



XXXII



JORNADAS  
LUSO-ESPAÑOLAS  
DE GESTÃO CIENTÍFICA



universidade de aveiro  
theoria poiesis praxis

# XXXII Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica.

## Abraçar Oportunidades, Gerir a Incerteza: Ultrapassar Desafios!

Scientific Sponsor: Gold Sponsors:



universidade de aveiro

**Título**

Resumo de Comunicações das XXXII Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica. Abraçar Oportunidades, Gerir a Incerteza: Ultrapassar Desafios.

**Coordenadores**

António Carrizo Moreira  
Daniel Ferreira Polónia  
Andreia Tatiana Vitória  
Cláudia Sousa e Silva  
Conceição Maria Cunha  
Jorge Humberto Mota  
Nina Szczygiel  
Rui Augusto da Costa  
Vera Teixeira Vale

**Editora**

UA Editora  
Universidade de Aveiro

1.ª edição – Fevereiro 2023

**ISBN**

.....

**DOI**

.....

Os conteúdos apresentados são da exclusiva responsabilidade dos respetivos autores. © Autores.  
Esta obra encontra-se sob a Licença Internacional Creative Commons Atribuição 4.0

# ÍNDICE

ÍNDICE.....	II
<b>Área Científica de Administração Pública .....</b>	<b>2</b>
<i>El uso de los servicios MaaS, ¿será más que una burbuja? Un análisis de sus condiciones determinantes y mecanismos causales.....</i>	<i>2</i>
<i>A transformação digital e suas dimensões: relações com a performance de IES públicas e o papel da liderança.....</i>	<i>3</i>
<i>Liderança e processos de inovação no setor público: uma análise da administração pública local da NUTS III Beiras e Serra da Estrela.....</i>	<i>4</i>
<i>El seguimiento de los servicios públicos de empleo a jóvenes neets en zonas rurales: estudio comparativo de la legislación en Europa.....</i>	<i>5</i>
<i>Diversidad cognitiva de los empleados públicos y comportamiento ambidiestro: análisis de mediación múltiple.....</i>	<i>6</i>
<i>Citizen' satisfaction index in portugal local government: a case study.....</i>	<i>7</i>
<i>Relatórios de sustentabilidade: análise da sua evolução no governo local português .....</i>	<i>8</i>
<i>A gestão regionalizada na política pública de resíduos sólidos no Brasil e seus reflexos.....</i>	<i>9</i>
<b>Área Científica de Contabilidade e Fiscalidade .....</b>	<b>10</b>
<i>Os auxílios de estado atribuídos às micro, pequenas e médias empresas: estudo do benefício fiscal da dedução por lucros retidos e reinvestidos em Portugal.....</i>	<i>10</i>
<i>TOKE - Projeto para a TOKEnização do Sistema de Normalização Contabilística .....</i>	<i>11</i>
<i>Subsídios: o seu papel no financiamento das PME e a (quase) identidade contabilística e fiscal.....</i>	<i>12</i>
<i>Evidencia sobre la elección contable en la primera aplicación de la niif 16 arrendamientos aplicando un enfoque data driven .....</i>	<i>13</i>
<i>Proposta de balanced scorecard para o setor das empresas de águas, tendo por base a concretização dos objetivos de desenvolvimento sustentável .....</i>	<i>14</i>
<i>Investment on policy forces: the Europe Union crime analysis .....</i>	<i>15</i>
<i>Evidências da neoburocracia e do isomorfismo institucional na implementação e funcionamento do balanced scorecard: um estudo de caso.....</i>	<i>16</i>
<i>Impacto dos benefícios fiscais nas decisões de investimento: evidência empírica nas empresas portuguesas .....</i>	<i>17</i>
<i>A influência do governo das sociedades na gestão fiscal: uma revisão da literatura .....</i>	<i>18</i>
<b>Área Científica de Desenvolvimento Sustentável .....</b>	<b>19</b>
<i>Factores determinantes de la intención de uso de los vehículos aéreos urbanos. ¿una cuestión de valores personales y medioambientales? .....</i>	<i>19</i>
<i>Business model innovations and its relation with sustainable development in agribusiness: a bibliometric analysis.....</i>	<i>20</i>
<i>Carsharing as an example of a sustainable transport service implementing the assumptions of the sharing economy.....</i>	<i>21</i>
<i>Productos artesanos sostenibles: valor social, económico y medioambiental como antecedentes de la intención de compra .....</i>	<i>22</i>
<i>Análise exploratória sobre o consumo de água engarrafada e da torneira: estudo do caso de uma IES portuguesa.....</i>	<i>23</i>
<i>Los objetivos de desarrollo sostenible en materia mediomabiental en las universidades públicas centroamericanas: la visión de los rectores. ....</i>	<i>24</i>
<i>Monetización de los impactos asg en las empresas cotizadas españolas .....</i>	<i>25</i>
<i>Identifying circular economy strategies in the fourth sector: a Chilean construction sustainable business model .....</i>	<i>26</i>

