

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CONTABILIDADE
CONTABILIDAD

DESENVOLVIMENTO REGIONAL
DESARROLLO REGIONAL

EMPRENDEDORISMO
EMPRENDIMIENTO

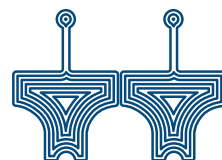
EMPRESA FAMILIAR
EMPRESA FAMILIAR

ESTRATÉGIA
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL
ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

1

VOL.



XXX JORNADAS
Luso - Espanholas
de **GESTÃO CIENTÍFICA**

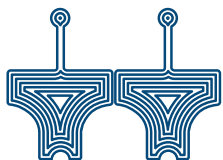
'cooperação transfronteiriça:
desenvolvimento e coesão territorial'

5 a 8 FEV 2020 . Bragança

30xxx

lusoesholas2020.ipb.pt

livro de atas
livro de atas
livro de atas
libro de actas
libro de actas
libro de actas

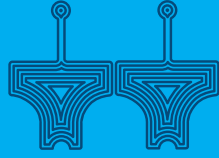


XXX JORNADAS
Luso - Espanholas
de **GESTÃO CIENTÍFICA**

'**cooperação transfronteiriça:**
desenvolvimento e coesão territorial'

5 a 8 FEV 2020 . Bragança

Bragança . 2020



**Título | Título**

XXX Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica.
Cooperação transfronteiriça: desenvolvimento e coesão territorial
Livro de Atas

XXX Jornadas Luso-Españolas de Gestión Científica.
Cooperación transfronteriza: desarrollo y cohesión territorial
Libro de Actas

Editores | Editores

Paula Odete Fernandes | UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança
Alicia Maria Nunes | UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança
Isabel Maria Lopes | UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança
João Paulo Ribeiro Pereira | UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança
João Paulo Ramos Teixeira | UNIAG, CeDRI, Instituto Politécnico de Bragança
Joaquim Agostinho Leite | Instituto Politécnico de Bragança
Jorge Manuel Afonso Alves | UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança
Nuno Adriano Baptista Ribeiro | UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança
Nuno Filipe Lopes Moutinho | Instituto Politécnico de Bragança
Mário Lino Barata Raposo | Universidade da Beira Interior
João José de Matos Ferreira | Universidade da Beira Interior
Helena Maria Batista Alves | Universidade da Beira Interior
Antonio Leal Millán | Universidad de Sevilla
Carmen Barroso Castro | Universidad de Sevilla
Antonio Navarro García | Universidad de Sevilla

Coordenação e Edição Gráfica | Coordinación y Edición Gráfica

Jacinta & Carlos Casimiro da Costa | Instituto Politécnico de Bragança

Publicação | Publisher

UNIAG | Instituto Politécnico de Bragança

Data de Edição | Fecha de Edición

dezembro | diciembre de 2020

Morada | Address

Campus de Santa Apolónia
5300-253 Bragança . Portugal
lusoespanholas2020.ipb.pt
jle2020@ipb.pt

VOLUME I

ISBN: 978-972-745-274-3 | **URL:** <http://hdl.handle.net/10198/21802>



Comissão Organizadora | Comisión Organizadora

Paula Odete Fernandes (Chair)
Alcina Maria Nunes
Isabel Maria Lopes
João Paulo Ribeiro Pereira
João Paulo Ramos Teixeira
Joaquim Agostinho Leite
Jorge Manuel Afonso Alves
Nuno Adriano Baptista Ribeiro
Nuno Filipe Lopes Moutinho

Secretariado | Secretaria

Fátima de Jesus Henriques Silva
Sofia Aspeçada

Design | Diseño

Carlos Sousa Casimiro da Costa
Jacinta Casimiro da Costa

Video, Motion Graphics & Comunicação | Video, Motion Graphics y Comunicación

Ferdinando José Silvestre da Silva
Nuno Nascimento
Sara Morgado

Financiado por UNIAG, unidade de I&D financiada pela FCT – Fundação para a ciência e a Tecnologia, Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, no âmbito do Projeto n.º UIDP/04752/2020.



patrocinadores



apoios



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIOS: ESTUDO DE CASO DOS MUNICÍPIOS DA ILHA DE SÃO NICOLAU

Sónia Paula da Silva Nogueira, sonia@ipb.pt, Instituto Politécnico de Bragança,
Centro de Investigação em Ciência Política

Vanina Vanessa Soares Tavares, ninatavares192@gmail.com, Instituto Politécnico de Bragança

Nuno Adriano Baptista Ribeiro, nunoa@ipb.pt, UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança

RESUMO: A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos cidadãos com a realidade cabo-verdiana têm demonstrado ser um grande desafio que exige transformações urgentes. Associado à importância que a preocupação pela satisfação tem assumido no contexto político competitivo, também os cidadãos mostram estar insatisfeitos com o que lhes é oferecido, principalmente, no que concerne aos serviços prestados pela Administração Local. Este trabalho teve como principal objetivo conhecer a satisfação do munícipe em relação ao município onde reside, procurando analisar um conjunto de aspetos que caracterizam o seu concelho de residência. Esta investigação adotou uma abordagem quantitativa, através da aplicação de questionário, aos cidadãos-municípes residentes nos concelhos da ilha de São Nicolau em Cabo Verde. Aplicaram-se 723 questionários, correspondendo a 56,4% da população. O erro amostral foi de 3,55% assumindo um nível de significância de 95%, tornando a amostra representativa do universo do estudo. Observou-se que os municípes se encontram satisfeitos em relação ao município onde residem. Para as variáveis satisfação global – com o município onde reside e satisfação global com a gestão financeira do município com o poder local, não existem diferenças por concelho de residência e condição sociodemográfica relativamente à satisfação do munícipe. Foram validadas as hipóteses relativamente à média da satisfação dos municípes ser concordante com a imagem do município, qualidade das infraestruturas base e serviços no município e qualidade de vida em termos lazer, acesso à cultura, qualidade ambiental e segurança no município.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação dos municípes, Administração local, Serviços públicos, Municípios, Cidadãos.

ABSTRACT: The quality of the services provided and citizens' satisfaction with the Cape Verdean reality has proven to be a significant challenge requiring urgent change. Associated with the importance that the concern for satisfaction has assumed in the competitive political context, also the citizens show to be dissatisfied with what is offered to them, especially concerning the services provided by the Local Government. This research had as main objective to know the satisfaction of the citizen regarding the municipality where he lives, trying to analyse a set of aspects that characterise his county of residence. It was adopted a quantitative approach, through the application of a questionnaire, to the citizens living in the municipalities of *São Nicolau* island in Cape Verde. Seven hundred twenty-three questionnaires were applied, corresponding to 56.4% of the population. The sampling error was 3.55% assuming a significance level of 95%, making the sample representative of the study universe. It was observed that the citizens are satisfied with the municipality where they live. For the variables global satisfaction - with the municipality where they live and overall satisfaction with the financial management of the municipality with the local government, there are no differences by the municipality of residence and socio-demographic condition regarding the satisfaction of the citizen. The hypotheses were validated regarding the average satisfaction of the residents to be consistent with the image of the municipality, quality of basic infrastructure and services in the municipality and quality of life in terms of leisure, access to culture, environmental quality and safety in the municipality.

KEYWORDS: Citizens satisfaction, Local government, Public services, Municipalities, Citizens.

1. INTRODUÇÃO

Só se pode considerar o desenvolvimento local no seu todo, quando se verifica uma melhoria significativa na vida dos cidadãos. A Administração Local deve investir nos resultados, no controlo e na avaliação dos processos, na definição de objetivos e na satisfação dos destinatários dos serviços públicos (Sá, 2003).

A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos cidadãos com a realidade cabo-verdiana tem demonstrado ser um grande desafio para os governantes autárquicos.

O presente trabalho de investigação tem como objetivo conhecer a satisfação do munícipe em relação ao município onde reside, procurando analisar um conjunto de aspetos que caracterizam o seu concelho de residência. O município foi definido como concelho de residência, representando assim a avaliação do trabalho feito pelas câmaras municipais cabo-verdianas na dinamização, crescimento e desenvolvimento dos seus municípios.

O estudo é de extrema relevância na medida em que permite conhecer e avaliar a satisfação dos munícipes em relação ao seu município de residência, analisando um conjunto de aspetos que caracterizam o concelho de residência, no sentido de possibilitar aos governantes dos municípios estudados instrumentos para a discussão e avaliação de políticas públicas locais.

Além desta introdução, o artigo está organizado em mais cinco seções. A segunda seção aborda a nova gestão pública e o foco no cidadão, a satisfação com os serviços públicos prestados, o conceito de serviço público, a satisfação *versus* qualidade dos serviços públicos e o resultado orientado para o cidadão-munícipe. No ponto seguinte é explanado o papel dos municípios na dinamização, crescimento e desenvolvimento dos concelhos. No ponto 5 é apresentada a metodologia de investigação, o objeto e objetivo do estudo empírico, seguindo-se a formulação das hipóteses de investigação. De seguida é caracterizado o instrumento de recolha de dados, os procedimentos da análise, a seleção da amostra e, o conseqüente, tratamento de dados. Continuamente, parte-se para a apresentação e análise dos dados recolhidos realizando-se a discussão e interpretação dos resultados e a confirmação das hipóteses de investigação formuladas. Por fim, a sexta e última seções apresentam as principais conclusões da pesquisa, as limitações do estudo e futuras linhas de investigação.

