. (2008). Measuring Citizen Satisfaction with Aspects of Public Services from a Local Authority and Determining Their Importance: A Case Study. *Public Organization Review*, 8, pp.1-15.
- Gonçalves, C.; Gonçalves, C.; Veiga, R., & Oliveira, D. (2002). Avaliação de um modelo de mensuração de desempenho de serviços oferecidos por empresas públicas. *VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Lisboa, Portugal, 8-11 Outubro, pp.1-30.
- Gonçalves, E. (2002). Serviço de atendimento ao cidadão: modelo organizacional para melhoria na prestação de serviço público. *VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Lisboa, Portugal, pp.8-11.
- Goodsell, C. (1990). *The case for bureaucracy: A public administration polemic*. Chatham, NJ: Chatham House.
- Grangé, D. & Lebart, L. (1994), *Traitements Statistiques des Énquetes*. Paris: Edições Dunod.
- Hansen, S. (2012). Polity Size and Local Democracy: A Quasi-experiment Using Municipal Mergers in Denmark. *Scandinavian Political Studies*, 36(1), pp.43-66.
- Hansen, S. (2015). The Democratic Cost of Size: How Increasing Size Affects Citizen Satisfaction with Local Government. *Political Studies*, 63, pp.373-389.
- Hasan, H. & Ilias, A. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, 1(3), pp.163-175.
- Hatry, H. (1999). *Performance Measurement*. Washington, DC: Urban Institute.
- Hernon, P. & Nitecki, D. (2001). *Service quality: A Concept not Fully Explored*. *Library Trends*, 49(4), pp.687-708.
- Hibbing, J., & Theiss-Moore, E. (2002). *Stealth Democracy. American's Beliefs about How Government Should Work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hodgkinson, I.; Hughes, P.; Hughes, M., & Glennon, R. (2017). Does Ownership Matter for Service Delivery Value? Na Examination of Citizens' Service Satisfaction. *Public Management Review*, 19(8), pp.1206-1220.
- Hoffman, K.; Douglas; Bateson, & John, G. (2003). *Princípios de Marketing de Serviços*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. Recuperado de [https://issuu.com/cengagebrasil/docs/9788522123889\\_principios\\_mktg\\_servi](https://issuu.com/cengagebrasil/docs/9788522123889_principios_mktg_servi). Acedido em 29 de agosto de 2019.