<i>Produção e consumo local: contributo para a sustentabilidade na indústria da moda portuguesa</i> .....	27
<i>Adopción de ecoinnovaciones en el sector agroindustrial oleícola Andaluz</i> .....	28
<i>Proposta de sistemas de recolha de biorresíduos num grupo de municípios portugueses</i> .....	29
<b>Área Científica de Metodologia e Experiências Docentes</b> .....	<b>31</b>
<i>Análisis de la utilización continuada de kahoot y su influencia en la motivación, la implicación y el aprendizaje de los estudiantes</i> .....	31
<i>Management of COVID-19 during Lockdown and Reopening of Schools: An Experience Case under COVID-19 in Portugal</i> .....	32
<i>Los juegos del marketing: metodología, estructura y ejemplos</i> .....	33
<i>Planes de empresa: método del caso real para determinar factores explicativos de la satisfacción del estudiante</i> .....	34
<i>Evaluación del vídeo como recurso didáctico desde la perspectiva del alumnado universitario</i> .....	35
<i>El uso del vídeo didáctico como recurso en la docencia universitaria</i> .....	36
<i>Proyecto de laboratorio docente en neurociencias sociales en educación universitaria</i> .....	37
<i>El estudio de casos como metodología de enseñanza-aprendizaje de los mapas estratégicos. Una propuesta de aplicación a Málaga Racing Ream (MART)</i> .....	39
<i>O ensino da contabilidade e das finanças e o modelo de avaliação contínua articulado com a metodologia de ensino baseada na resolução de problemas</i> .....	40
<i>Transformación digital en la universidad: propuesta de un moledo</i> .....	41
<b>Área Científica de Empreendedorismo</b> .....	<b>42</b>
<i>Influent factors of new business density: a cross-country analysis</i> .....	42
<i>Evolución y tendencias en la literatura científica sobre emprendimiento femenino y comunicación. Análisis bibliométrico</i> .....	43
<i>Inovação verde in pequenas e médias empresas (pme): um estudo de natureza qualitativa</i> .....	44
<i>Entrepreneurial alertness as a determinant of success in the sme context: a qualitative study</i> .....	45
<i>O medo e o fracasso empreendedor</i> .....	46
<i>Sistemas Nacionais de Empreendedorismo e o seu impacto na transformação digital: um efeito moderador do desenvolvimento em nível económico</i> .....	47
<i>O papel catalisador de incubadoras no compartilhamento do conhecimento de startups em redes de empreendedorismo</i> .....	48
<i>Influencia de las políticas activas del mercado de trabajo en la generación de empleo por autónomos</i> .....	49
<i>Overcoming the challenges of circular entrepreneurship in Portugal: a focus group approach</i> .....	50
<i>La alfabetización financiera de la población emprendedora: análisis según las características de las micro y pequeñas empresas españolas</i> .....	51
<i>La capacidad financiera del empresariado: revisión, análisis y nuevas tendencias</i> .....	52
<i>The role of digital technologies in fostering organisational resilience through entrepreneurial orientation</i> .....	53
<b>Área Científica de Empresas Familiares</b> .....	<b>54</b>
<i>Dinâmica da cadeia leiteira no Brasil: um estudo multicaso sob o enfoque do pequeno produtor de leite da região de Jaboticabal-SP-Brasil</i> .....	54
<i>Família empresária: os desafios da sucessão</i> .....	55
<i>Efectos de la innovación en las pymes turísticas andaluzas ante la crisis del covid-19</i> .....	56
<i>Entrepreneurship and innovation performance of energy firms: A matter of attitude or resources?</i> .....	57
<b>Área Científica de Estratégia</b> .....	<b>58</b>

<i>Análisis de la estructura de conocimiento sobre supervivencia empresarial: un análisis multidimensional</i> .....	58
<i>Impacto das competências de inovação no desempenho exportador das PME: o papel mediador das estratégias competitivas de liderança de custos e foco nos custos</i> .....	59
<i>Plan estratégico del municipio de Sorbas (Almería, España)</i> .....	60
<i>Rendibilidade das instituições das microfinanças e dos mutuários: uma revisão sistemática de literatura</i> .....	62
<i>Como a economia circular funciona na indústria? Vantagens, barreiras e estratégias na literatura</i> ...	63
<i>La evolución urbanística almeriense en su política de desarrollo y su imagen de marca</i> .....	64
<i>A importância da implementação da gestão estratégia nas organizações do terceiro setor: o caso das IPSS no distrito de Vila Real</i> .....	65
<b>Área Científica de Ética e Responsabilidade Social</b> .....	<b>66</b>
<i>A responsabilidade social empresarial nas relações do trabalho: mapeamento do uso lógica fuzzy com o software iramuteq</i> .....	66
<i>Green organizational identity and sustainable performance: the role of green strategic alliances and their impact on sustainable shared values and vision</i> .....	67
<i>Carbon strategy, corporate governance and performance: a mediating analysis</i> .....	68
<i>Driving variables of the relationship between csr and performance: an applied analysis of spanish coastal tourism</i> .....	69
<i>Structuring the relationships between corporate performance, social responsibility and entrepreneurship through an empirical analysis</i> .....	70
<i>Sustainable and traditional exchange-traded funds: information transmitters or receivers?</i> .....	71
<i>Tendencias, brechas y evolución de la investigación sobre responsabilidad social empresarial en las instituciones de educación superior como apoyo de los SGDS en la literatura científica</i> .....	72
<i>Análisis de la rse en las empresas de sector turístico: una propuesta desde el análisis de recursos humanos</i> .....	73
<i>Recesión y determinantes del desempeño medioambiental</i> .....	74
<i>Environmental equities and global political risk: the role of the covid-19 pandemic and russia-ukraine war</i> .....	75
<i>O desvio ético de uma relação assimétrica entre design e artesanato: o poder do mercado</i> .....	76
<i>Participação dos trabalhadores em atividades de responsabilidade social corporativa e desempenho individual</i> .....	77
<i>Análise do impacto social por meio da teoria da mudança</i> .....	78
<i>Determinants of the profitability of sheltered workshops: Efficiency and effects of the crisis COVID-19</i> .....	79
<i>Responsabilidad social y su relación con los stakeholders en cooperativas oleícolas de segundo grado: el caso de Oleoestepa</i> .....	80
<i>Influência de género na governação societária</i> .....	81
<i>O impacto da responsabilidade social corporativa na escolaridade de membros de uma comunidade na Região do Semi-Árido Brasileiro</i> .....	82
<i>A divulgação da dimensão social e a sua relação com a auditoria numa economia emergente</i> .....	83
<i>Proposta de sistema de gestão de responsabilidade social no laboratório de saúde pública da ULS da Guarda</i> .....	84
<b>Área Científica de Finanças</b> .....	<b>85</b>
<i>Determinantes da performance das empresas produtoras de azeite em Portugal</i> .....	85
<i>Performance Empresarial e Eficiência: influência dos fatores ambientais e sociais nas empresas portuguesas</i> .....	86