2. A NOVA GESTÃO PÚBLICA E O FOCO NO CIDADÃO

Segundo Hood (1991), a nova gestão pública é um termo vago. A implementação desta encontra-se na sua convivência enquanto termo para caracterizar um conjunto de reformas administrativas semelhantes, que comandaram, desde os anos 70, a agenda da reforma administrativa burocrática em muitos dos países que constituem o grupo da Organização de Cooperação e Desenvolvimento Económico.

Rodrigues e Araújo (2005) salientam que a nova gestão pública se traduz num modelo de gestão que tem por fim organizar e operacionalizar a Administração Pública e os seus agentes. Na visão de Harley, Butler e Benington (citados em Rodrigues, 2009), a nova gestão pública pode ser entendida como um conjunto de práticas de gestão conectadas à introdução de mecanismos de mercado e à adoção de ferramentas de gestão privada na Administração Pública. Estimula uma competitividade entre aqueles que oferecem bens e serviços públicos com o intuito de melhorar o serviço para o cidadão em termos de qualidade e reduzindo os custos da sua produção (Rodrigues, 2009).

A gestão pública traduz-se

“na aplicação de um conjunto de medidas e práticas de gestão, em vários setores, com impacto no desempenho dos profissionais, tendo como finalidade assegurar os interesses coletivos, quer da organização, quer dos colaboradores e dos cidadãos na procura de uns serviços públicos mais desburocratizados, eficientes e eficazes.” (Fortunato, 2014, p.17)

Kotler e Lee (2008) assinalam que foi necessário recorrer aos instrumentos de gestão utilizados no setor privado para gerir a coisa pública e melhorar a prestação dos serviços.

Na perspetiva de Araújo (2001), a modernização administrativa, a desburocratização, a simplificação de processos, a descentralização, a democratização, a reestruturação organizacional do funcionalismo público, a privatização e a adoção de princípios de mercado, a qualidade e produtividade e a melhoria dos serviços têm sido alguns dos vetores de desenvolvimento da reforma administrativa.

“É tempo de toda a Administração Pública se convencer de que a sua existência se justifica pelos cidadãos e não pela sua simples existência. Existe para ajudar a promover a iniciativa dos cidadãos e dos agentes económicos, na construção de um ambiente social dinâmico e empreendedor. Uma sociedade civicamente comprometida exige uma Administração facilitadora da iniciativa dos cidadãos e agentes económicos.” (Fontoura, 2013, p.12)

Também Marques (2018) entende que a Administração Pública deve ser direcionada para os cidadãos, as empresas e os funcionários públicos, de modo a obter resultados como estratégia descentralizadora, impulsionando a criatividade e inovação. Envolve, ainda, uma mudança na forma de gestão, que de certa forma tem que ser posta em ação numa estrutura administrativa reformada, cujo relevo é a descentralização e a delegação de competências.

3. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS

3.1. CONCEITO DE SERVIÇO PÚBLICO

Atualmente está disponível para o cidadão um leque de serviços à sua escolha. Constata-se, porém, que estes já não se primam pela quantidade, mas sim pela qualidade e pela forma como são prestados.

Um serviço é público quando tem a intervenção direta ou indireta do Estado, e que atende o interesse do público.

Para Caupers (2001, p. 116) os serviços públicos são estruturas organizativas encarregadas de preparar e executar as decisões dos órgãos das pessoas coletivas que prosseguem uma atividade da Administração Pública.

O conceito de serviço público, segundo Soares (2002), engloba instituições, serviços e sistemas em que os dirigentes ou gestores tencionam obter resultados direcionados para o cidadão tendo como propósito a política do governo através de uma certa harmonia com os objetivos e as metas definidos.

Shvoong (citado em Silva, 2012) define serviço público como sendo aquilo que a Administração Pública oferece à sociedade e é considerado como sendo indispensável para a sobrevivência do grupo social e do próprio Estado, como sejam os serviços da polícia e de saúde pública. Entretanto, o autor considera ainda que a Administração Pública oferece outros tipos de serviços à sociedade, seja direta ou indiretamente, seguindo regras ou sob sua orientação, como são exemplo os serviços de transporte coletivo e a energia elétrica (Shvoong citado em Silva, 2012).

3.2. SATISFAÇÃO *VERSUS* QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Os conceitos de satisfação e qualidade dos serviços têm sido tema de grande debate pelos estudiosos de literatura de gestão dos serviços nos últimos tempos. Os primeiros estudos sobre a satisfação do cliente datam de finais da década dos anos 70, nos Estados Unidos da América.

O termo satisfação está intimamente ligado com o cliente, instituição e serviço prestado. Cada vez mais, encontra-se disponível aos cidadãos, uma multiplicidade de serviços. Porém, já não interessa para um cidadão exigente a quantidade, mas sim, um serviço que tenha qualidade e que lhe traga satisfação.

Kotler (2000) defende que a satisfação ou insatisfação do consumidor caracteriza-se pela sensação de prazer ou desgosto, resultante de um serviço concebido com a sua expectativa. O consumidor estará insatisfeito caso o produto/serviço ficar longe das suas expectativas. De acordo com o autor, caso o desempenho superar as expectativas do consumidor, este ficará satisfeito.

Para que os municípios prestem um serviço de qualidade para com os munícipes, estes precisam saber quais são as suas reais necessidades e as suas expectativas, o que nem sempre é fácil determinar.

Os cidadãos, cada vez mais ativos e exigentes, têm dificultado o papel do Estado no seu relacionamento. Consequentemente, o serviço público sente-se obrigado a apostar na qualidade e numa maior preocupação

com o desempenho e com as características do serviço que presta, tornando-se imperativa a transformação da cultura da Administração Pública, e em particular da Administração Local (nível da administração mais próximo do cidadão). Esta deve investir nos resultados, no controlo e avaliação dos processos, na definição de objetivos e na satisfação dos destinatários dos serviços públicos (Sá, 2003), que no caso são os municípios.

3.3. RESULTADO ORIENTADO PARA OS CIDADÃOS/MUNICÍPIES

No que diz respeito aos resultados orientados para os cidadãos, a Administração Pública deve inovar direcionando-se para os seus clientes públicos: os cidadãos.

Os diferentes governos têm vindo a criar alternativas para se modernizarem, pois têm procurado implementar medidas que visam proporcionar uma Administração Pública mais moderna e eficiente, capaz de responder às necessidades dos cidadãos e procurando satisfazer a nova gestão pública. A modernização da Administração Pública assenta essencialmente na implementação de novas práticas de gestão tendo referências internacionais de sucesso, onde uma das prioridades da modernização na Administração Pública é a promoção da qualidade de serviços (Gomes, 2014).

Atualmente o grande desafio que se coloca ao setor público é o de saber desenvolver estratégias que permitam transformar estruturas burocráticas, hierarquizadas e que tendem a um processo de isolamento em organizações flexíveis e empreendedoras (Gonçalves, Gonçalves, Veiga, & de Oliveira, 2002). Este processo deverá envolver a adoção, pelas organizações públicas, de padrões de gestão desenvolvidos para empresas privadas, com as adequações necessárias à natureza do setor público.

As inovações na Administração Pública implicam a procura da eficiência e de qualidade na prestação de serviços públicos (Gonçalves *et al.*, 2002). Pereira (2000) assinala que considerar o cidadão como um cliente significa dar-lhe a devida atenção, dedicar-lhe o respeito e atender as suas necessidades.

No entendimento de Furtado (2007), as autarquias locais estão a ganhar um papel de interesse na configuração da Administração Pública e da própria estruturação do Estado, ao desempenhar um papel de fundamental importância na formulação e implementação de políticas de desenvolvimento com impactos diretos nas populações residentes nos respetivos espaços territoriais.

Fontoura (2013) partilha da opinião que os governos locais passaram a atuar num meio cada vez mais competitivo e dinâmico, exigindo-se, por tal, que as autarquias locais trabalhem com mais precisão e objetivo de modo a dar respostas às necessidades dos municípios. O autor acrescenta que se tal não se verificar, os municípios são obrigados a procurar municípios com serviços que vão ao encontro das suas necessidades e que lhes oferecem melhores condições de vida.

Cardoso (2008) entende que, hoje em dia, os cidadãos desejam e impõem melhores serviços por parte do setor público, nomeadamente da Administração Local, capazes de serem eficientes e eficazes, de modo a acelerar processos, simplificar o seu acesso e oferecer maiores padrões de qualidade.

4. O PAPEL DOS MUNICÍPIOS NA DINAMIZAÇÃO, CRESCIMENTO E DESENVOLVIMENTO DOS CONCELHOS

Só se pode considerar o desenvolvimento no seu todo quando se verifica uma melhoria significativa na vida dos cidadãos.