- Holmberg, S.(1999). Down and Down We Go: Political Trust in Sweden. In *Critical Citizens: Global Support for Democratic Governance*, edited by Norris, P., pp.103-122: Oxford University Press.
- Hossain, M, (2019). Redefining Expectancy Disconfirmation Theory using LIS SERVQUAL1: An Integrated Framework for evaluating Library Service Quality and User Satisfaction. *International information & Library Review*, 51(3), pp.203-216.
- Hoz, A. (1985). *Investigacion Educativa: Dicionário Ciências da Educação*, Madrid: Ediciones Anaya, S.A.
- Huete, L. (1998). *Serviços e Lucro*. Lisboa: Edições AESE.
- James, O. (2009). Evaluating the expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), pp.107-123.
- Jilke, S. (2018). Citizen Satisfaction Under Changing Political Leadership: The Role of Partisan Motivated Reasoning. *Governance*. 31(3), pp.515-533.
- Jilke, S. & Van De Walle, S. (2013). Two Track Public Services? Citizens' Voice Behaviour towards Liberalized Services in the EU15. *Public Management Review*, 15(4), pp.465-476.
- Johnson, M.; Gustafsson, A; Andreassen, T; Lervik, L., & Cha, J. (2001). The Evolution and Future of National Customer Satisfaction Index Models. *Journal of Economic Psychology*, 22(2), pp.217-245.
- Johnson, M.; Herrmann, A., & Huber, F. (2006). The Evolution of Loyalty Intentions. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/145015728.pdf>. Acedido em 4 de abril de 2019.
- Kopalle, P. & Lehmann, D. (2001). Strategic management of expectations: The role of disconfirmation sensitivity and perfectionism. *Journal of Marketing Research*, 38 (August), pp.386-394.
- kriesi, H. (2012). Personalization of National Election Campaigns. *Party Politics*, 18(6), pp.825-844.
- Larsen, C. (2002). Municipal Size and Democracy: A critical Analysis of the Argument of Proximity Based on the Case of Denmark. *Scandinavian Political Studies*, 25(4), pp. 317-322.
- Leite, E.; Malpique, M., & Santos, M. (2001). *Trabalho de Projecto 1: Aprender por Projectos*. (4ª ed.), Porto: Edições Afrontamento.
- Lidström, A., & Roos, K. (2010). Hur Varierar Lokalpolitikens Legitimitet?. In *Korruption, Maktmissbruk Och Legitimitet*, edited by Berg, A.; Erlingsson, G.; Sjölin, M., & Andersson, S. Stockholm: Norstedts.
- Link, M. & Oldendick, R. (2000). The role of survey research in the benchmarking process. *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, 12(1), pp.138-164.
- Loikkanen, H. & Susiluoto, I. (2005). *Cost Efficiency of Finnish municipalities in Basic Service Provision 1994–2002*. Mimeo. European Regional Science Association, Amsterdam, the Netherlands. Retrieved from <http://www.sre.wu.ac.at/ersa/ersaconfs/ersa05/papers/37.pdf>. Acedido em 6 de janeiro de 2020.
- Lolle, H. (2000) *Kommunestørrelse og Tilfredshed Med Offentlig, Kommunal Service*. Copenhagen: AKF Forlaget.
- Lolle, H. (2002). *Tilfredhedsmålinger. En undersøgelse om tilfredshed og effektivitet i danske kommuner samt om målingens gyldighed*. Ph.D dissertation, Aalborg, Aalborg University.
- Lolle, H. (2003). Tilfredshed Med Kommunernes Opgaveløsning, In *Kommunestørrelse og Lokalt Demokrati*. Edited by Kjær, U., & Mouritzen, P. Odense: University Press of Southern Denmark, pp.177-192.
- Lopes, F. (2006). *Alfândega da Fé Registos de um Percurso Histórico*. Volume I. Vila Real: Minerva Transmontana, Tipografia, Lda.

- Lopes, F. (2015). *As Cartas de Foral de Alfândega da Fé (1294 - 1510)*. Águeda: Lema d'Origem – Editora, Lda.
- Lopes, F. (2017). *Alfândega da Fé 40 Anos de Poder Local Democrático*. Bragança: Escola tipográfica – Casa do Trabalho.
- Lovelock, C. (1996). *Services Marketing*. 3<sup>rd</sup> ed, United States of America; Prentice Hall Internations Editions.
- Luz, C. (2017). *O Perfil do Presidente da Câmara Municipal de Faro na Perspetiva dos Eleitores. Um Contributo Multidimensional ao Marketing Eleitoral. (Dissertação de Mestrado)*. Universidade do Algarve Faculdade de Economia.
- Lyons, W.; Lowery, D. & DeHoog, R. (1992). *The politics of dissatisfaction: Citizens, services and urban institutions*. London: ME Sharpe.
- Madruga, P.; Silva, A, & Mota, J. (2018). *Políticas Urbanas, atividades de serviços e atração de não residentes*. Edição: CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal e Fórum dos Serviços. <https://www.animar-dl.pt/documentacao/pdf/109-ordenamento-do-territorio/3188-olpoiticas-urbanas-atividades-de-servicos-e-atracao-de-nao-residentes>
- Marôco, J. (2014). *Análise de Equações Estruturais. Fundamentos Teóricos, Software e Aplicações*. Pêro Pinheiro: ReportNumber.
- Marques, C. (2015). Resultados dos questionários de avaliação da satisfação Recuperado de [https://www.cmponedelima.pt/cmponedelima/uploads/writer\\_file/document/117/Avaliacao\\_da\\_Satisfacao\\_Aguas\\_e\\_Saneamento\\_2015.pdf](https://www.cmponedelima.pt/cmponedelima/uploads/writer_file/document/117/Avaliacao_da_Satisfacao_Aguas_e_Saneamento_2015.pdf). Acedido em 28 de julho de 2010.
- McCall-Kennedy, J. & Schneider, U. (2003). Measuring Customer Satisfaction: Why, What and How. *Total Quality Management*, 11(7), pp.883-896.
- Milligan, K.; Moretti, E., & Oreopoulos, P. (2004). Does Education Improve Citizenship? Evidence from the United States and the United Kingdom. *Journal of Public Economics*, 88(9/10), pp.1667-1695..
- Mouritzen, P. (1989). City Size and Citizens' Satisfaction: Two Competing Theories Revisited. *European Journal of Political Research*, 17(6), pp.661-88.
- Mozzicafreddo, J; Guerra, I; Fernandes, M., & Quintela, J. (1988). Poder Autárquico e Desenvolvimento Local. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 25/26, pp.79-114.
- Norris, P. (1999a). Introduction: The growth of critical citizens? In P. Norris (Ed.), *Critical citizens: Global support for democratic governance* (pp.1-30). Oxford: Oxford University Press.
- Norris, P. (1999b). Conclusions: The growth of critical citizens and its consequences. In P. Norris (Ed.), *Critical citizens: Global support for democratic governance* (pp.257-272). Oxford: Oxford University Press.
- Norris, P. (2011). Does Democratic Satisfaction Reflect Regime Performance?. *In How Democracy Works. Political Representation and Policy Congruence in Modern Societies*, edited by Rosema, M.; Deters, B., & Aarts, K., pp.115-135. Amsterdam: Pallas Publications. *of Marketing*, 58(1), pp.111-124.
- Oliveira, A. (2013). *O Direito das Autarquias Locais*, 2.ªedição. Coimbra: Coimbra Editora.
- Oliveira, A. (2016). *Manual Breve de Cidadania Local – É um cidadão ou um súbdito?*. Valongo: Câmara Municipal de Valongo. Recuperado de <https://www.alda-europe.eu/public/publications/169-Manual Breve de Cidadania Local.pdf>. Acedido em 14 de março 2019.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Consumer Research*, 42, pp.460-469.
- Oliver, R. (1993). A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts. In Swartz, A.; Bowen, D. & Brown, S. (Eds.), *Advances in Services Marketing Management*, pp.65-85, Greenwich, CT: JAI Press.

- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Ostrom, E. (1972). Metropolitan Reform: Propositions Derived from Two Traditions. *Social Science Quarterly*, 53(3), pp.474-493.
- Parasuraman, A.; Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), pp.420-450.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12-40.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service quality: A Comparative Assessment based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), pp.201-230.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(4), pp.84-101.
- Parasuraman, V.; Zeithaml, L., & Berry, A. (1985). Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), p.47
- Páscoa, G. & Gil, H. (2019). Envelhecimento e tecnologia: Desafios do Século XXI. *14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 19 - 22 June 2019, Coimbra, Portugal.
- Patterson, P. (1993). Expectations and Product Performance Determinants of Satisfaction for High-Involvement Purchase. *Psychology and Marketing*, 10(5), pp.449-465.
- Pereira, L. (2000). A Reforma Gerencial do Estado de 1995. *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro, 34(4), jul/ago, pp.7-26.
- Pestana, M. & Gageiro, J. (2014). *Análise de Dados para Ciências Sociais. A Complementaridade do SPSS (6.ª Ed.)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pires, A. & Santos, A. (1996). *Satisfação dos Clientes: Um objetivo Estratégico de Gestão*. Lisboa: Texto Editora.
- Pollitt, C. & Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Putnam, R. (1993). The Prosperous Community. *The American Prospect*. 4(13), pp.35-42.
- Quiy, R. & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Rahn, W. & Rudolph, T. (2005). A Tale of Political Trust in American Cities. *Public Opinion Quarterly*, 69(4), pp.530-560.
- Ralha, J.; Machás, A.; Cruz, A.; Moreira, H.; Caldeira, J.; Faria, J.; Gonçalves, M; Marcos, P., & Ribeiro, R. (2015). *Princípios de Gestão para Municípios*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Reeve, C. (2019). *O Socialismo Selvagem: Ensaio Sobre a Auto-Organização e a Democracia Direta nas Lutas de 1789 até aos Nosso Dias*. Lisboa: Antígona.
- Reisig, M. & Strohshine, M. (2001). The Effects of Expectancy Disconfirmation on Outcome Satisfaction in Police-Citizen Encounters. Accepted version. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 24(1), pp.88-99.
- Ribeiro, J. (2005). "Governância Municipal": Estudo sobre a Participação dos Cidadãos como Paradigma da Governação nas Câmaras Municipais Portuguesas. (Dissertação de Mestrado). Universidade do Minho.
- Roch, C., & Poister, T. (2006). Citizens, Accountability and Service Satisfaction: The Influence of Expectations. *Urban Affairs Review*, 41(3), pp. 292-308.
- Roos, K. (2016). Citizen Satisfaction with Local, Public Services in Swedish Municipalities. Recuperado de <https://ecpr.eu/Filestore/PaperProposal/e81ac33c-0d9b-4436-a784-dc3d6ec3241c.pdf>. Acedido em 24 de junho de 2019.