<i>Relacionamento entre rendibilidade e crescimento das pme</i> .....	88
<i>Repercusiones de la forma jurídica en el desempeño financiero de las instituciones microfinancieras. El caso de América Latina y Caribe</i> .....	89
<i>Influência das variáveis macroeconómicas na estrutura de capital das PME dos setores do alojamento e restauração</i> .....	90
<i>Relationship between ESG and performance</i> .....	91
<i>Hay un alineamiento entre los ratings ESG y el riesgo climático?</i> .....	92
<i>Macroeconomic factors and stock markets: how the portuguese stock market reacts to them?</i> .....	93
<i>Market structure and technical efficiency of banks in the MENA region</i> .....	94
<i>Hedging and diversification strategies for socially responsible investment in Indonesia and South Korea before and during the covid pandemic</i> .....	95
<i>Impacto das variáveis macroeconómicas na cotação dos maiores índices bolsistas</i> .....	96
<i>Can managers' characteristics explain the performance of European bond mutual funds?</i> .....	97
<i>O impacto so sentimento gerado pela pandemia covid-19 na rentabilidade dos mercados financeiros: uma abrdagem comparativa dos mercados dos EUA, China, Japão, Índia e Europa</i> .....	98
<i>Desempenho financeiro dos 3 maiores setores de atividade do distrito de Setúbal</i> .....	99
<i>A divulgação do Capital Intelectual – As evidências das empresas cotadas do PSI entre 2016 e 2020</i> .....	100
<b>Área Científica de Gestão das Organizações</b> .....	<b>101</b>
<i>O lado negativo da liderança – liderança abusiva e liderança tóxica, caraterísticas e impactos nas organizações e nos colaboradores</i> .....	101
<i>Processos de mudança no âmbito da sustentabilidade empresarial e os contributos dos detentores do capital: estudo de caso numa empresa do setor têxtil</i> .....	102
<i>Motivações para a elaboração do relatório de sustentabilidade: estudo de caso numa empresa do setor têxtil</i> .....	103
<i>The impact of the globalization on the management culture in Polish enterprises</i> .....	104
<i>A performance baseada no clima organizacional</i> .....	105
<i>Determinants of firm profitability: the case of portuguese meat manufacturing sector between 2014 – 2020</i> .....	106
<i>Tecnologías, beneficios y barrera a la implantación de la calidad 4.0 en organizaciones españolas con reconocimientos de excelencia</i> .....	107
<i>El efecto de las políticas de recursos humanos sobre la sostenibilidad en el tiempo de un sistema de gestión de la calidad: el caso de Stadler Rail Valencia</i> .....	108
<i>Blockchain e internet de las cosas: una revolución en la logística</i> .....	109
<i>Exploring the relationship between green supply chain and green innovation based on the push of green strategic alliances</i> .....	110
<i>Revisión sistemática de la literatura: conectando la comunicación interna con el employee engagement en las organizaciones</i> .....	111
<i>Transformação digital: análise bibliométrica e perspectivas de investigação futura</i> .....	112
<i>Creating an organisation during a pandemic: management through online platforms</i> .....	113
<i>Propuesta de una escala psicométrica para medir la cultura digital de las organizaciones</i> .....	114
<i>Sustainable models of collaborative housing: creating cohousing communities</i> .....	115
<i>Uncovering future research trends in the field of international business through the technique of bibliographic coupling</i> .....	116
<i>Elementos intangibles explicativos del valor empresarial. Análisis bibliométrico e influencia en la literatura</i> .....	117
<i>Does team size and tenure matter ?</i> .....	118