O desenvolvimento local, segundo Buarque (1999), implica uma correlação entre o governo, a sociedade civil, as diversas organizações não-governamentais e as instituições privadas e políticas, pois cada um assume um papel crucial para o desenvolvimento local.

“O modelo de desenvolvimento passa a ser estruturado a partir dos próprios atores locais, reforçando a ideia do desenvolvimento de “baixo para cima”, que parte das potencialidades socioeconómicas do próprio local, ao invés de utilizar-se de um modelo imposto pelo Estado, de ‘cima para baixo’.” (Barquero, 2001 citado em Denuzi & Lima, 2013, p. 4)

O desenvolvimento das localidades depende essencialmente da atitude dos empreendedores, o que na perspetiva de Endlich (2007) depende de diversos fatores:

1. Empreendedorismo – muitas das localidades desenvolvidas que tiveram, entre outros, por base o empreendedorismo considerando o número de empreendedores com pequenas e médias empresas aí localizados.
2. O saber fazer e a formação – O saber fazer local e a formação da população, tendo em vista a ocupação profissional, são considerados como explicativos do surgimento do processo de industrialização local. Assim, regiões que tiveram um passado industrial detêm um saber que pode ser aproveitado.
3. Inovação – Atualmente, o mercado exige inovação, daí a necessidade da sociedade local ser acolhedora e catalisadora de inovações.
4. Sinergias e amenidades – Ao falar do empreendedorismo já se expôs sobre a necessidade de sinergias para o desenvolvimento local e do novo papel do Estado em liderar e concertar interesses. Os esforços podem ser coordenados mediante comportamentos adequados por parte da sociedade local, estabelecendo códigos comuns de cooperação.
5. Competitividade – Atualmente o desenvolvimento de uma certa localidade tem por base a valorização dos espaços considerando a competitividade, ou seja, destacar-se na produção seja através da qualidade, inovação ou baixo custo.
6. Participação – A participação é fundamental para uma boa relação e aproximação entre o poder local e a sociedade, podendo assim entender as reais necessidade e preocupações.

Conclui Endlich (2007) que o não desenvolvimento de uma determinada região deve-se à não adaptação às novas circunstâncias e dinâmicas.

As autarquias locais, em Cabo Verde, têm assumido um papel de relevo para o desenvolvimento local e regional, permitindo assim um ambiente estável que favorece a construção de fatores de competitividade.

As autarquias locais têm vindo a trabalhar de forma adaptada exibindo as potencialidades para o desenvolvimento dos seus municípios, na promoção das suas economias quer regionais ou municipais.

5. METODOLOGIA

5.1. OBJETO, OBJETIVO DO ESTUDO EMPÍRICO E HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO

Este trabalho de investigação tem como objetivo conhecer a satisfação do munícipe em relação ao município onde reside, procurando analisar um conjunto de aspetos que caracterizam o seu concelho de residência. Enquanto munícipe, procura analisar/identificar:

- a imagem que o munícipe tem do município que reside;
- a qualidade das infraestruturas base e serviços que o concelho de residência disponibiliza;
- a qualidade de vida, em termos de lazer, acesso à cultura, qualidade ambiental e segurança, que o concelho de residência proporciona;
- a opinião do munícipe sobre um conjunto de aspetos relacionados com o custo de vida e outros aspetos económicos;
- quais os fatores que o munícipe valoriza na avaliação de satisfação que faz sobre o concelho de residência, onde é integrada a avaliação do trabalho feito pelos órgãos municipais que têm as responsabilidades dos seus municípios.

Neste estudo foi definido o município como o concelho de residência, representando assim a avaliação do trabalho feito pelas câmaras municipais na dinamização, crescimento e desenvolvimento dos seus municípios. Para tal, optou-se por selecionar como objeto de estudo os cidadãos residentes nos concelhos da ilha de São Nicolau em Cabo Verde, designadamente nos municípios de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.

Tendo em conta os objetivos definidos e a revisão bibliográfica concretizada, como forma de dar resposta à variável latente (Satisfação do munícipe), considerar-se-ão as seguintes dimensões: a 'Imagem do

Município’, ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços no Município’, ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos no Município’ e ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança no Município’. De referir que as dimensões criadas tiveram o estudo de Machás *in Ralha et al.* (2015).

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

HI₁: Existem diferenças por concelho de residência relativamente à Satisfação do Município.

Pretende-se testar se existem diferenças, por concelho de residência (Ribeira Grande e Tarrafal de São Nicolau), do município relativamente à sua Satisfação para com o mesmo.

HI₂: Existem diferenças sociodemográficas relativamente à Satisfação do Município.

Na hipótese de investigação formulada é pretendido aferir se existem diferenças sociodemográficas (género, habilitações literárias, faixa etária, situação profissional e rendimento bruto mensal) relativamente à Satisfação do Município.

HI₃: A média da satisfação dos municípios é igual à média da concordância com a Imagem do Município.

É pretendido testar a satisfação dos municípios com a Imagem do 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’).

HI₄: A média da satisfação dos municípios é igual à média da Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços no 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 *in Ralha et al.* (2015).

HI₅: A média da satisfação dos municípios é igual à média da Qualidade de Vida em Termos Económicos no 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 *in Ralha et al.* (2015). É pretendido analisar a satisfação dos municípios com a qualidade de vida, em termos económicos, proporcionada no concelho de residência.

HI₆: A média da satisfação dos municípios é igual à média da Qualidade de Vida em Termos Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança no Município.

Para avaliar a satisfação dos municípios com a dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos 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 DOS DADOS, MÉTODOS E TÉCNICAS DE INVESTIGAÇÃO

Para a recolha dos dados da presente investigação foi utilizado um inquérito por questionário aplicado por Machás *in Ralha et al.* (2015) aos municípios portugueses. Posteriormente, solicitou-se, aos Srs. Presidentes de Câmara Municipal de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau da ilha de São Nicolau, autorização para aplicação do inquérito por questionário. O questionário foi aplicado aos cidadãos (municípios) dos residentes nos concelhos selecionados. Para o preenchimento do questionário foram colocadas duas condições ao município: a) possuir residência fiscal num dos dois concelhos (Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau) e possuir idade igual ou superior a 18 anos. A resposta ao questionário foi anónima e voluntária. A aplicação do questionário foi realizada entre os meses de fevereiro a maio do ano de 2018. Importa referir que embora a

duração da resposta ao questionário estivesse dependente da colaboração do inquirido, cada questionário demorou, em média, 15 minutos a preencher.

O questionário é constituído por um total de 13 perguntas, sendo que em cada pergunta se encontram as instruções de preenchimento. O questionário inicia com uma pequena introdução onde é explicada a natureza do estudo e a confidencialidade dos inquiridos, bem como a importância das suas respostas.

As primeiras cinco de questões (ou variáveis) têm como objetivo conhecer a perceção que o cidadão tem relativamente à imagem do seu município. Para a medição de cada item utilizou-se a escala tipo *Likert* de cinco pontos, onde: 1 - Discordo totalmente (DT), 2 - Discordo (D), 3 - Neutro (N), 4 - Concordo (C) e 5 - Concordo Totalmente (CT).

A variável 'Imagem do Município' foi medida através de cinco indicadores. Esta variável tem como objetivo representar o conjunto de associações que é atribuído aos municípios e que melhor o caracterizam. Os indicadores são os que a seguir se apresentam:

1. A visibilidade e notoriedade do município (isto é, se se trata de um município conhecido em Cabo Verde, de que se ouve falar, seja em notícias ou noutros meios);
2. A imagem de ser um município em ascensão pela modernização e inovação (isto é, o município tem vindo a modernizar-se e inovar, tem vindo a concentrar e atrair polos tecnológicos de empresas e a introduzir serviços mais modernos, novas atividades culturais, tecnologia, ...);
3. A relevância do município em termos nacionais (isto é, se é um município que contribui significativamente para o Produto Interno Bruto (PIB) do país; é relevante em determinadas áreas e setores de atividade);
4. A imagem de um município em crescimento ou que está em ascensão (isto é, se se trata de um município que está a crescer – em população, casas, turismo, ...);
5. A imagem de município onde 'se vive bem' e que está associado a uma maior qualidade de vida.

A variável 'Qualidade das Infraestruturas do Município Base e Serviços' respeita aos aspetos mais relacionados com a qualidade das infraestruturas base e serviços do município relacionados com a educação, saúde, saneamento e serviços públicos base e serviços municipais (num total de quatro indicadores). À semelhança dos itens anteriores, para a medição de cada item utilizou-se a escala tipo *Likert* de cinco pontos, onde: 1 - Discordo totalmente (DT), 2 - Discordo (D), 3 - Neutro (N), 4 - Concordo (C) e 5 - Concordo Totalmente (CT).