- Roos, K., & Lidström, A. (2014). Local Policies and Local Government Legitimacy. The Swedish case. *Urban Research and Practice*, 7(2), pp.137-152.
- Rose, L. & Pettersen, P. (2000). The Legitimacy of Local Government - What Makes A Difference? Evidence from Norway. In Hoggart, K. & Clark, T. (Eds.), *Citizen responsive government. Research in Urban Policy*, 8. Amsterdam: JAI Press.
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Services Quality – New directions in Theory and Practice*. Reino Unido: Sage Publications, Inc.
- Şandor, S. (2007). Determinants and Outcomes of Citizens' Satisfaction with Public Services. In CLUJ-NAPOCA. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 21 E/2007, pp.103-112.
- Silva, F. (2014). Ensaio bibliográfico, Líderes políticos e comportamento eleitoral: rumo a uma personalização da política?. *Análise Social*, 211, XLIX, pp.469-482.
- Silva, M. (2017). *O Poder Local e a Organização Política e Administrativa do Estado Português: Evolução no Regime Político Democrático Vigente*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Fernando Pessoa.
- Stipak, B. (1979). Citizen Satisfaction With Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator. *Public Administration Review*, 39(1), pp.46-52.
- Swianiewicz, P. (2014). An Empirical Typology of Local Government Systems in Eastern Europe, *Local Government Studies*, 40(2), pp.292-311.
- Tavares, V. (2019). *Avaliação da Satisfação dos Municípios: Estudo de Caso dos Municípios da Ilha de São Nicolau*. (Dissertação de Mestrado). Instituto Politécnico de Bragança. <http://hdl.handle.net/10198/20594>
- Thayer-Hart, N.; Dykema, K.; Elver, N.; Schaeffer, C., & Stevenson, J. (2010). Survey Fundamentals – A guide to designing and implementing surveys, Office of Quality Improvement. <https://www.lonestar.edu/departments/honorsprogram/A%20Guide%20to%20Designing%20and%20Implementing%20Surveys.pdf>. Acedido em 3 de março de 2020.
- Tiebout, C. (1956). A Pure Theory of Local Expenditures, *Journal of Political Economy*, 64(5), pp.416-24.
- Tiebout, C. (1957). Location Theory, Empirical Evidence, and Economic Evolution. *Regional Science*, 3(1), pp. 74-86.
- Uslaner, E. (2001). Is Washington Really the Problem? In *What is it About Government That Americans Dislike?*, ed. Hibbing, J. & Theiss-Morse, E., pp.118-33. New York, NY: Cambridge University Press.
- Van De Walle, S. & Van Ryzin, G. (2011). The Order of Questions in a Survey on Citizen Satisfaction with Public Services: Lessons from a Split-Ballot Experiment. *Public Administration*, 89(4), pp.1436-1450.
- Van Ryzin, G.; Muzzio, D., & Immerwahr, S. (2004). Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City. *Public Administration Review*, 64(3), pp.331-341.
- Van Ryzin, G. (2004a). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), pp.433-448.
- Van Ryzin, G. (2004b). The Measurement of Overall Citizen Satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 27(3), pp.9-28.
- Van Ryzin, G. (2005). Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government. Baruch College, City University of New York.
- Van Ryzin, G. (2007). Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust. *Public Performance & Management Review*, 30(4), pp.521-535.
- Vetter, A. & Kersting, N. (2003). *Reforming Local Government in Europe: Closing the Gap between Democracy and Efficiency*. Wiesbaden, Germany: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Vigoda, E. (2000). Are you Being Served? The Responsiveness of Public Administration to Citizens' Demands: An Empirical Examination in Israel. *Public Administration*, 78(1), pp.165-191.
- Vilares, M. & Coelho, P. (2005). *Satisfação e Lealdade do Cliente – Metodologias de Avaliação, Gestão e Análise*. Lisboa: Escolar Editora.
- Wixom, B. & Todd, P. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), pp.85-102.
- Zeithaml, V.; Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioural Consequences of Service Quality. *Journal of Service Marketing*, 60(2), pp.31-47.
- Zeithaml, V.; Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. London: The Free Press.