<i>Inteligência artificial, Big Data e decisão dos gestores: Desafios e oportunidades de Investigação</i> .	119
<b>Área Científica de Gestão de Desporto</b> .....	<b>120</b>
<i>Intenção empreendedora de estudantes de desporto em contexto de ensino superior – o género fará diferença?</i> .....	120
<i>Inteligência emocional: os efeitos nas competências de liderança de treinadores de futebol</i> .....	121
<b>Área Científica de Gestão Industrial</b> .....	<b>123</b>
<i>Mercadona y su red de interproveedores. Evolución comparada de resultados.</i> .....	123
<i>Uma análise bibliométrica referente à indústria 4.0 e aos modelos de avaliação do nível da maturidade digital das PMES</i> .....	124
<i>Modelo concetual: implementação de um sistema gestão da qualidade no sector automóvel</i> .....	125
<b>Área Científica de Inovação e Gestão do Conhecimento</b> .....	<b>126</b>
<i>Hacia la organización 4.0. Un estudio empírico</i> .....	126
<i>Globalisation and competitiveness in national systems of innovation: a FSQCA analysis</i> .....	127
<i>Revisão sistemática da literatura de cluster marítimo e competitividade</i> .....	128
<i>Working together is not always easy: knowledge sharing challenges emerged from interdisciplinary work in dementia</i> .....	129
<i>La transferencia de conocimiento en la consultoría personalizada en gestión de calidad: estudio de caso exploratorio de una pequeña empresa valenciana</i> .....	130
<i>Impulsando el espíritu emprendedor corporativo en ecosistemas emprendedores basados en el conocimiento</i> .....	131
<i>Contribuciones de los agentes sistemicos a la innovacion colaborativa – modelo conceptual</i> .....	132
<b>Área Científica de Marketing</b> .....	<b>133</b>
<i>O impacto do visual merchandising no prazer de compra e na compra por impulso</i> .....	133
<i>O impacto da promoção turística online na intenção de fazer turismo na Sardenha</i> .....	134
<i>Os determinantes da escolha do destino Portugal pelos turistas brasileiros: o papel ZMOT</i> .....	135
<i>Relaciones entre los recursos relacionales, las capacidades estáticas y dinámicas, y las ventajas competitivas percibidas en mercados internacionales</i> .....	136
<i>Food values and purchase decisions in emerging markets: lessons learned from Kenya</i> .....	137
<i>Amaze me with the brand's visual representation in social commerce! An investigation on eye tracking based on user characteristics and user experience with brand types in Social Commerce.</i> .....	138
<i>Does Instagram's commerce recommendations allow for user motivation to purchase?</i> .....	139
<i>Adopting virtual voice assistants: the role of hedonic motivation, price value, and privacy risk</i> .....	140
<i>Influência dos benefícios associados às embalagens ecoeficientes na ligação emocional à marca e intenção de compra</i> .....	141
<i>O impacto da implementação de uma estratégia de CRM no comportamento do consumidor</i> .....	142
<i>Performance of multinational corporations (MNCS): The influence of research and development capability and marketing capability</i> .....	143
<i>Determinants of APPLE brand loyalty</i> .....	144
<i>Análise à identidade de marca das microempresas portuguesas de cosmética verde</i> .....	145
<i>O impacto do brand experience na lealdade a marcas de automóveis mediado pela qualidade percebida</i> .....	146
<i>El flamenco como motivación turística: perfil y percepciones del consumidor de espectáculos flamencos</i> .....	147
<i>¿Cómo afecta la experiencia de marca y el word of mouth al capital de marca de las series de televisión?</i> .....	148
<i>Vehículos eléctricos: un modelo teórico para analizar su aceptación</i> .....	149

<i>El efecto de la presión social y de la experiencia autotélica sobre la actitud hacia las aplicaciones de delivery durante la pandemia.</i> .....	150
<i>The relationship between brand equity and intellectual capital: state of the art</i> .....	151
<i>Neuromarketing do consumidor, uma revisão sistemática da literatura</i> .....	152
<i>Estudos experimentais em marketing: Uma Revisão Sistemática da Literatura</i> .....	153
<i>Perfectionistic traits and luxury brand purchase: the mediating roles of status and conspicuous consumption</i> .....	154
<i>Valor percebido, brand equity, satisfação e intenções de lealdade dos consumidores portugueses de bebidas vegetais</i> .....	155
<i>Caracterizando a los instagrammers: engagement, género y sector de actividad</i> .....	156
<i>Engagement según género y temática de los influencers en Twitter</i> .....	157
<i>Influencer marketing: el rol de la interacción para-social y del flow en la intención de compra y de recomendación de los usuarios de redes sociales.</i> .....	158
<i>La biodiversidad como término para generar un comportamiento de compra sostenible: análisis del grado de conocimiento del consumidor</i> .....	159
<i>La reputación de barrios en twitter: el caso del Centro Histórico De Málaga</i> .....	160
<i>Mindfulness e comportamento do consumidor: Estado da arte através de uma análise bibliométrica</i> .....	161
<b>Área Científica de Recursos Humanos</b> .....	<b>162</b>
<i>Balanço trabalho-família em diferentes regimes de trabalho: validação de um instrumento de medida</i> .....	162
<i>Modelo de competências de liderança percebidas na carreira de chefes da polícia de segurança pública</i> .....	163
<i>Team member satisfaction, teamwork management and task conflict: a multilevel model</i> .....	164
<i>Digitalización y calidad devida laboral: una revisión sistemática de literatura</i> .....	165
<i>Inteligencia cultural y comportamiento innovador en empleados</i> .....	166
<i>Competências não técnicas no setor da aviação civil: uma revisão de literatura</i> .....	167
<i>Slow work: the mainstream concept</i> .....	168
<i>The moderating role of internal communication on the relationship between emotional demands and employees' well-being</i> .....	169
<i>Liderança, seguidança e desempenho em equipas de retalho</i> .....	170
<i>¿Están bien diseñadas las web de empleo corporativas de las cadenas hoteleras españolas?</i> .....	171
<i>Equipes com algum grau de virtualidade: funcionamento e eficácia</i> .....	172
<i>Presentismo e felicidade: o efeito mediador do presentismo na relação entre o trabalho com significado, o suporte do supervisor e a motivação extrínseca com a felicidade no trabalho.</i> .....	173
<i>Burnout as a mediator of the relationship between demands-resources and job insecurity: a study developed with psychologists</i> .....	174
<i>Green hrm's effect on turnover intention among portuguese hospitality and tourism employees: the mediator role of affective commitment</i> .....	175
<i>Liderança virtuosa e desempenho dos colaboradores: o papel mediador do empenhamento afetivo</i> .....	176
<b>Área Científica de Turismo</b> .....	<b>177</b>
<i>A sustentabilidade e o desenvolvimento turístico em rede – uma proposta para Santa Comba Dão.</i> .....	177
<i>Destination branding: os efeitos da imagem cognitiva e dos residentes na imagem afetiva do destino turístico e a sua influência no wom do turista</i> .....	178
<i>Análisis de la producción científica sobre realidad virtual en el turismo. detalles a 2 niveles: mundial y portugal+españa. Oportunidades de crecimiento.</i> .....	179