Assim, a variável 'Qualidade das Infraestruturas do Município Base e Serviços' integra:

1. Equipamentos e infraestruturas dedicados ao ensino no município (isto é, qualidade dos edifícios e equipamentos escolares, oferta escolar – no ensino primário e liceu, qualidade geral no acesso à educação);
2. Equipamentos e infraestruturas dedicados à saúde (isto é, qualidade dos equipamentos e edifícios dedicados aos serviços de saúde – centros de saúde locais, hospitais, acesso a serviços de saúde em geral – consultas, urgências);
3. Saneamento e serviços públicos de base (isto é, qualidade das águas, do saneamento básico do município, da energia, tratamento de resíduos sólidos e urbanos);
4. Serviços municipais (isto é, qualidade dos serviços municipais no atendimento aos munícipes, se presta um bom serviço).

Para a medição da variável 'Qualidade de Vida em Termos Económicos' definiram-se quatro indicadores. Com a construção desta variável é pretendido medir a opinião dos munícipes em termos de qualidade de vida no seu município de residência *versus* o custo de vida nesse mesmo município. Para além desta pretensão é ainda objetivo aferir as perceções dos munícipes relativamente aos aspetos relacionados com o potencial do município ser gerador de empregos e oportunidades para os munícipes, aspetos relevantes em termos de atratividade do município. Esta variável é medida através de quatro itens, utilizando-se, para o efeito, a escala tipo *Likert* de cinco pontos, em que 1 significa 'Muito Má' e 5 significa 'Muito Boa' (1 - Muito má (MM), 2 - Má (M), 3 - Razoável (R), 4 - Boa (B) e 5 - Muito Boa (MB)).

Consideraram-se para a variável 'Qualidade de Vida em Termos Económicos' os seguintes indicadores:

1. Avaliação do município em termos de qualidade de vida *versus* custo de vida;
2. Oferta de emprego (isto é, se o município onde reside é gerador de emprego);

3. Atratividade para empresas (isto é, potencial dos municípios para atrair empresas importantes ou com maior dimensão);
4. Capacidade de oferta habitacional, isto é, se o município apresenta potencial em termos de oferta habitacional (qualidade-preço) e se tem crescido em oferta habitacional de qualidade (ou seja, qualidade de urbanismo).

A quarta pergunta pretende medir a ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Lazer e Serviços’. A variável enunciada representa a qualidade de vida no município em termos de ambiente – qualidade ambiental, o acesso e oferta do município a eventos culturais ou de lazer e ainda a ofertas de outras atividades de comércio e serviços. Para a construção da variável consideraram-se cinco indicadores, medidos através da escala tipo *Likert* de cinco pontos (1 - Muito má (MM), 2 - Má (M), 3 - Razoável (R), 4 - Boa (B) e 5 - Muito Boa (MB)):

1. A oferta cultural e lúdica do município (isto é, qualidade e diversidade da oferta de eventos culturais e de acesso – festas tradicionais locais, música/concertos, museus, exposições);
2. O acesso e qualidade de serviços de lazer (isto é, qualidade e diversidade da oferta – cinema, restaurantes, diversidade entre ações de entretenimento);
3. A qualidade dos serviços de segurança pública (isto é, se o município tem bons serviços de polícia e vigilância, segurança, vigilância e prevenção);
4. A qualidade ambiental (isto é, qualidade do ‘ar’/espaços verdes/jardins);
5. A qualidade dos recursos naturais, isto é, a beleza natural, conservas de pescado; se é um município destacado na gastronomia – goiaba, papaia, cachupa, *modje*).

Na quinta e sexta perguntas avalia-se a satisfação global do cidadão para com o seu município no geral e em termos do trabalho que tem sido feito pelo poder local no município onde reside face aos recursos financeiros públicos que dispõe, respetivamente. Para a medição de cada item utilizou-se a escala tipo *Likert* de cinco pontos, onde: 1 - Muito insatisfeito (MI), 2 - Insatisfeito (I), 3 - Nem satisfeito nem insatisfeito (NS/NI), 4 - Satisfeito (S) e 5 - Muito satisfeito (MS).

A sétima pergunta pretende conhecer a opinião do munícipe relativamente ao cumprimento de expectativas na satisfação para com o município de residência. A pergunta foi colocada numa escala do tipo *Likert* de 1 a 5, onde 1 - Muito longe do ideal e do que eram as suas expectativas (MLI), 2 - Longe do ideal e do que eram as suas expectativas (LI), 3 - Neutro (N), 4 - Próximo de representar o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expectativas (PI) e 5 - Representa o ideal cumprindo a totalidade das suas expectativas (RI).

A quinta, sexta e sétima perguntas permitem construir a variável ‘Satisfação do Munícipe’, constituída assim por três indicadores:

- A Satisfação Global do cidadão para com o seu município no geral, como local de residência;
- A Satisfação Global para com a gestão das entidades públicas locais, na melhoria do município;
- O Cumprimento de Expectativas na Satisfação para com o município de residência face à sua capacidade financeira e de recursos.

O último conjunto de perguntas (num total de seis) apresenta questões de ordem sociodemográfica, tais como o género, a idade, a situação profissional, o estado civil, as habilitações literárias e o rendimento bruto mensal do inquirido.

Para analisar a fiabilidade do questionário utilizou-se o *Alpha* de *Cronbach* (Tabela 1).

Tabela 1: Fiabilidade do instrumento de recolha de dados

	Itens	Alpha de Cronbach	Fiabilidade
Imagem do Município	5	0,728	Razoável
Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços	4	0,630	Fraco
Qualidade de Vida em Termos Económicos	4	0,687	Fraco
Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança	5	0,735	Razoável

Dado que o *Alpha* de *Cronbach* para a dimensão ‘Imagem do Município’ é de 0,728, conclui-se, segundo Pestana e Gageiro (2014), que o grau de consistência interna é Razoável. Para a dimensão ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços’, o *Alpha* de *Cronbach* é de 0,630, pelo que o grau de consistência interna é Fraco. Para a dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos’, o *Alpha* de *Cronbach* é de 0,687, sendo também, o seu grau de consistência Fraco. Por último, para a dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’, o *Alpha* de *Cronbach* é de 0,735, sendo o grau de consistência Razoável.

5.3. PROCEDIMENTO DE OBTENÇÃO E SELEÇÃO DA AMOSTRA

A opção dos inquiridos incidiu por todos os munícipes com residência fiscal nos concelhos selecionados e indivíduos com igual ou mais de 18 anos.

Dada a impossibilidade de estudar o conjunto da população residente nos concelhos, optou-se por selecionar uma amostra aleatória, dando igual oportunidade aos munícipes de fazerem parte da amostra selecionada.

Alguns dos questionários foram aplicados, presencialmente e outros foram deixados nas instituições públicas para preenchimento voluntário, entre os meses fevereiro a maio de 2018. No total foram aplicados 723 questionários correspondendo, aproximadamente a 56,4% da população (12.818 habitantes). Tendo-se obtido 723 questionários, o erro amostral foi de 3,55% assumindo um nível de significância de 95%, tornando a amostra representativa do universo do estudo.

Pretendia-se uma amostra que fosse representativa da população da ilha. Assim, num universo de 12.818 habitantes, em que 7.580 habitantes correspondem ao município de Ribeira Brava e 5.238 habitantes ao município do Tarrafal de São Nicolau, calculou-se uma margem de erro de 3,55% e um nível de significância de 95% onde se obteve uma amostra de 365 inqueridos para o município de Ribeira Brava e 358 para o município de Tarrafal de São Nicolau.

5.4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE EMPÍRICA DOS DADOS

5.4.1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A presente investigação tem como objetivo conhecer e avaliar a satisfação dos munícipes em relação ao seu município de residência, analisando um conjunto de aspetos que caracterizam o concelho de residência. Da análise das variáveis sociodemográficas resulta um conjunto de dados que permite a caracterização dos munícipes que constituem a amostra do estudo.

Em relação à distribuição da amostra por município, verifica-se que esta se apresenta muito próxima nos municípios em estudo. 50,5% dos munícipes que constituem a amostra são residentes no município da Ribeira Brava e 49,5% no município de Tarrafal de São Nicolau.

Relativamente à variável género, obtiveram-se 721 respostas, sendo que responderam ao questionário 394 (54,5%) munícipes do género masculino e 327 (45,2%) munícipes do género feminino. Assim, conclui-se que a maioria dos munícipes residentes nos concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau são do género masculino.

No que concerne à variável idade, 11,6% dos munícipes tem idade igual a 18 anos, 14,8% tem idades compreendidas entre os 19 e os 24 anos, 27,4% tem entre os 25 e os 34 anos, 27,2% tem entre os 35 e os 44 anos, 10,8% tem entre os 45 e os 54 anos, 4,7% tem entre os 55 e os 64 anos e 3,5% tem idade igual ou superior a 65 anos. Com esta análise pode-se concluir que a maioria dos munícipes de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau têm idades compreendidas entre os 25 e os 24 anos, seguindo-se logo os munícipes com idade entre os 35 e os 44 anos.