## Legislação

Decreto de 1976, de 2 de abril – Constituição da República Portuguesa.

Diário da República n.º 245/1990, Série I de 23 de outubro de 1990 – Carta Europeia de Autonomia Local.

Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto – Estabelece a Lei-quadro da transferência de competências para as autarquias locais e entidades intermunicipais.

Lei n.º 73/2013, de 03 de Setembro (redação atual Lei n.º 2/2020, 31 de março) – Estabelece o Regime financeiro das Autarquias Locais e Entidades Intermunicipais.

Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (redação atual Lei n.º 50/2018, de 16 de agosto) – Regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, estabelece o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e aprova o regime jurídico do associativismo autárquico.

Resolução da Assembleia da República n.º 28/90, de 23 de outubro – Carta Europeia de Autonomia Local.

## Webgrafia

[www.ine.pt](http://www.ine.pt)

[www.pordata.pt](http://www.pordata.pt)

[www.cm-alfandegadafe.pt](http://www.cm-alfandegadafe.pt)

[www.norte2020.pt/sites/default/files/public/uploads/noticias/deliberacao\\_cic\\_baixadensidade\\_2\\_0150326.pdf](http://www.norte2020.pt/sites/default/files/public/uploads/noticias/deliberacao_cic_baixadensidade_2_0150326.pdf)

# APÊNDICE I – Autorização para a Utilização do Questionário

Claro que não me importo nada de poder ajudar /inspirar à sua tese.

Envio a última versão que tenho do questionário, acho que acabei por integrar estas perguntas todas na sondagem, pois o modelo teórico de conceptualização ajustou-se muito bem aos dados (respostas) obtidas da sondagem nacional.

No meu caso (no caso do tema proposto para o livro), como tínhamos a pretensão de ter um estudo nacional tivemos de pedir a avaliação em dois níveis concelho e ao nível de distrito ... para si, do que pude ler, será mais focado ao concelho ...

Em todo o caso disponha,

Um bom trabalho,

Cumprimentos,  
Alexandra Machás

**Alexandra Machás**

Brand Intelligence & Research Director

## APÊNDICE II – Pedido de Autorização e Autorização para Aplicação do Questionário

Autorizo a aplicação dos questionários.

Antonio Sálgueiro em 02-03-2020

Exmo. Senhor Presidente da Câmara Municipal de Alfândega da Fé  
Eng.º Eduardo Tavares

2020.EXPGE.E.GR.1982
CÂMARA MUNICIPAL DE ALFÂNDEGA DA FÉ
Registo de Entrada:
DOC - 1982
NIPG - 1685/20
Processo - 34
Data - 28.2.2020

**Assunto: Pedido de autorização para aplicação de questionário no concelho de Alfândega da Fé**

Eu, Sílvia de Lurdes Dias Remondes, residente no concelho de Alfândega da Fé, encontro-me a realizar a dissertação de mestrado (Mestrado em Administração Autárquica) na Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo do Instituto Politécnico de Bragança (EsACT-IPB) intitulada "O Índice de Satisfação do Município: Um Estudo de Caso no Município de Alfândega da Fé", sob a supervisão da Professora Doutora Sónia Nogueira do Instituto Politécnico de Bragança.

O **objetivo** principal da referida dissertação é avaliar a satisfação do munícipe relativamente a diferentes áreas (imagem do município, infraestruturas, aspetos económicos, qualidade de vida, cultura, lazer, ambiente, etc...) disponibilizadas pelo município de Alfândega da Fé aos residentes. Em concreto, será pretendido definir um índice de satisfação do munícipe para com a freguesia de residência do concelho de Alfândega da Fé. Espera-se que os resultados obtidos venham a permitir a sinalização de indicadores de alerta que constituam instrumentos de gestão para a redefinição das políticas públicas tomadas pelos eleitos locais.

Para a realização desta investigação será aplicado um **questionário (em anexo)** a uma amostra de munícipes residentes no concelho de Alfândega da Fé.