<i>Turismo minero en serón (almería, españa): la dificultad de la puesta en valor del patrimonio minero y su potencialidad de desarrollo local</i> .....	180
<i>Más allá de la accesibilidad física: La influencia de la comunicación digital y el uso de la tecnología sobre el Turismo: análisis bibliométrico.</i> .....	181
<i>Análisis de los geodestinos gallegos como fórmula de planificación turística: los geodestinos ourensanos</i> .....	182
<i>Fatores impulsionadores da coopetição turística para a criação de valor social</i> .....	183
<i>Visualizaciones gráficas del contenido generado por el huésped de hoteles. Un enfoque de minería de textos</i> .....	184
<i>Lacunias entre a imagem do destino percebida pelas perspectivas dos moradores e dos turistas: matriz de priorização para os tomadores de decisões</i> .....	185
<i>¿Qué impulsa a los turistas mayores a viajar a las islas? El caso de las Islas Azores</i> .....	186
<i>Motivation, satisfaction and loyalty in outdoor tourism</i> .....	187
<i>Acciones de inbound desarrolladas por los destinos turísticos dentro de su marketing digital. Un estudio aplicando benchmarking competitivo</i> .....	188
<i>Avaliação da satisfação dos utilizadores de um spa através de um índice multivariado</i> .....	189
<i>Co-creation in food &amp; wine experiences – insights from a multiple-case study</i> .....	190
<i>The influence of gastronomy on olive growing: a bibliometric analysis on guilt in tourism</i> .....	191
<i>Análisis bibliométrico sobre el estudio de las experiencias turísticas a través del contenido generado por el usuario<sup>1</sup></i> .....	192
<i>Análisis de la imagen de un destino de turismo rural a través del contenido generado por el usuario (ugc)<sup>1</sup></i> .....	193
<i>Impacto financeiro da covid-19: a perspetiva da hotelaria e restauração</i> .....	194
<i>Women in the lead of wine tourism management</i> .....	195
<i>A importância da comunicação digital na geração de novos estímulos no termalismo: uma análise de sentimentos</i> .....	196
<i>Resilience in tourism enterprises in Low-Density Territories (LDT): Village Tourism Chão do Rio</i> .	197
<i>Comunicação de práticas de sustentabilidade social e ambiental nas empresas portuguesas de turismo em espaço rural</i> .....	198
<b>Área Científica Jovens Investigadores</b> .....	<b>199</b>
<i>Educación financiera y emprendedora: los dos pilares necesarios para comprender y emplear la financiación alternativa en el sector musical</i> .....	199
<i>A contabilidade ambiental e as PMES, em Portugal</i> .....	200
<i>A colaboração universidade - indústria no contexto da inovação aberta: caso do Brasil</i> .....	201
<i>Determinantes da satisfação dos utilizadores da plataforma simemp-contabilidade</i> .....	202

## Comissão de Honra

Enrique Díez de Castro | Universidad de Sevilla  
Mário Lino Barata Raposo | Universidade da Beira Interior  
Rui Conceição Nunes | Universidade Portucalense

## Comissão Organizadora

### Presidente da Comissão Organizadora

António Carrizo Moreira

### Membros do Comissão organizadora

Andreia Tatiana Vitória  
Conceição Maria Cunha  
Jorge Humberto Mota  
Cláudia de Sousa e Silva  
Daniel Ferreira Polónia  
Nina Szczygiel  
Rui Augusto da Costa  
Vera Teixeira Vale

## Comissão Científica

### Membros da Comissão Científica Espanhola

#### Presidentes

Antonio Leal Millán | Universidad de Sevilla  
Carmen Barroso Castro | Universidad de Sevilla

#### Vice-Presidente E Secretário-Geral

Antonio Navarro García | Universidad de Sevilla

#### Membros

Agueda Esteban Talaya | Universidad de Castilla La Mancha  
Alfonso Rodríguez Sandiás | Universidad de Santiago de Compostela  
Alfonso Vargas Sánchez | Universidad de Huelva  
Alicia Rubio Bañón | Universidad de Murcia  
Ana María Campón Cerro | Universidad de Extremadura  
Ana María Gutiérrez Arranz | Universidad de Valladolid  
Ana Rosa del Águila Obra | Universidad de Málaga  
Ángel Luis Meroño Cerdán | Universidad de Murcia  
Ángela González Moreno | Universidad de Castilla La Mancha  
Antonia García Parejo | Centro Universitario de Osuna, Universidad de Sevilla  
Antonia Ruiz Moreno | Universidad de Granada  
Antonio Aragón Sánchez | Universidad de Murcia  
Antonio de la Torre Gallegos | Universidad de Sevilla  
Antonio Leal Rodríguez | Universidad de Sevilla  
Antonio Lobo Gallardo | Universidad de Sevilla  
Antonio Montaña Valle | Universidad de Huelva  
Antonio Padilla Meléndez | Universidad de Málaga  
Arturo Calvo de Mora Schmidt | Universidad de Sevilla  
Arturo Rodríguez Castellanos | Universidad del País Vasco  
Bartolomé Marco Lajara | Universidad de Alicante  
Begoña Barreiro Fernández | Universidad de Santiago de Compostela  
Belén Fernández-Feijóo Souto | Universidad de Vigo  
Bernabé Escobar Pérez | Universidad de Sevilla  
Blanca de Miguel Molina | Universidad Politécnica de Valencia  
Brizeida Hernández Sánchez | Universidad de Salamanca  
Carlos Chavarría Ortiz | Centro Universitario de Osuna, Universidad de Sevilla  
Carlos Flavián Blanco | Universidad de Zaragoza  
Carmen Camelo Ordaz | Universidad de Cádiz  
Cayetano Medina Molina | Centro Universitario San Isidoro, Universidad Pablo de Olavide