Quanto à variável nível de escolaridade, 36,2% dos munícipes tem o Ensino Secundário (12.º ano escolaridade/equivalente), seguido do Ensino Superior – Licenciatura com 15,6% munícipes, o Ensino Básico – 3.º ciclo (9.º ano de escolaridade) com 13,7% munícipes, o Ensino Básico – 2.º ciclo (6.º ano de escolaridade) com 13,6% munícipes, o Ensino Básico – 1.º ciclo (4.º ano de escolaridade) com 12,9%

municípios, o Ensino Superior - Bacharelato com 6,9% municípios, o Ensino Superior – Mestrado com 1% de municípios, e o Ensino Superior – Doutoramento com 0,1% de municípios.

No que diz respeito à variável estado civil, a maioria dos municípios residentes nos concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau encontra-se solteiro (60,6% dos municípios), a seguir 31,7% dos municípios são casados(as) ou vivem em união de facto, 4,3% dos municípios são divorciados(as) ou separado(as), e 3,5% dos municípios são viúvos(as).

45,8% dos municípios residentes nos concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau encontram-se numa situação profissional de trabalhador(a) por conta de outrem, seguidos de 17,6% dos municípios que são estudantes, 15,1% dos municípios que trabalham por conta própria, 12,7% que estão desempregados(as), 5,4% dos municípios estão reformados(as), e por último, 3,5% dos municípios são domésticas.

Relativamente à variável do rendimento bruto mensal individual¹ (e não do agregado familiar), 35,3% dos municípios dos concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau não auferem nenhum rendimento, 19,1% dos municípios auferem rendimentos de 20.000 (181,38€) até 39.999 escudos (362,75€), 15,2% dos municípios auferem rendimentos de 40.000 (362,76€) até 54.999 escudos (498,79€), 10,5% dos municípios auferem entre 55.000 (498,80€) a 84.999 escudos (770,86€), 10,1% dos municípios auferem entre 11.500 (104,29€) a 19.999 escudos (181,37€), 4,6% tem rendimentos até 11.000 escudos (99,76€), 3,2% dos municípios recebe de rendimento de 85.000 (770,87€) até 99.999 escudos (906,90€), e 1,9% auferem um quantia igual ou superior a 100.000 escudos (906,91€) de rendimento bruto mensal.

5.4.2. SATISFAÇÃO DO MUNICÍPIE

Nesta parte é concretizada uma análise descritiva exploratória do primeiro ao sétimo grupo de questões do questionário. Com estes grupos de questões pretendeu-se medir a satisfação do município em relação ao município de residência (concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau).

Assim, calcular-se-á a média e o desvio padrão para cada item analisado. Para cada um dos itens calcula-se ainda o número de municípios que responderam e a respetiva frequência respeitante a cada categoria do grau de concordância. Sempre que os valores das médias se apresentam superiores a três pontos apresentam um grau de concordância em relação à variável em estudo; quando os valores da média são inferiores a três pontos assinalam um grau de discordância referente à variável em estudo.

Relativamente à variável ‘Imagem do Município’, conforme se pode analisar através da Tabela 2:

- No que concerne à questão “É um Município com elevada visibilidade (é conhecido em Cabo Verde, falam sobre o Município em notícias, seja pela sua cultura, gastronomia, dimensão, turismo)” as respostas dos municípios não apresentam concordância com o item (2,89 média; 0,754 desvio padrão).
- Relativamente às respostas à questão “O Município tem vindo a modernizar-se (i.e., nota-se que o poder local tem vindo a introduzir serviços mais modernos, novas atividades culturais, tecnologia...)”, os municípios apresentam uma atitude negativa (2,60 média; 0,784 desvio padrão), sendo que 6,8% apontam “Discordo Totalmente” e 37,2% “Discorda”.
- Na questão “O Município tem relevância nacional (i.e., contribui para o Produto Interno Bruto (PIB) do país, é importante para a economia nacional...)”, os municípios assinalam respostas negativas (2,64 média; 0,793 desvio padrão), com 8% “Discordo Totalmente” e 30,7% “Discorda”.
- A resposta dos municípios à questão “O Município tem vindo a desenvolver-se (i.e., tem crescido seja em população, casas, turismo,...)” apresenta-se com pouca concordância (2,97 média; 0,816 desvio padrão), ou seja, 5,9% “Discordo Totalmente”, 14,7% “Discorda” e 57,5% “Neutro”.
- No que confere à questão “Trata-se de um Município onde se vive bem (i.e., onde os cidadãos/residentes têm qualidade de vida)” (3,16 média; 0,871 desvio padrão), os municípios apresentam concordância com este item, com 52,4% “Neutro”, 27% “Concordo” e 5% “Concordo Totalmente”.

Tais resultados revelam que os municípios tendem a mostrar-se numa posição imparcial sobre a imagem do município do concelho onde residem. Pode apontar para o facto dos municípios não considerarem relevante a

¹ A conversão da moeda foi efetuada com base nas taxas de referência diárias publicadas pelo Banco de Portugal e pelo Banco Central Europeu, em que à data de 15 de janeiro de 2019, 1 CVE=0,00907EUR.

imagem que o município detém como contributo para a satisfação das suas necessidades enquanto residentes nos municípios estudados.

Tabela 2: Resultados descritivos para a dimensão ‘Imagem do Município’

Item	1 (DT)	2 (D)	3 (N)	4 (C)	5 (CT)	Média	Desv. Pad.
É um Município com elevada VISIBILIDADE (é conhecido em Cabo Verde, falam sobre o Município em notícias, seja pela sua cultura, gastronomia, dimensão, turismo) (n=723)	48 6,6%	95 13,1%	483 66,8%	85 11,8%	12 1,7%	2,89	0,754
O Município tem vindo a MODERNIZAR-SE (i.e., nota-se que o poder local tem vindo a introduzir serviços mais modernos, novas atividades culturais, tecnologia...) (n=723)	49 6,8%	269 37,2%	341 47,2%	53 7,3%	11 1,5%	2,60	0,784
O Município tem RELEVÂNCIA NACIONAL (i.e., contribui para o Produto Interno Bruto (PIB) do país, é importante para a economia nacional...) (n=723)	58 8%	222 30,7%	369 51%	68 9,4%	6 0,8%	2,64	0,793
O Município tem vindo a DESENVOLVER-SE (i.e., tem crescido seja em população, casas, turismo,...) (n=723)	43 5,9%	106 14,7%	416 57,5%	143 19,8%	15 2,1%	2,97	0,816
Trata-se de um Município onde SE VIVE BEM (i.e., onde os cidadãos/residentes têm qualidade de vida) (n=723)	38 5,3%	75 10,4%	379 52,4%	195 27%	36 5%	3,16	0,871

A variável ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços’ é composta por 4 itens, sendo que (Tabela 3):

- Os munícipes responderam de forma positiva à questão “Ensino: Qualidade das escolas e ensino, acesso dos jovens à educação (primária, liceu), qualidade do equipamento escolar” (3,52 média; 0,802 desvio padrão), com 51,3% a declarar que “Concordo” e 6,1% “Concorda Totalmente”.
- Quanto à questão “Saúde: Qualidade dos Centros de Saúde locais, acesso a Hospitais, e serviços de saúde em geral, disponibilidade de serviços médicos (consultas, urgências,)” (2,36 média; 0,770 desvio padrão), os munícipes revelam uma opinião negativa, em que 10,9% “Discorda Totalmente” e 48,7% “Discorda”.
- As respostas dos munícipes à questão “Saneamento e serviços públicos base: Qualidade dos serviços públicos (águas, saneamento, energia, tratamento/recolha lixo...)” demonstram uma concordância com o item (3,38 média; 0,843 desvio padrão), sendo que 43,2% “Concordo” e 5,4% “Concorda Totalmente”.
- Relativamente à questão “Serviços municipais: Qualidade dos serviços municipais no atendimento aos munícipes, bom serviço, profissionalismo ..., Câmara, ...”, os munícipes responderam positivamente a este item (3,56 média; 0,978 desvio padrão), ou seja, 42,7% “Concorda” e 14,7% “Concorda Totalmente”.

Os resultados obtidos revelam que para a variável “Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços” o item “Ensino: Qualidade das escolas e ensino, acesso dos jovens à educação (primária, liceu), qualidade do equipamento escolar” é o item com maior valor de concordância (51,3%). Já no que respeita ao item “Saúde”, aproximadamente 48,7% dos municípios mostram estar em discordância. Os dados obtidos parecem mostrar que os munícipes discordam na opinião relativamente à qualidade das infraestruturas base e serviços no que à saúde diz respeito. Parece ser uma situação a merecer atenção por parte dos municípios analisados.