Pelo exposto venho, por este meio, **solicitar a autorização para aplicar o questionário aos residentes do concelho de Alfândega da Fé.**

Agradeço, desde já, toda a atenção que V.Ex.ª possa despende sobre este assunto e encontro-me disponível para esclarecimentos adicionais.

Sambade, 19 de fevereiro de 2020

Com os melhores cumprimentos,

Sílvia de Lurdes Dias Remondes.

*Sílvia de Lurdes Dias Remondes.*

# APÊNDICE III – Inquérito por Questionário

## QUESTIONÁRIO – SATISFAÇÃO DO MUNÍCIPE

O presente questionário enquadra-se no âmbito da dissertação de Mestrado em Administração Autárquica e tem como objetivo avaliar a satisfação dos munícipes em relação ao município de residência, o caso do concelho de Alfândega da Fé. Solicita-se, assim, a sua colaboração, enquanto cidadão no concelho de Alfândega da Fé no preenchimento deste questionário. A informação recolhida através deste questionário será tratada estatisticamente, garantindo-se, desde já, a confidencialidade dos dados e anonimato das respostas.

Instruções para o preenchimento do questionário:

- Por favor, leia todas as questões antes de responder;
- Responda sempre com sinceridade;
- Não há respostas certas ou erradas;
- Ao não responder a alguma questão, poderá estar a comprometer este estudo.

Grata pela sua colaboração.  
Sílvia Remondes.

**Filtro de exclusão:** Não residente no concelho de Alfândega da Fé (isto é, que não tenham conhecimento suficiente que não permita ter uma opinião fundamentada para responder ao presente questionário).

**Filtro de exclusão:** Idade < 18 anos.

1) Qual a **FREGUESIA** onde reside?

1.1. Alfândega da Fé	<input type="checkbox"/>	1.7. União das Freguesias de Agrobom, Saldonha e Valpereiro	<input type="checkbox"/>
1.2. Cerejais	<input type="checkbox"/>	1.8. União das Freguesias de Eucísia, Gouveia e Valverde	<input type="checkbox"/>
1.3. Sambade	<input type="checkbox"/>	1.9. União das Freguesias de Ferradosa e Sendim da Serra	<input type="checkbox"/>
1.4. Vilar Chão	<input type="checkbox"/>	1.10. União das Freguesias de Gebelim e Soeima	<input type="checkbox"/>
1.5. Vilarelhos	<input type="checkbox"/>	1.11. União das Freguesias de Parada e Sendim da Ribeira	<input type="checkbox"/>
1.6. Vilares da Vilarça	<input type="checkbox"/>	1.12. União das Freguesias de Pombal e Vales	<input type="checkbox"/>

Para as perguntas que se seguem, pedimos a sua opinião relativamente ao **local onde reside** (Município de residência – Alfândega Fé).

2) Numa **escala de opinião de 1 a 5, em que 1 significa ‘discordo totalmente’ e 5 significa ‘concordo totalmente’** indique o quanto discorda ou concorda, com as seguintes afirmações relativamente à **IMAGEM do MUNICÍPIO** de Alfândega da Fé (*assinale com um círculo a sua resposta*):

2.1	E um Município com elevada <b>VISIBILIDADE</b> ( <i>e conhecido em Portugal, falam sobre o Município de Alfândega da Fé em notícias, ... seja pela sua cultura, gastronomia, dimensão, turismo, ...</i> )	1	2	3	4	5
2.2	O Município tem vindo a <b>MODERNIZAR-SE</b> ( <i>i.é., nota-se que o poder local tem vindo a introduzir serviços mais modernos, novas atividades culturais, tecnologia...</i> )	1	2	3	4	5
2.3	O Município tem <b>RELEVÂNCIA NACIONAL</b> ( <i>i.é., contribui para o PIB do país, é importante para a economia nacional...</i> )	1	2	3	4	5
2.4	O Município tem vindo a <b>DESENVOLVER-SE</b> ( <i>i.é., tem crescido seja em população, casas, turismo, ...</i> )	1	2	3	4	5
2.5	Trata-se de um Município onde <b>SE VIVEBEM</b> ( <i>i.é., onde os cidadãos/residentes têm qualidade de vida</i> )	1	2	3	4	5

