

Avaliação da Satisfação dos Municípios: Estudo de Caso dos Municípios da Ilha de São Nicolau

Vanina Vanessa Soares Tavares

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

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

Mirandela, dezembro de 2019.

Avaliação da Satisfação dos Múncipes: Estudo de Caso dos Múncípios da Ilha de São Nicolau

Vanina Vanessa Soares Tavares

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

Trabalho efetuado sob a orientação da:

Professora Doutora Sónia Paula da Silva Nogueira

Mirandela, dezembro de 2019.

Dedicatória

*“Dedico este trabalho à memória da minha avó
Margarida Ana Araújo Soares.”*

Resumo

A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos cidadãos com a realidade cabo-verdiana tem 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 Pública e, em particular, pela Administração Local. É de extrema importância que o poder local tenha a percepção das necessidades dos munícipes relativamente aos serviços que lhes presta.

Este trabalho empírico 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. Para além do mais, pretendeu-se ainda identificar os determinantes da satisfação do munícipe.

Esta investigação adotou uma abordagem quantitativa, através da aplicação de inquérito por questionário, aos cidadãos-munícipes residentes nos concelhos da ilha de São Nicolau em Cabo Verde, designadamente nos municípios de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau. 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.

Em termos globais observou-se que os munícipes 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 (valor de prova inferior a 0,05). Também não se verificaram diferenças por variável sociodemográfica relativamente à satisfação do munícipe. Foram validadas as hipóteses relativamente à média da satisfação dos munícipes ser concordante com a imagem do município ($t(5)=-2,527$; $p\text{-value}=0,053$), qualidade das infraestruturas base e serviços no município ($p\text{-value}=0,033$) e qualidade de vida em termos lazer, acesso à cultura, qualidade ambiental e segurança no município ($p\text{-value}=0,214$). Não foi validada a hipótese de que a média da satisfação dos munícipes é igual à média da qualidade de vida em termos económicos no município.

Um outro ponto do nosso estudo foi identificar os determinantes da satisfação do munícipe. Os resultados obtidos permitiram concluir que a satisfação do munícipe é positivamente influenciada pela Imagem do Município (ImagemMun), Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços (QualInfraest) e Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança (QualLazer). Já a Qualidade em Termos Económicos parece não ter qualquer influência na satisfação do munícipe.

Palavras-chave: Satisfação dos munícipes; Administração Local; Serviços públicos; Municípios; Cidadãos.

Abstract

The quality of the services provided and citizens' satisfaction with the Cape Verdean reality has proved to be a major challenge requiring urgent change. Associated with the importance that concern for satisfaction has assumed in the competitive political context, citizens also show dissatisfaction with what is offered to them, especially with regard to the services provided by the Public Administration and, in particular, by the Local Government. It is of the utmost importance that local authorities have a sense of the needs of residents in relation to the services they provide. In addition, it was also intended to identify the determinants of citizen satisfaction.

This empirical work had as main objective to know the satisfaction of the citizen in relation to the municipality where he lives, trying to analyze a set of aspects that characterize his county of residence.

This research adopted a quantitative approach, through the application of a questionnaire survey, to the citizens living in the municipalities of *São Nicolau* island in Cape Verde, namely in the municipalities of *Ribeira Brava* and *Tarrafal de São Nicolau*. 723 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.

Globally, it was observed that the citizens are satisfied in relation to 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 (p -value less than 0,05). There were also no differences by sociodemographic variable in relation to citizen satisfaction. The hypotheses were validated regarding the average satisfaction of the residents to be consistent with the image of the municipality ($t_{(5)}=-2,527$; p -value=0,053), quality of basic infrastructure and services in the municipality (p -value=0,033) and quality of life in terms of leisure, access to culture, environmental quality and safety in the municipality (p -value=0,214). The hypothesis that the average satisfaction of residents is equal to the average quality of life in economic terms in the municipality was not validated.