Tabela 3: Resultados descritivos para a dimensão ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços’

Item	1 (DT)	2 (D)	3 (N)	4 (C)	5 (CT)	Média	Desv. Pad.
ENSINO: Qualidade das ESCOLAS E ENSINO, ACESSO dos jovens à EDUCAÇÃO (<i>primária, liceu</i>), qualidade do EQUIPAMENTO ESCOLAR (n=723)	17	47	244	371	44	3,52	0,802
SAÚDE: Qualidade dos CENTROS DE SAÚDE locais, acesso a HOSPITAIS , e serviços de saúde em geral, disponibilidade de SERVIÇOS MÉDICOS (<i>consultas, urgências,</i>) (n=723)	79	352	250	37	5	2,36	0,770
SANEAMENTO E SERVIÇOS PÚBLICOS BASE: Qualidade dos SERVIÇOS PÚBLICOS (<i>águas, saneamento, energia, tratamento/recolha lixo...</i>) (n=723)	18	78	276	312	39	3,38	0,843
SERVIÇOS MUNICIPAIS: Qualidade dos SERVIÇOS MUNICIPAIS no atendimento aos munícipes, bom serviço, profissionalismo ... , Câmara,... (n=723)	33	51	224	309	106	3,56	0,978

A variável ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos’ é composta por 4 itens, sendo que (Tabela 4):

- Em relação à questão “Como avalia a relação qualidade/custo de vida do Município?”, os munícipes não apresentam concordância com o item (2,93 média; 0,716 desvio padrão), com 5,5% a assinalar “Muito Má”, 12,2% “Má” e 67,4% “Razoável”.
- Na pergunta “A empregabilidade (oferta de trabalho – emprego), postos de trabalho... é gerador de emprego..., ou é onde se encontra, em geral, mais oportunidades de trabalho”, 16,7% considera “Muito Má” e 47,6% “Má” (2,23 média; 0,769 desvio padrão), o que indica que os munícipes responderam de forma negativa ao item sobre a empregabilidade.
- No que confere à “Capacidade em atrair empresas para o Município (*atração de empresas importantes ou com dimensão, criou vantagens para atrair novas empresas...*)” (2,45 média; 0,877 desvio padrão), os munícipes não apresentaram concordância relativamente à questão, 15,9% considera “Muito Má” e 32,8% “Má”.
- Relativamente à “Capacidade de oferta de habitação com boa relação qualidade-preço, tem crescido em oferta habitacional de qualidade”, as respostas dos munícipes indicam uma atitude positiva (3,03 média; 0,847 desvio padrão), com 51,9% a indicar “Razoável”, 23,7% “Boa” e 3% “Muito Boa”.

Em termos gerais, no que à dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos’ concerne, a capacidade de oferta de habitação com boa relação qualidade-preço é o item que revela percentagem mais elevada classificada pelos munícipes como razoável.

Tabela 4: Resultados descritivos para a dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos’

Item	1 (MM)	2 (M)	3 (R)	4 (B)	5 (MB)	Média	Desv. Pad.
Como avalia a relação QUALIDADE/CUSTO DE VIDA do Município? (n=723)	40 5,5%	88 12,2%	487 67,4%	102 14,1%	6 0,8%	2,93	0,716
A EMPREGABILIDADE (oferta de trabalho – EMPREGO), postos de trabalho... é gerador de emprego..., ou é onde se encontra, em geral, mais oportunidades de trabalho (n=723)	121 16,7%	344 47,6%	233 32,2%	23 3,2%	2 0,3%	2,23	0,769
Capacidade em ATRAIR EMPRESAS para o Município (<i>atração de empresas importantes ou com dimensão, criou vantagens para atrair novas empresas...</i>) (n=723)	115 15,9%	237 32,8%	310 42,9%	55 7,6%	6 0,8%	2,45	0,877
Capacidade de oferta de HABITAÇÃO com boa relação qualidade-preço, tem crescido em oferta habitacional de qualidade (n=723)	35 4,8%	120 16,6%	375 51,9%	171 23,7%	22 3%	3,03	0,847

A variável ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’ é composta por 5 itens, sendo que (Tabela 5):

- Na questão “Qualidade dos eventos culturais (festas tradicionais locais, música/concertos, museus, exposições...), diversidade de eventos e ações culturais, promovem o acesso à cultura...” os municípios revelam uma concordância com o item (3,03 média; 0,840 desvio padrão), pelo que 52,7% considera “Razoável”, 23,5% “Boa” e 2,8% “Muito Boa”.
- O item “Acesso e qualidade de serviços de lazer (ex.: cinema, restaurantes, diversidade entre ações de entretenimento)” os municípios apresentam respostas negativas (2,35 média; 0,777 desvio padrão), verificando-se que 11,6% respondeu “Muito Má” e 48,3% “Má”.
- No que concerne à “Qualidade dos serviços de segurança pública (tem bons serviços de polícia e vigilância, segurança, vigilância e prevenção)”, os municípios demonstram uma concordância relativamente à questão (3,14 média; 0,943 desvio padrão), 39,8% considera “Razoável”, 35,1% “Boa” e 3,6% “Muito Boa”.
- Na questão “Boa qualidade do ‘ar’ e ambiental (sem poluição, espaços verdes, jardins)” pode-se observar que os municípios apontam que o município tem boa qualidade do ‘ar’ e ambiental (3,72 média, 0,931 desvio padrão), pois 46,5% assinala “Boa” e 18,7% “Muito Boa”.
- Quanto à questão “Qualidade de recursos naturais na sua zona: Natureza, conservas de pescado, ..., município destacado na gastronomia (goiaba, papaia, *cahupa*, *modje*), ... ambiente natural e recursos da sua zona...” pode-se analisar que os municípios consideram que o Município tem uma boa qualidade de recursos naturais (3,9751 média, 0,99552 desvio padrão), com 39,7% a considerar “Boa” e 33,9% “Muito Boa”.

No que à dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’ respeita, os resultados mostram que o item ‘Qualidade de recursos naturais ...’ é aquele que revela média mais elevada, evidenciando a opinião ‘Muito Boa’ dos municípios. Este aspeto facilmente pode ser justificado pelas características associadas à ilha de Cabo Verde pela gastronomia e paisagens.

Tabela 5: Resultados descritivos para a dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’

Item	1 (MM)	2 (M)	3 (R)	4 (B)	5 (MB)	Média	Desv. Padrão
Qualidade dos EVENTOS CULTURAIS (<i>festas tradicionais locais, música/concertos, museus, exposições...</i>), diversidade de eventos e ações culturais, promovem o acesso à cultura...(n=723)	36	116	381	170	20	3,03	0,840
	5%	16%	52,7%	23,5%	2,8%		
Acesso e qualidade de SERVIÇOS DE LAZER (<i>ex.: cinema, restaurantes, diversidade entre ações de entretenimento</i>) (n=723)	84	349	252	31	7	2,35	0,777
	11,6%	48,3%	34,9%	4,3%	1%		
Qualidade dos serviços de SEGURANÇA PÚBLICA (<i>tem bons serviços de polícia e vigilância, segurança, vigilância e prevenção</i>) (n=723)	48	107	288	254	26	3,14	0,943
	6,6%	14,8%	39,8%	35,1%	3,6%		
Boa QUALIDADE DO ‘AR’ E AMBIENTAL (<i>sem poluição, espaços verdes, jardins</i>) (n=723)	19	48	185	336	135	3,72	0,931
	2,6%	6,6%	25,6%	46,5%	18,7%		
Qualidade de RECURSOS NATURAIS na sua zona: natureza, conservas de pescado,..., município destacado na gastronomia (goiaba, papaia, cahupa, <i>modje</i>)... ambiente natural e recursos da sua zona ...(n=723)	26	23	141	287	245	3,98	0,99552
	3,6%	3,2%	19,5%	39,7%	33,9%		

A variável ‘Satisfação Global’ foi analisada através de um único item (Tabela 6). No item “Qual a satisfação global que tem como cidadão para com o Município?” observou-se que os munícipes se encontram satisfeitos com o município (3,43 média, 0,838 desvio padrão), em que 49,8% está “Satisfeito” e 4,4% “Muito Satisfeito”.

Tabela 6: Resultados descritivos para a dimensão ‘Satisfação Global’

Item	1 (MI)	2 (I)	3 (NS/NI)	4 (S)	5 (MS)	Média	Desv. Padrão
Qual a SATISFAÇÃO GLOBAL que tem como cidadão para com o Município? (n=723)	19	76	236	360	32	3,43	0,838
	2,6%	10,5%	32,6%	49,8%	4,4%		

A variável ‘Satisfação Global com o Trabalho Realizado pelo Poder Local do Município tendo em conta os Recursos Financeiros Públicos’ de que dispõem é composta por um item (Tabela 7). Relativamente à questão “Qual a sua satisfação global com o trabalho que tem sido feito pelo poder local no Município onde reside face aos recursos financeiros públicos que dispõem?”, os munícipes apresentam concordância com o item (3,24 média, 0,857 desvio padrão), sendo que 36,9% aponta “Nem Satisfeito/Nem Insatisfeito”, 42,3% “Satisfeito” e 2,1% “Muito Satisfeito”.