Daniel Carrasco Díaz | Universidad de Málaga  
Diego Quer Ramón | Universidad de Alicante  
Domingo Ribeiro Soriano | Universidad de Alcalá  
Eduardo Vicens Salort | Universidad Politécnica de Valencia  
Encarnación González Vázquez | Universidad de Vigo  
Enrique Buch Gómez | Universidad de Vigo  
Ewa Bojar | Lublin University of Technology  
Fátima Guadamillas Gómez | Universidad de Castilla-La Mancha  
Felipe Hernández Perlins | Universidad de Castilla La Mancha  
Félix Velicia Martín | Universidad de Sevilla  
Francesc Xavier Molina Morales | Universidad Jaume I de Castellón  
Francisco García Lillo | Universidad de Alicante  
Francisco Javier Caro González | Universidad de Sevilla  
Francisco Javier Llorens Montes | Universidad de Granada  
Francisco Javier Martínez García | Universidad de Cantabria  
Francisco José Saez Martínez | Universidad de Castilla La Mancha  
Francisco Puig Blanco | Universidad de Valencia  
Gabriela Ribes Giner | Universidad Politécnica de Valencia  
Gema Albort Morant | Universidad de Sevilla  
Gloria Parra Requena | Universidad de Castilla La Mancha  
Gregorio Sánchez Marín | Universidad de Murcia  
Guillermo Pérez-Bustamante Llander | Universidad de Oviedo  
Hipólito Molina Manchón | Universidad de Alicante  
Inés Küster Boluda | Universidad de Valencia  
Jaime Ortega Gutiérrez | Universidad de Sevilla  
Jesús Barrera Martínez | Universidad de Cádiz  
Joaquín Alegre Vidal | Universidad de Valencia  
Joaquina Laffarga Briones | Universidad de Sevilla  
Jolanta Sloniak | Lublin University of Technology  
José Alberto Díez de Castro | Universidad de Santiago de Compostela  
José Álvarez-García | Universidad de Extremadura  
José Ángel Miguel Dávila | Universidad de León  
José Ángel Pérez López | Universidad de Sevilla  
José Antonio Ariza Montes | Universidad Loyola de Andalucía  
José Antonio Fraiz Brea | Universidad de Vigo  
José Antonio Jiménez Quintero | Universidad de Málaga  
José Carlos Sánchez García | Universidad de Salamanca  
José Joaquín Céspedes Lorente | Universidad de Almería  
José Luis Galán González | Universidad de Sevilla  
José Luis Gascó Gascó | Universidad de Alicante  
José Luis Hervás Oliver | Universidad Politécnica de Valencia  
José Luis Miralles Quirós | Universidad de Extremadura  
José Manuel Hernández Mogollón | Universidad de Extremadura  
José María Gómez Gras | Universidad Miguel Hernández  
José María Pérez Conde | Universidad de Sevilla  
José Pla Barber | Universidad de Valencia  
José Rodríguez Rodríguez | Universidad de Málaga  
Josep Capó Vicedo | Universidad Politécnica de Valencia  
Juan Alberto Aragón Correa | Universidad de Granada  
Juan Antonio Marín García | Universidad Politécnica de Valencia  
Juan Carlos Ayala Calvo | Universidad de La Rioja  
Juan Gabriel Cegarra Navarro | Universidad Politécnica de Cartagena  
Juan José García Machado | Universidad de Huelva  
Juan José Jiménez Moreno | Universidad de Castilla La Mancha  
Juan Llopis Taverner | Universidad de Alicante  
Juan Ramón Oreja Rodríguez | Universidad de La Laguna  
Julio García del Junco | Universidad de Sevilla

Laura Esteban García | Universidad Loyola Andalucía  
Lázaro Rodríguez Ariza | Universidad de Granada  
Leonor González Menorca | Universidad de La Rioja  
Lourdes Cauzo Bottala | Universidad de Sevilla  
Luis Otero González | Universidad de Santiago de Compostela  
Luis Ángel Guerras Martín | Universidad Rey Juan Carlos  
Luis Manuel Cerdá Suárez | UNIR  
Luis Tomás Díez de Castro | Universidad Rey Juan Carlos  
Macario Cámara de la Fuente | Universidad de Jaén  
Manuel Cabanes Fuentes | Universidad Loyola de Andalucía  
Manuel González Rendón | Universidad de Sevilla  
Manuel Guisado Tato | Universidad de Vigo  
Manuel Martínez Carballo | Universidad de A. Coruña  
Manuel Parras Rosa | Universidad de Jaén  
Manuel Villasalero Díaz | Universidad de Castilla La Mancha  
María de la Cruz del Río-Rama | Universidad de Vigo  
María del Mar Fuentes Fuentes | Universidad de Granada  
María del Mar Miralles Quiros | Universidad de Extremadura  
María del Mar Miras Rodríguez | Universidad de Sevilla  
María del Rosario de Miguel Molina | Universidad Politécnica de Valencia  
María del Val Segarra Oña | Universidad Politécnica de Valencia  
María Del Valle Fernández Moreno | Universidad de Castilla La Mancha  
María Dionisia Elche Hortelano | Universidad de Castilla La Mancha  
María Isabel Barba Aragón | Universidad de Murcia  
María Isabel Blanco Dopico | Universidad de Santiago de Compostela  
María Isabel Sánchez Hernández | Universidad de Extremadura  
María Jesús Hernández Ortiz | Universidad de Jaén  
María José Camargo Fernández | Centro Universitario de Osuna, Universidad de Sevilla  
María José Montero Simó | Universidad Loyola de Andalucía  
María José Sanzo Pérez | Universidad de Oviedo  
María Mercedes Úbeda García | Universidad de Alicante  
María Reyes González Ramírez | Universidad de Alicante  
María Teresa del Val Núñez | Universidad de Alcalá de Henares  
Mariano Nieto Antolín | Universidad de León  
Marta Peris Ortiz | Universidad Politécnica de Valencia  
Mercedes Ruiz Lozano | Universidad Loyola de Andalucía  
Mireia Valverde Aparicio | Universidad Rovira i Virgili  
Pablo Ruíz Palomino | Universidad de Castilla La Mancha  
Pedro Manuel García Villaverde | Universidad de Castilla La Mancha  
Pedro Sánchez Sellero | Universidad de Zaragoza  
Rafael Robina Ramírez | Universidad de Extremadura  
Ramón Sabater Sánchez | Universidad de Murcia  
Raquel Sanz Valle | Universidad de Murcia  
Ricardo Chiva Gómez | Universidad Jaume I de Castellón  
Ricardo Martínez Cañas | Universidad de Castilla La Mancha  
Rocio Caro Puro | Centro Universitario de Osuna, Universidad de Sevilla  
Rocío de la Fuente Martín | Centro Universitario de Osuna, Universidad de Sevilla  
Rosa María Martínez Vázquez | Universidad de Almería  
Santiago García González | Universidad de Huelva  
Teodoro Luque Martínez | Universidad de Granada  
Teresa C. Herrador Alcaide | UNED  
Vicente Sabater Sempere | Universidad de Alicante  
Yolanda Polo Redondo | Universidad de Zaragoza