Another point of our study was to identify the determinants of citizen satisfaction. The results obtained allowed to conclude that the satisfaction of the citizen is positively influenced by Image of the Municipality (ImagemMun), Quality of Basic Infrastructures and Services (QualInfraest) and Quality of Life in Leisure, Access to Culture, Environmental Quality and Safety (QualLazer). Quality in Economic Terms, on the other hand, seems to have no influence on citizen satisfaction.

Keywords: Citizens Satisfaction; Local government; Public services; Counties; Citizens.

Agradecimentos

Para que fosse possível a concretização de mais esta importante etapa da minha vida, existe um grupo de pessoas que contribuíram de forma decisória.

Os meus sinceros agradecimentos à Professora Doutora Sónia Paula da Silva Nogueira pela orientação, dedicação, zelo e disponibilidade que sempre demonstrou ao longo desta dissertação.

Agradeço aos Senhores Presidentes das Câmaras Municipais de Tarrafal de São Nicolau, Dr. José João Freitas de Brito, e de Ribeira Brava, Dr. Pedro José Morais, pela autorização concedida para a aplicação dos questionários nos municípios respetivos na ilha de São Nicolau.

Aos meus pais que serviram de suporte em toda minha caminhada e aos meus irmãos que incansavelmente me apoiaram.

Ao meu namorado que esteve sempre presente, demonstrando apoio e paciência nos momentos mais difíceis.

Aos meus amigos e a todas as pessoas que direta ou indiretamente me apoiaram na conclusão desta etapa.

A todos, um especial agradecimento.

Lista de Abreviaturas

B – Boa

C – Concordo

CT – Concordo totalmente

DT - Discordo totalmente

I – Insatisfeito

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

M – Má

MB – Muito boa

MI – Muito insatisfeito

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

MM – Muito má

MS – Muito satisfeito

N – Neutro

NS/NI – Nem satisfeito nem insatisfeito

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

PIB – Produto Interno Bruto

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

RI – Representa o ideal cumprindo a totalidade das suas expectativas

R – Razoável

S – Satisfeito

Índice

Índice de Figuras	xv
Índice de Tabelas	xvii
Introdução	1
1. Enquadramento Teórico	3
1.1. A Nova Gestão Pública e o Foco no Cidadão	3
1.2. Descentralização como Fator de Aproximação dos Governos Locais aos Cidadãos	4
1.3. Satisfação com os Serviços Públicos Prestados	6
1.3.1. Conceito de Serviço Público	6
1.3.2. Satisfação <i>versus</i> Qualidade dos Serviços Públicos	7
1.3.3. Resultado Orientado para os Cidadãos/Municípios.....	8
1.4. O Poder Local em Cabo Verde.....	9
1.4.1. Evolução do Poder Local em Cabo Verde.....	9
1.5. O Papel dos Municípios na Dinamização, Crescimento e Desenvolvimento dos Concelhos	11
2. Metodologia de Investigação	13
2.1. Objeto, Objetivo do Estudo Empírico e Hipóteses de Investigação.....	13
2.2. Instrumento de Recolha dos Dados, Métodos e Técnicas de Investigação.....	15
2.3. Procedimento de Obtenção e Seleção da Amostra.....	21
2.4. Tratamento dos Dados	22
2.5. Apresentação e Análise Empírica dos Dados	24
2.5.1. Caracterização da Amostra	24
2.5.2. Satisfação do Município	29
2.6. Análise, Discussão e Interpretação dos Resultados.....	38
2.6.1. Confirmação das Hipóteses.....	38
Conclusões, Limitações do Estudo e Futuras Linhas de Investigação	49
Referências Bibliográficas	51
Apêndices	55

Índice de Figuras

Figura 1. Percentagem de Indivíduos por Município de Residência.	33
Figura 2. Género dos Munícipes Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.....	34
Figura 3. Idade dos Munícipes Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.	34
Figura 4. Nível de Escolaridade dos Munícipes Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.	35
Figura 5. Estado civil dos Munícipes Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.	36
Figura 6. Situação Profissional dos munícipes Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.	36
Figura 7. Rendimento Bruto Mensal dos Munícipes Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.	37