Tabela 7: Resultados descritivos para a dimensão ‘Satisfação Global com o Trabalho Realizado pelo Poder Local do Município tendo em conta os Recursos Financeiros Públicos’

Item	1 (MI)	2 (I)	3 (NS/NI)	4 (S)	5 (MS)	Média	Desvio Padrão
Qual a sua SATISFAÇÃO GLOBAL com o trabalho que tem sido feito pelo poder local no Município onde reside	24	111	267	306	15	3,24	0,857
face aos RECURSOS FINANCEIROS PÚBLICOS que dispõem? (n=723)	3,3%	15,4%	36,9%	42,3%	2,1%		

A variável ‘Expectativas do que é Viver no Município’ foi também analisada através de um item (Tabela 8). No que confere à questão “Qual a sua opinião quando considera que viver no seu município, cumpre com as suas expectativas.”, os munícipes apresentam respostas positivas (3,02 média, 0,811 desvio padrão), sendo que 50,5% assinala “Neutro”, 24,3% “Próximo de representar o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expectativas” e 1,9% “Representa o ideal cumprindo a totalidade das suas expectativas”.

Tabela 8: Resultados descritivos para a dimensão ‘Expectativas do que é Viver no Município’

Item	1 (MLIE)	2 (LIE)	3 (N)	4 (PIE)	5 (RIE)	Média	Desvio Padrão
Qual a sua opinião quando CONSIDERA que VIVER NO SEU MUNICÍPIO, CUMPRE COM AS SUAS EXPECTATIVAS.	25	143	365	176	14	3,02	0,811
	3,5%	19,8%	50,5%	24,3%	1,9%		

5.5. ANÁLISE, DISCUSSÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

5.5.1. CONFIRMAÇÃO DAS HIPÓTESES

Seguidamente pretende-se dar resposta às hipóteses de investigação formuladas anteriormente e que sustentam o principal objetivo de estudo. Tal como mencionado anteriormente, optar-se-á por considerar a variável ‘Satisfação do Município’, uma vez que o conjunto de perguntas selecionado (satisfação global do cidadão para com o seu município no geral, como local de residência, satisfação global com a gestão financeira das entidades públicas locais, na melhoria do município, e cumprimento de expectativas na satisfação para com o município de residência face à sua capacidade financeira e de recursos) permite analisar a satisfação do munícipe com o seu município de residência.

Tabela 9: Resultados descritivos da variável ‘Satisfação do Município’

	MI	I	NS/ NI	S	MS	Média	Desv. Pad.
Satisfação Global - com o município onde reside	19 (2,6%)	76 (10,5%)	236 (32,6%)	360 (49,8%)	32 (4,4%)	3,43	0,838
Satisfação Global - com a gestão financeira do município com o poder local	24 (3,3%)	111 (15,4%)	267 (36,9%)	306 (42,3%)	15 (2,1%)	3,24	0,857
Cumprimento das Expectativas - de satisfação com o município	25 (3,5%)	143 (19,8%)	365 (50,5%)	176 (24,3%)	14 (1,9%)	3,02	0,811
Média Global						3,23	0,023

Atentos à tabela anterior verifica-se que os três indicadores da variável de Satisfação apresentam resultados satisfatórios. Nos dois primeiros itens o número de inquiridos satisfeitos é superior aos níveis de escala inferior, no terceiro item, os inquiridos não revelam estar satisfeitos ou insatisfeitos, apresentando a escala intermédia 50,5% de respostas. De referir, porém, que neste item a segunda escala com percentagem maior é ‘Satisfeito’, o que indica que 24,3% dos inquiridos estão satisfeitos com o cumprimento de expectativas face ao município de residência. De um modo geral, pode-se referir que as respostas dos inquiridos estão concentradas nas escolas 3 - Nem satisfeito/Nem insatisfeito e 4 - Satisfeito. Com as médias a variar entre os 3,43 e 3,02 e o desvio padrão entre 0,838 e 0,811, obteve-se uma média global para esta componente de 3,23 com um desvio padrão de 0,023, o que demonstra indiferença (Nem satisfeito/Nem insatisfeito) de satisfação dos munícipes/cidadãos com o município de residência. Embora as respostas se concentrem na escala neutra pode-se afirmar que a satisfação é positiva.

Tabela 10: Teste *Mann-Whitney* – Dimensão Satisfação do Município, por município

<i>Satisfação do Município</i>	Municípios		<i>p-value</i> ^a
	Tarrafal de São Nicolau	Ribeira Grande	
	Média (n=358)	Média (n=365)	
Satisfação Global – com o município onde reside	3,31	3,54	0,001
Satisfação Global – com a gestão financeira do município com o poder local	3,14	3,34	0,004
Cumprimento das Expectativas – de satisfação com o município	3,01	3,02	0,803

Para dar resposta à hipótese de investigação formulada “*Existem diferenças por concelho de residência relativamente à Satisfação do Município*”, recorreu-se ao teste de *Mann-Whitney*, pois pretendia-se testar se existiam diferenças por concelho de residência (que eram duas amostras independentes) relativamente à satisfação do município, após se ter verificado a violação dos pressupostos, em concreto a normalidade em todas a variáveis.

Num primeira tentativa pretendeu-se testar, separadamente, para cada uma das variáveis que construíram a variável latente – Satisfação do Município, para averiguar a existência de diferenças entre os municípios de residência. Para as variáveis Satisfação Global – com o município onde reside e Satisfação Global – com a gestão financeira do município com o poder local, obtiveram-se os valores de prova de 0,001 e 0,004, respetivamente e inferior ao nível de significância assumido (0,05), o que permite apontar que existem evidências estatísticas suficientes para afirmar que não existem diferenças por concelho de residência relativamente à satisfação do município. No que concerne à terceira variável Cumprimento das Expectativas – de satisfação com o município, obteve-se um *p-value* igual a 0,803, o que permite concluir que a hipótese nula não foi validada podendo afirmar-se que existem evidências estatísticas suficientes, para um nível de significância de 0,05, para afirmar a existência de diferenças por concelho de residência relativamente ao Cumprimento das Expectativas.

Do mesmo modo e aplicando o teste de *Mann-Whitney* à variável latente – Satisfação do Município (também os pressupostos não foram cumpridos). Os resultados do teste evidenciaram um valor de prova igual a 0,032, o que leva à rejeição da hipótese nula. Logo, conclui-se que existem evidências estatísticas suficientes para afirmar, a um nível de significância de 0,05, que a satisfação do município não é diferente por concelho de residência. Os resultados registados entre os concelhos de Tarrafal de São Nicolau e Ribeira Brava, são desde logo explicáveis, pela localização geográfica dos municípios. O facto de ambos os municípios estudados estarem localizados na ilha de São Nicolau, crê-se que, à partida, não oferece discrepância no modo de atuação dos municípios pelas características associadas à insularidade.

Através da análise aos valores apresentados na Tabela 11 é possível responder à segunda hipótese de investigação “*Existem diferenças por variável sociodemográfica relativamente à Satisfação do Município*”. Para tal e sempre que possível, aplicaram-se os testes paramétricos: o *t-Student*, de modo a analisar a existência de diferenças, em média, para duas amostras independentes e porque se violou o pressuposto da normalidade recorreu-se ao teste *Kruskal-Wallis* para três ou mais amostras independentes. Para que a aplicação dos testes paramétricos fosse possível analisaram-se, previamente, os pressupostos subjacentes a este tipo de testes, isto é:

- a dimensão da amostra igual ou superior a 30 ou se seguia a normalidade;
- se as variâncias eram homogéneas para amostras independentes, utilizando-se para o efeito o teste de *Levene*.

Quando um dos pressupostos não era cumprido recorreu-se aos testes não paramétricos como alternativa aos paramétricos.

Atentos à tabela seguinte observa-se que quer para a variável ‘Género’ quer para a variável ‘Habilitações Literárias’ não existem diferenças estatisticamente significativas relativamente à ‘Satisfação do Município’, pois os *p-values* são de 0,142 e de 0,142, respetivamente (ou seja, superior a 5%). Já no que diz respeito à variável ‘Faixa Etária’, ‘Situação Profissional’ e ‘Rendimento Bruto Mensal’, os resultados apontam para a existência de diferenças estatisticamente significativas (*p-value*=0,000<0,05). Tendo por base estes resultados a segunda hipótese de investigação não se confirma.

Tabela 11: Satisfação do município por variável Sociodemográfica

Variáveis	Testes	<i>p-value</i>
Género	<i>t-Student</i>	0,142
Habilitações Literárias	<i>Kruskal-Wallis</i>	0,142
Faixa Etária	<i>Kruskal-Wallis</i>	0,000
Situação Profissional	<i>Kruskal-Wallis</i>	0,000
Rendimento bruto mensal	<i>Kruskal-Wallis</i>	0,000

Como resposta à terceira hipótese de investigação “A média da satisfação dos municípios é igual à média da concordância com a Imagem do Município” procedeu-se à análise da dimensão ‘Imagem do Município’. Os resultados obtidos (*Sig.* = 0,000 < 0,053) da aplicação do teste paramétrico *t-Student* evidenciaram que não existem diferenças significativas entre as médias das variáveis ‘Imagem do Município’ e ‘Satisfação do Município’. Assim, pode-se afirmar que não existem evidências estatísticas para se afirmar que a média da ‘Satisfação do Município’ é diferente da média da ‘Imagem do Município’ ($t_{(5)} = -2,527$; *p-value* = 0,053). Verifica-se que, com 95% de confiança, a diferença das médias de ‘Satisfação do Município’ e ‘Imagem do Município’ está compreendida no intervalo de aproximadamente - 3,53 e - 0,024. Deste modo, a terceira hipótese de investigação é validada.