3) Numa **escala de opinião de 1 a 5, em que 1 significa ‘qualidade muito má’ e 5 significa ‘qualidade muito boa’**, em relação à **QUALIDADE DAS INFRAESTRUTURAS BASE E SERVIÇOS** disponibilizadas no MUNICÍPIO de Alfândega da Fé, qual a sua opinião em relação aos seguintes aspetos (*assinale com um círculo a sua resposta*):

3.1	<b>ENSINO:</b> Qualidade das <b>ESCOLAS E ENSINO</b> , <b>ACESSO</b> dos jovens à <b>EDUCAÇÃO</b> ( <i>creches, pré primária, primária, ensino básico e secundário, formação profissional</i> ), qualidade do <b>EQUIPAMENTO ESCOLAR</b>	1	2	3	4	5
3.2	<b>SAÚDE:</b> Qualidade dos <b>CENTROS DE SAÚDE</b> locais, e serviços de saúde em geral, disponibilidade de <b>SERVIÇOS MÉDICOS</b> ( <i>consultas, consulta aberta, unidade móvel de saúde...</i> )	1	2	3	4	5
3.3	<b>SANEAMENTO E SERVIÇOS PÚBLICOS BASE:</b> Qualidade dos <b>SERVIÇOS PÚBLICOS</b> ( <i>águas, saneamento, energia, tratamento/recolha lixo...</i> )	1	2	3	4	5
3.4	<b>SERVIÇOS MUNICIPAIS:</b> Qualidade dos <b>SERVIÇOS MUNICIPAIS</b> no atendimento aos munícipes, bom serviço, profissionalismo ... da Junta de Freguesia, Câmara,...	1	2	3	4	5

4) Numa **escala de opinião de 1 a 5, em que 1 significa ‘muito má’ e 5 significa ‘muito boa’**, qual a sua opinião em relação aos seguintes aspetos inerentes à **QUALIDADE DE VIDA EM TERMOS ECONÓMICOS** no MUNICÍPIO de Alfândega da Fé (*assinale com um círculo a sua resposta*):

4.1	Como avalia a relação <b>QUALIDADE / CUSTO DE VIDA</b> no Município de Alfândega da Fé?	1	2	3	4	5
4.2	A <b>EMPREGABILIDADE</b> (oferta de trabalho – <b>EMPREGO</b> ), postos de trabalho... é gerador de emprego..., ou é onde se encontra em geral mais oportunidades de trabalho)	1	2	3	4	5

4.3	Capacidade em <b>ATRAIR EMPRESAS</b> para o Município ( <i>atração de empresas importantes ou com dimensão, criou vantagens para atrair novas empresas...</i> )	1	2	3	4	5
4.4	Capacidade de oferta de <b>HABITAÇÃO</b> com boa relação qualidade-preço, tem crescido em oferta habitacional de qualidade, ...)	1	2	3	4	5

5) Numa **escala de opinião de 1 a 5, em que 1 significa 'muito má' e 5 significa 'muito boa'**, qual a sua opinião em relação aos seguintes aspetos relativos à **QUALIDADE DE VIDA EM TERMOS LAZER, ACESSO À CULTURA, QUALIDADE AMBIENTAL E SEGURANÇA** no MUNICÍPIO de Alfândega da Fé (*assinale com um círculo a sua resposta*):

5.1	Qualidade dos <b>EVENTOS CULTURAIS</b> ( <i>festas tradicionais locais – ex. Festa da Cereja, Montanha, Festival PAN, música local – grupos de cantares, bombos/concertos, exposições, artesanato, clube de leitores, seminários, teatro, biblioteca, centro cultural, centro de interpretação do território...</i> ), diversidade de eventos e ações culturais, promovem o acesso à cultura...)	1	2	3	4	5
5.2	Acesso e qualidade de <b>SERVIÇOS DE LAZER</b> ( <i>ex.: restaurantes, bares, piscinas, parque verde, equipamentos de manutenção, caça e pesca ... diversidade entre ações de entretenimento, ...</i> )	1	2	3	4	5
5.3	Qualidade dos serviços de <b>SEGURANÇA PÚBLICA</b> ( <i>tem bons serviços de polícia e vigilância, segurança, vigilância e prevenção, ...</i> )	1	2	3	4	5
5.4	Boa <b>QUALIDADE DO 'AR' E AMBIENTAL</b> ( <i>sem poluição, ... espaços verdes, jardins, anfiteatro do Prado, lago ornamental biológico, miradouro do Castelo...</i> )	1	2	3	4	5
5.5	Qualidade de <b>RECURSOS NATURAIS</b> na sua zona: Natureza, serra, produção de azeite, fumeiro, olivais, amendoais, cerejeiras, soutos, doçaria, queijo ..., município destacado na gastronomia... ambiente natural e recursos da sua zona ...	1	2	3	4	5