Índice de Tabelas

Tabela 1. Significado da Escala do Tipo <i>Likert</i>	29
Tabela 2. Síntese das Variáveis, dos Itens e Perguntas do Questionário.	30
Tabela 3. Fiabilidade do Instrumento de Recolha de Dados.	31
Tabela 4. Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Imagem do Município’.	40
Tabela 5. Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Qualidade das Infraestruturas Base e’	41
Tabela 6. Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos’.....	42
Tabela 7. Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’.	43
Tabela 8. Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Satisfação Global’.	44
Tabela 9. Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Satisfação Global com o Trabalho Realizado pelo Poder Local do Município tendo em conta os Recursos Financeiros Públicos’.	44
Tabela 10. Resultados Descritivos para a Dimensão ‘Expectativas do que é Viver no Município’.....	45
Tabela 11. Resultados Descritivos da Variável ‘Satisfação do Município’.	45
Tabela 12. Teste <i>Mann-Whitney</i> – Dimensão Satisfação do Município, por Município.	46
Tabela 13. Satisfação do Município por Variável Sociodemográfica.	48
Tabela 14. Resumo dos Resultados para as Hipóteses de Investigação.	49
Tabela 15. Coeficiente de Correlação de <i>Pearson</i> – Dimensão ‘Imagem do Município’.	50
Tabela 16. Coeficiente de Correlação de <i>Pearson</i> – ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços’.	50
Tabela 17. Coeficiente de Correlação de <i>Pearson</i> – ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos’.....	51
Tabela 18. Coeficiente de Correlação de <i>Pearson</i> – ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’.	52
Tabela 19. Resultados da Regressão Linear.	53

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 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.

Esta dissertação encontra-se estruturada em duas grandes partes, no primeiro ponto, após a introdução, efetua-se o enquadramento teórico, que se debruça sobre a nova gestão pública e o foco no cidadão, passando pela descentralização como fator de aproximação dos governos locais aos cidadãos. Posteriormente aborda-se 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 caracteriza-se de forma genérica o poder local em Cabo Verde, através da breve apresentação da sua evolução. Seguidamente é explanado o papel dos municípios na dinamização, crescimento e desenvolvimento dos concelhos. Na segunda parte da dissertação, 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. A dissertação culmina com a apresentação das principais conclusões, as limitações do estudo e futuras linhas de investigação.

1. Enquadramento Teórico

1.1. A Nova Gestão Pública e o Foco no Cidadão

Segundo Hood (1991), a nova gestão pública é um termo vago. A sua utilização 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.

Moran (2005) entende que futuramente a inovação será direcionada para os serviços públicos englobando a comunidade, e de modo particular o cidadão.

“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)

Kliksberg (1994) fundamenta que a nova gestão pública veio pôr fim ao autoritarismo da burocracia, uma vez que os direitos e igualdade dos cidadãos perante a Administração Pública devem ser minuciosamente honrados. O autor considera ainda que para isso a Administração Pública “identifica os cidadãos, presta-lhes contas, ajusta-se às suas reais necessidades” (Kliksberg, 1994, p.2).

Também Marques (2008) 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.

1.2. Descentralização como Fator de Aproximação dos Governos Locais aos Cidadãos

Falar da descentralização como fator estratégico para aproximar os governos locais aos cidadãos, implica entender o significado do conceito de descentralização e conhecer os agentes da sua operacionalização. A designada descentralização administrativa acontece quando o Estado desempenha algumas das suas funções por meio de outras entidades, através do fenómeno atribuição de funções.

No que se refere à atuação do Estado, Corte-Real (2003) assinala que deve dizer respeito às seguintes perspetivas: centralização de funções conduzidas através da Administração Central e direta do Estado; desconcentração¹, geográfica ou funcional, de funções em que a Administração Central suporta a responsabilidade e o controlo da prestação, mas delega poderes em níveis inferiores da hierarquia ou em serviços distribuídos pelo território; descentralização territorial e funcional, em que a realização de funções da Administração Central é entregue a entidades independentes ou às autarquias locais.