No que diz respeito à dimensão ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços no Município’, para dar resposta à quarta hipótese de investigação, verifica-se que existem evidências estatísticas (*p-value* = 0,033) que permitem rejeitar H_{I0} , permitindo afirmar que a média da ‘Satisfação do Município’ é diferente da média da ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços no Município’. Neste sentido, rejeita-se H_{I4} .

Relativamente à quinta hipótese de investigação “A média da satisfação dos municípios é igual à média da Qualidade de Vida em Termos Económicos no Município.”, os resultados na aplicação do teste paramétrico *t-Student* evidenciaram que não existem diferenças significativas (*p-value* = 0,214) entre as médias das variáveis estudadas, permitindo concluir que não existem diferenças nas médias da ‘Satisfação do Município’ e da ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos no Município’. Atentos aos resultados H_{I5} é rejeitada.

No que concerne à sexta hipótese de investigação, obteve-se um valor próprio de 0,027 permitindo concluir que existem diferenças significativas (*p-value* = 0,027) entre as médias ‘Satisfação dos Municípios’ e ‘Qualidade de Vida em Termos Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança no Município’, concluindo-se que a sexta hipótese de investigação é validada.

6. CONCLUSÕES

Com este trabalho de investigação foi pretendido conhecer e avaliar a satisfação dos municípios em relação ao seu município de residência, analisando um conjunto de aspetos que caracterizam o seu concelho de residência. Para tal selecionou-se como objeto de estudo os cidadãos residentes nos concelhos da ilha de São Nicolau de Cabo verde, especificamente nos municípios de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau. Para o efeito, procedeu-se à aplicação de um inquérito por questionário. Para dar resposta ao objetivo de estudo e às respetivas hipóteses de investigação, recorreu-se a uma análise exploratória descritiva e uma análise inferencial.

Relativamente as hipóteses de investigação formuladas para dar resposta ao nosso principal objetivo de estudo, conclui-se que:

- **Hipótese de Investigação 1:** *Existem diferenças por concelho de residência relativamente à Satisfação do Município;* A hipótese não foi validada, o que nos leva a concluir que não existe diferença por concelho de residência relativamente a satisfação do município.
- **Hipótese de Investigação 2:** *Existem diferenças sociodemográficas relativamente à Satisfação do Município.* Os resultados mostraram que não existe diferença entre a variável género e faixa etária dos municípios, pelo que não se conseguiu validar a hipótese de investigação.
- **Hipótese de Investigação 3:** *A média da satisfação dos municípios é igual à média da concordância com a Imagem do Município.* A hipótese de investigação foi validada, o que significa que, não existem evidências que permitam afirmar, com um intervalo de confiança de 95%, que as médias são diferentes.
- **Hipótese de Investigação 4:** *A média da satisfação dos municípios é igual à média da Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços no Município.* Obteve-se evidências estatísticas que permitiram validar a hipótese formulada, afirmando que a média da satisfação do município é igual da media da qualidade de infraestruturas base e serviços no município.
- **Hipótese de Investigação 5:** *A média da satisfação dos municípios é igual à média da Qualidade de Vida em Termos Económicos no Município.* Os resultados mostraram que não existe diferença entre as médias das variáveis estudadas.
- **Hipótese de Investigação 6:** *A média da satisfação dos municípios é igual à média da Qualidade de Vida em Termos Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança no Município.* Verificaram-se diferenças significativas entre as médias das variáveis satisfação dos municípios e qualidade de vida em termos lazer, acesso à cultura qualidade ambiental e segurança no município.

Conclui-se também que não existem diferenças por concelho de residência relativamente à satisfação do município. A localização geográfica dos municípios determinou os resultados obtidos. O facto de ambos os municípios estarem localizados na ilha de São Nicolau, crê-se que, à partida, não oferece discrepância no modo de atuação dos municípios pelas características associadas à insularidade.

As implicações práticas desta investigação traduzem-se no facto dos dirigentes locais disporem de instrumentos que lhes permitam avaliar as políticas públicas locais, no sentido de aumentar a satisfação dos municípios/cidadãos com o concelho de residência.

No que diz respeito às limitações, embora se considere ter alcançado o objetivo previamente definido, acredita-se que somente a aplicação de questionário não possibilita a constatação da realidade de forma abrangente, pelo que nas próximas investigações se pensa aumentar o método de recolha de dados incluindo a abordagem por entrevista aos municípios dos concelhos estudados. Crê-se que através das entrevistas se poderia ter mais confronto, análise e aprofundamento de informação diversa.

AGRADECIMENTOS

Este estudo foi realizado no Centro de Investigação em Ciência Política (UID/CPO/00758/2019), Universidade do Minho e apoiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia e pelo Ministério da Educação e Ciência através de fundos nacionais.

UNIAG, unidade de I&D financiada pela FCT – Fundação para a ciência e a Tecnologia, Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, no âmbito do projeto UID/GES/04752/2019.

REFERÊNCIAS

- Araújo, J. (2001). *Considerações sobre o conceito de reforma administrativa*. *Revista de Administração e Políticas Públicas*, 2(2), pp. 60-63.
- Buarque, S. C. (1999). *Metodologia de planeamento do desenvolvimento local e municipal sustentável. Material para orientação técnica e treinamento de multiplicadores e técnicos em planeamento local e municipal*. Brasília, DF: IICA.
- Cardoso, A. (2008). *Qualidade apercebida e satisfação dos municípios – avaliação dos municípios da AMAVENUTIII/Ave (Dissertação de Mestrado)*. Universidade Fernando Pessoa.

- Caupers, J. (2001). *Introdução ao direito administrativo* (6ª ed.). Lisboa: Âncora.
- Denuzi, V., & Lima, J. (2013). Organizações e desenvolvimento local: o papel dos atores locais nos municípios de Assis Chateaubriand e Palotina – PR. *Revista Ciências Sociais em Perspectiva*. 12(23). Recuperado de: <http://e-revista.unioeste.br/index.php/ccsaemperspectiva/article/view/8256/6782>
- Endlich, A. M. (2007). Novos referenciais de desenvolvimento e planejamento territorial: possibilidades para as pequenas cidades? *Revista REDES*. Santa Cruz do Sul, 12(2), 5-35.
- Fontoura, M. (2013). *Posto de atendimento ao cidadão: a eficácia na informação e prestação de serviços (Dissertação de Mestrado)*. Instituto Politécnico de Bragança.
- Fortunato, I. (2014). *A nova gestão pública aplicada em contexto hospitalar: impacto na cultura organizacional do hospital distrital de Santarém, EPE (Dissertação de Mestrado)*. Instituto Politécnico de Santarém.
- Furtado, C. (2007). *Perfil dos recursos humanos da Administração Pública cabo-verdiana*. Gabinete do Secretário de Estado da Administração Pública. Relatório de Trabalho. Cabo Verde.
- Gomes, C. (2014). *Reforma da Administração Pública de Cabo Verde: quatro décadas de mudanças (1975-2011) (Projeto Aplicado em Gestão – Mestrado em Gestão)*. Instituto Politécnico da Guarda.
- Gonçalves, C. A., Gonçalves, C., Veiga, R. T., & de Oliveira, D. F. (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 Oct., pp. 1-30.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administracion*. (69), 3-19.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. Unit States of America: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Lee, N. (2008). *Marketing no setor público Um guia para um desempenho mais eficaz*. Edição: Bookman.
- Marques, S. (2018). *Como funciona o foco do cliente na Administração Pública*. Recuperado de: <https://www.e-gestaopublica.com.br/como-funciona-o-foco-do-cliente-na-administracao-publica/>
- Pereira, L. (2000). A reforma gerencial do estado de 1995. *Revista de Administração Pública*. 34(4), 7-26.
- Pestana, M., & Gageiro, J. (2014). *Análise de dados para ciências sociais – Complementariedade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- 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.
- Rodrigues, M. (2009). *Mecanismos de governação: estratégias alternativas de coordenação nos governos locais em Portugal (Dissertação de Mestrado)*. Universidade do Minho.
- Rodrigues, M., & Araújo, F. (2005). *A nova gestão pública na governação local*. 3º Congresso Nacional de Administração Pública, Oeiras - Portugal.
- Sá, P. M. (2003). *A excelência no governo local português: determinantes e obstáculos. La calidad en los servicios públicos administrativos. Escola Galega de Administración Publica (EGAP)*, pp.121-141.
- Silva, E. (2012). *Fatores relevantes na satisfação global do cidadão no relacionamento com os serviços públicos municipais – Estudo de caso da Câmara Municipal de Sabrosa (Dissertação de Mestrado)*. Universidade de Minho.
- Soares, A. (2002). *A qualidade do serviço público na óptica dos clientes internos: estudo de caso no Instituto de Acção Social (Dissertação de Mestrado)*. Universidade de Açores.