**Membros da Comissão Científica Portuguesa**

**Presidente**

Helena Maria Baptista Alves | Universidade da Beira Interior

### **Vice-Presidente**

João José de Matos Ferreira | Universidade da Beira Interior

### **Secretário-Geral**

Ana Silva | Universidade da Beira Interior

### **Membros**

Adriano Azevedo Costa | Instituto Politécnico da Guarda

Agostinha Patrícia Silva Gomes | Instituto Politécnico do Cávado e Ave

Alcina Gaspar | Instituto Politécnico de Leiria

Alcina Maria Nunes | UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança

Alcino Couto | Universidade da Beira Interior

Alzira Maria Ascensão Marques | Instituto Politécnico de Leiria

Amândio Baia | Instituto Politécnico da Guarda

Amélia Marques | Instituto Politécnico de Setúbal

Amélia Pires | UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança

Ana Bela Teixeira | Instituto Politécnico de Setúbal

Ana Clara Borrego | Instituto Politécnico de Portalegre

Ana Daniel | Instituto Politécnico de Guarda

Ana Isabel Lopes | Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE)

Ana Maria Soares | Universidade do Minho

Ana Maria Sotomayor | Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa

Ana Marta-Costa | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Ana Morais | Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG)

Ana Paula Matias | Universidade da Beira Interior

Ana Paula Rodrigues | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Anabela Almeida | Universidade da Beira Interior

Anabela Correia | Instituto Politécnico de Setúbal

Anabela Dinis | Universidade da Beira Interior

Anabela Maria Bello de Figueiredo Marcos | Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra

Andreia Tatiana Vitória | Universidade de Aveiro

António Cardoso Marques | Universidade da Beira Interior

António Carrizo Moreira | Universidade de Aveiro

António João Nunes | Universidade da Beira Interior

António José Fernandes | Instituto Politécnico de Bragança

António Martins | Universidade de Coimbra

António Sousa | Universidade Évora

Arménio Rego | Universidade Católica

Arminda Maria Finisterra do Paço | Universidade da Beira Interior

Arnaldo Coelho | Universidade de Coimbra

Ascensão Braga | Instituto Politécnico da Guarda

Beata Ślusarczyk, Czestochowa University of Technology

Carla Alexandra Amado | Universidade do Algarve

Carla Alexandra Barbosa Pereira | Universidade da Beira Interior

Carla Marques | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Carlos Brito | Faculdade Economia da Universidade do Porto

Carlos Cabral Cardoso | Faculdade Economia da Universidade do Porto

Carlos Fonseca | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Carlos Machado dos Santos | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Carlos Marques | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Carlos Pinho | Universidade de Aveiro

Carlos Quelhas Martins | Instituto Superior Entre Douro e Vouga

Carlos Rouco | Universidade Lusófona

Carmem Leal | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Catarina Alves | Instituto Politécnico da Guarda

Cátia Crespo | Instituto Politécnico de Leiria

Christopher Gerry | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Cidália Lopes | Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra  
Cláudia Ribau | Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Aveiro  
Cláudia de Sousa e Silva | Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro  
Conceição Cunha | Universidade de Aveiro  
Constantino Mendes Rei | Instituto Politécnico da Guarda  
Cristina Estevão | Universidade da Beira Interior  
Cristina Fernandes | Universidade da Beira Interior  
Cristina Sá | Instituto Politécnico de Leiria  
Daniel Marinho | Universidade da Beira Interior  
Daniel Ferreira Polónia | Universidade de Aveiro  
Dina Miragaia | Universidade da Beira Interior  
Elisa Figueiredo | Instituto Politécnico da Guarda  
Elisabete Fernanda Mendes Duarte | Instituto Politécnico de Leiria  
Elizabeth Kastenholz | Universidade de Aveiro  
Emerson Wagner Mainardes | Universidade da Beira Interior  
Ermelinda Oliveira | Instituto Politécnico da Guarda  
Fernanda Nogueira | ISCSP-Universidade de Lisboa  
Fernando Ferreira | Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE)  
Filipe Coelho | Universidade de Coimbra  
Filipe Manuel Alves Sardo | Universidade da Beira Interior  
Francisco Carreira | Instituto Politécnico de Setúbal  
Francisco Vitorino Martins | Faculdade Economia da Universidade do Porto  
Gabriela Silva | Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE)  
Gonçalo Poeta Fernandes | Instituto Politécnico da Guarda  
Helena Alves | Universidade da Beira Interior/NECE  
Helena Saraiva | Instituto Politécnico da Guarda  
Inês Lisboa | Instituto Politécnico de Leiria  
Irina Golovanova | Academia Militar  
Jacinta Moreira | Instituto Politécnico de Leiria  
Joanna Santiago | ISEG-Universidade de Lisboa  
João Carlos Correia Leitão | Universidade da Beira Interior  
João Ferreira | Universidade da Beira Interior/NECE  
João Monteiro | Universidade da Beira Interior  
João Mota | Instituto Superior de Economia e Gestão  
João Pedro Oliveira | Universidade do Porto  
João Pedro Pina Cordeiro | Instituto Politécnico de Setúbal  
João Rebelo | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
João Tomás | Instituto Politécnico de Setúbal  
Jorge Casas Novas | Universidade Évora  
Jorge Humberto Mota | Universidade de Aveiro  
José Alberto Fuinhas | Universidade da Beira Interior  
José Carlos Alexandre | Instituto Politécnico da Guarda  
José Carlos Pinho | Universidade do Minho  
José Luís Pereira Martins | Instituto Politécnico de Leiria  
José Manuel Santos | ISEG-Universidade de Lisboa  
José Ramos Pires Manso | Universidade da Beira Interior  
José Rebelo | Instituto Politécnico de Setúbal  
Leonor Ferreira | Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa  
Lígia Febra | Instituto Politécnico de Leiria  
Luís Farinha | Instituto Politécnico de Castelo Branco  
Luís Lourenço | Universidade da Beira Interior  
Luísa Carvalho | Universidade Aberta  
Manuel Luís Tibério | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Manuela Sarmento | Universidade Lusíada  
Maria Antónia Jesus | Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE)  
Maria de Fátima David | Instituto Politécnico da Guarda  
Maria do Céu Ferreira Gaspar Alves | Universidade da Beira Interior