Para Anunciação (2012), a descentralização é a forma de repartição de competências entre as diferentes entidades públicas. O autor define o conceito na vertente:

- Jurídica: todo o sistema é descentralizado e as funções administrativas são atribuídas não só ao Estado, como também a outras pessoas coletivas territoriais;
- Político-administrativa: existe descentralização quando os órgãos das autarquias locais são eleitos pelas populações. Entende ainda que o conceito de descentralização político

¹ Segundo Freitas do Amaral (2003), a desconcentração é um sistema em que o poder decisório está repartido entre o superior e um ou vários órgãos subalternos, os quais permanecem, regra geral, sujeitos à direção e supervisão do primeiro.

administrativa pode ainda variar quanto à sua forma, podendo ser territorial, institucional ou associativa.

O conceito de descentralização no sentido amplo é a repartição do poder absoluto dos órgãos centrais do Estado para os órgãos das coletividades territoriais em atribuições e competências (Anunciação, 2012).

Freitas do Amaral (2003) define descentralização como sendo a transferência de poder da Administração Central para os órgãos das autarquias locais que, sendo livremente eleitos pelas suas populações, a própria lei os considera independentes em relação às suas atribuições e competências, estando apenas sujeitos ao controlo da legalidade dos seus atos.

No entendimento de Ambrósio (2015), descentralizar é devolver funções já estabelecidas para os níveis subnacionais com autonomia do Estado central. Essa política descentralizadora é estabelecida numa determinada área específica e conforme funções pré-estabelecidas.

“A descentralização é a garantia de uma qualidade acrescida na Administração Pública. Para além de permitir uma maior aproximação do poder de decisão junto dos cidadãos, ao reduzir o prazo de resposta da Administração, também proporciona motivação aos funcionários por adquirirem maiores qualificações e responsabilidades nas suas funções e por constatarem maior satisfação nos clientes, com a melhoria do desempenho dos serviços”. (Silva citado em Lage, 2008, p.36)

Jara (1997) assinala que a descentralização não consiste somente na transferência de competências aos agentes locais, mas implica também o reconhecimento das suas capacidades nas tomadas de decisão.

Bilhim (2004) entende que a descentralização está ligada à corrente neoliberal que se tem incrementado no setor privado, como um instrumento de gestão, e que transitou para o setor público. O mesmo autor considera ainda que este conceito funciona como que um “fórum político”, onde a comunidade local exerce os poderes democráticos.

“A descentralização tem limites de cuja observância depende o equilíbrio do sistema político e a coabitação das autoridades administrativas no conjunto” (Montalvo, 2003, p.74).

Na perspetiva de Rodrigues (2015), a descentralização administrativa é indispensável para o princípio da subsidiariedade pelo que fomenta a obtenção de melhores níveis de satisfação das necessidades dos cidadãos, em termos mais eficazes e eficientes, numa dinâmica de modernização do Estado e num modelo de organização administrativa, com mais autonomia e responsabilidade.

As vantagens da descentralização resultam do potencial da região dos governos para melhor reconhecer os pontos fortes e oportunidades locais, isto é, dar resposta aos interesses das suas populações. Fontoura (2015, p.12) assinala que a “proximidade dos serviços públicos dá mais oportunidade de recursos, e possibilita estar em harmonização com as necessidades e

interesses das populações”, possibilitando maior equidade e mais hipóteses às iniciativas económicas locais. No entendimento do autor, essa proximidade dissemina, igualmente, um maior sentimento de eficácia política junto dos cidadãos, que tendem a agir e reagir de forma mais positiva perante um governo que lhes está mais perto.

Sendo os municípios, as estruturas locais com competência para responder à generalidade dos problemas que se colocam diariamente aos cidadãos, em particular, e à coletividade, em geral, devido à sua proximidade e ao conhecimento mais real das necessidades é natural que os seus desafios e as suas responsabilidades sejam também eles proporcionais ao acréscimo de competências.