6) Qual a **SATISFAÇÃO GLOBAL** que tem como cidadão para com o Município de Alfândega da Fé? (*assinale a sua resposta considerando a escala de 1 a 5, em que 1 é Muito Insatisfeito e 5 é Muito Satisfeito*)

1-Muito Insatisfeito	2-Insatisfeito	3-Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	4-Satisfeito	5-Muito Satisfeito
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Qual a sua **SATISFAÇÃO GLOBAL** com o trabalho que tem sido feito pelo poder local no Município de Alfândega da Fé (*a sua câmara local, juntas de freguesia, ... em geral*) **face aos RECURSOS FINANCIEROS PÚBLICOS de que dispõem?** (*assinale a sua resposta considerando a escala de 1 a 5, em que 1 é Muito Insatisfeito e 5 é Muito Satisfeito*)

1-Muito Insatisfeito	2-Insatisfeito	3-Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	4-Satisfeito	5-Muito Satisfeito
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Numa **escala de opinião de 1 a 5, em que 1 significa 'é Muito longe do ideal e do que eram as suas expectativas' e 5 significa 'Representa o ideal cumprindo a totalidade das suas expectativas'**, qual a sua opinião quando CONSIDERA que VIVER NO MUNICÍPIO de Alfândega da Fé **CUMPRE COM AS SUAS EXPECTATIVAS**.

1- Muito longe do ideal e do que eram as suas expectativas	2-Longe do ideal e do que eram as suas expectativas	3-Neutro	4-Próximo de representar o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expectativas	5-Representa o ideal cumprindo a totalidade das suas expectativas
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**PERFIL DO INQUIRIDO E CARACTERIZAÇÃO SÓCIO-DEMOGRÁFICA:**

Por favor, responda às seguintes questões assinalando com um **X** a opção que considere mais adequada à sua opinião.

**9) GÉNERO**

Feminino  Masculino

**10) ESCALÃO ETÁRIO**

18 anos  
 De 19 a 24 anos  
 De 25 a 34 anos  
 De 35 a 44 anos  
 De 45 a 54 anos  
 De 55 a 64 anos  
 65 ou mais anos

**11) NÍVEL DE ESCOLARIDADE**

Não sabe ler nem escrever  
 Ensino básico 1º ciclo – 4º ano escolaridade  
 Ensino básico 2º ciclo – 6º ano escolaridade  
 Ensino básico 3º ciclo – 9º ano escolaridade  
 Ensino Secundário – 12º ano de escolaridade/equivalente  
 Ensino Pós-Secundário – Curso de Especialização Tecnológica  
 Curso Técnico Superior Profissional  
 Ensino Superior – Bacharelato  
 Ensino Superior – Licenciatura  
 Ensino Superior – Mestrado  
 Ensino Superior – Doutoramento

**12) ESTADO CIVIL**

Solteiro(a)  Casado(a)/União de facto  Divorciado(a)/Separado/a  Viúvo(a)

**13) SITUAÇÃO PROFISSIONAL**

Estudante  
 Trabalhador(a) por conta de outrém  
 Trabalhador(a) por conta própria  
 Reformado(a)  
 Desempregado(a)  
 Doméstica  
 Outra situação (indique por favor qual): \_\_\_\_\_

**14) RENDIMENTO BRUTO MENSAL individual (e não do agregado familiar)**

Até 635€  
 De 636€ até 1.000€  
 De 1.001€ até 1.500€  
 De 1.501€ até 2.000€  
 De 2.001€ até 2.500€  
 De 2.501€ até 3.000€  
 Igual ou superior a 3.001€

**MUITO OBRIGADA POR SE TER DISPONIBILIZADO A PREENCHER ESTE QUESTIONÁRIO.**