Maria Eduarda Silva Teixeira Fernandes | Instituto Politécnico de Leiria  
Maria Elisabete Duarte Neves | Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra  
Maria João Machado | ECEO – Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias  
Maria José Aguilar Madeira Silva | Universidade da Beira Interior  
Maria José Rainho | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Maria José Valente | Instituto Politécnico da Guarda  
Maria Margarida Duarte | ISEG-Universidade de Lisboa  
Maria Mosquera Conde | ISEG-Universidade de Lisboa  
Maria Natário | Instituto Politécnico da Guarda  
Mário José Batista Franco | Universidade da Beira Interior  
Mário Raposo | Universidade da Beira Interior/NECE  
Mário Sérgio Teixeira | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Marta Silvério | Universidade de Évora  
Neuza Ribeiro | Instituto Politécnico de Leiria  
Nina Szczygiel | Universidade de Aveiro  
Nuno Ribeiro | UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança  
Nuno Teixeira | Instituto Politécnico de Setúbal  
Odete Pereira | Instituto Politécnico de Setúbal  
Orlando Manuel M. Marques de Lima Rua | Instituto Politécnico do Porto  
Patrícia António | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Patrícia Quesado | Instituto Politécnico do Cávado e do Ave  
Paula Odete Fernandes | UNIAG, Instituto Politécnico de Bragança  
Paulo Alexandre Oliveira Duarte | Universidade da Beira Interior  
Paulo Gonçalves Pinheiro | Universidade da Beira Interior  
Paulo Neto | Universidade de Évora  
Paulo Neves | Universidade do Algarve  
Paulo Silveira | Instituto Politécnico de Setúbal  
Pedro Dominginhos | Instituto Politécnico de Setúbal  
Pedro Marques Silva | Universidade da Beira Interior  
Ricardo Rodrigues | Universidade da Beira Interior  
Rui Alberto de Freitas Martins | Instituto Politécnico de Leiria  
Rui Augusto da Costa | Universidade de Aveiro  
Rui Robalo | Instituto Politécnico de Santarém  
Rute Abreu | Instituto Politécnico da Guarda  
Sebastian Kot, Czestochowa University of Technology  
Sérgio Pereira dos Santos | Universidade do Algarve  
Sónia Paula da Silva Nogueira | Instituto Politécnico de Bragança, Centro de Investigação em Ciência Política  
Susana Margarida Faustino Jorge | Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Centro de Investigação em Ciência Política  
Teresa Cristina Pereira Eugénio | Instituto Politécnico de Leiria  
Teresa Felgueira | Instituto Politécnico da Guarda  
Teresa Paiva | Instituto Politécnico da Guarda  
Timothy Koehnen | Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro  
Vasco Eiriz | Universidade do Minho  
Vera Teixeira Vale | Universidade de Aveiro  
Vítor Gabriel | Instituto Politécnico da Guarda  
Vítor Lélío da Silva Braga | Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Felgueiras do Instituto Politécnico do Porto  
Zélia Maria da Silva Serrasqueiro | Universidade da Beira Interior

*Citizen' satisfaction index in portugal local government: a case study*

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

Sílvia Remondes, silviaremondes7@hotmail.com, Instituto Politécnico de Bragança.

ABSTRACT: Customer satisfaction is used more and more to assess the quality of a service or product. As users of the public services provided by local authorities, citizens are continuous evaluators of the services provided and the public policies adopted by elected representatives. This study aims at assessing citizens' satisfaction with their Municipality of residence, namely the Alfândega da Fé municipality, due to the perceived quality of different activities or services and specific quality drivers related to how services were offered.

The methodology followed was a case study, with a quantitative approach, to apply a questionnaire. Satisfaction was measured through a satisfaction index.

The results showed to the satisfaction index that the citizens of Alfundeguenses are globally satisfied with their Municipality of residence, scoring the global satisfaction with 73.29 points out of 100. The results also show that the dimensions' quality of life in terms of leisure, access to culture, environmental quality, and safety, 'Image of the municipality' and 'Quality of infrastructures and basic services' have the most significant weight in the overall satisfaction of the citizens with their Municipality of residence.

PALAVRAS-CHAVE: Citizen satisfaction, Satisfaction index, Perceived quality, Public policy.