A descentralização administrativa potencia a disponibilização de um conjunto diverso de serviços aos cidadãos.

1.3. Satisfação com os Serviços Públicos Prestados

1.3.1. Conceito de Serviço Público

Atualmente está disponível para o cidadão um leque de serviços à sua escolha. Constata-se porém que este já não se prima pela quantidade, mas sim pela qualidade e pela forma como os serviços 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 já definidas.

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 é exemplo os serviços de transporte coletivo e a energia elétrica.

1.3.2. 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.

Na perspetiva dos autores Czpiel e Rosenberg (1973), a satisfação é uma expressão complexa e de difícil definição. Oliver (1980) entende que só se verifica a satisfação após a obtenção e consumo de um certo produto.

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. Na perspetiva do autor, o consumidor estará insatisfeito caso o produto/serviço ficar longe das suas expectativas, porém caso o desempenho superar as expectativas este ficará satisfeito.

O conceito de satisfação pode ser entendido segundo três abordagens (Giese & Cote, 2000):

- a satisfação retrata respostas de natureza emocional ou afetiva;
- a satisfação é baseada numa avaliação do serviço prestado/produto, aquilo que o cliente necessita e espera; e,
- a satisfação é manifestada em qualquer momento, que pode ser no momento de escolher o serviço/produto, no momento do consumo/compra ou então após o serviço prestado/produto consumido.

No caso da Administração Pública, Carapeto e Fonseca (2005) consideram que, medir a satisfação dos clientes torna-se indispensável para promover a participação na melhoria contínua das prestações da Administração Pública e para determinar as perspetivas dos destinatários, fazendo com que o setor público determine técnicas que vá ao encontro daquilo que o cidadão espera.

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.

Pires (2016) entende que a qualidade é um fator que determina a competitividade, face à globalização dos mercados, a evolução técnica e tecnológica, e também às exigências crescentes e de forma diferenciada dos cidadãos.

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).

1.3.3. Resultado Orientado para os Cidadãos/Municípios

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 umas 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.

1.4. O Poder Local em Cabo Verde

Czer (2009) define o poder local como a forma em que as comunidades, os municípios ou microrregiões são compostas, quer seja através de forças, expressões ou ações organizativas contribuindo para satisfazer as necessidades e interesses da população, proporcionando melhorias de condições de vida nas diversas vertentes sejam elas, económicas, sociais, culturais e políticas. Para compreender o local e as relações de poder que nele existe, é preciso defini-lo como o poder exercido de forma económica, social, cultural e não limitar a associa-lo somente ao poder político (Silva, 2008).

A governação local diz respeito, cada vez mais, a um complexo arranjo de serviços e respostas às comunidades, a uma multiplicidade de instituições de prestação pública e organizações do setor privado e semiprivado, cuja área de atuação ultrapassa, na maior parte das vezes, as fronteiras dos próprios municípios (Teles, 2011).

1.4.1. Evolução do Poder Local em Cabo Verde

A organização do Estado em Cabo Verde, compreende as autarquias locais. De acordo com o art.º 226º da Lei Constitucional n.º 1/V/1999, de 23 de novembro, autarquias locais “são pessoas coletivas públicas territoriais composto por órgãos autarquias locais”. Ainda o art.º 230º da mesma lei estabelece que a “organização das autarquias compreende uma assembleia eleita, com poderes deliberativos e um órgão colegial executivo responsável perante aquela.”. No n.º 2 do mesmo artigo é disposto que “A assembleia é eleita pelos cidadãos eleitores residentes na circunscrição territorial da autarquia, segundo o sistema de representação proporcional.”.

Em Cabo Verde, as autarquias locais são “os municípios, podendo a lei estabelecer outras categorias autárquicas de grau superior ou inferior ao município.”(art.º 227º da Lei Constitucional n.º 1/V/1999, de 23 de novembro).

As autarquias locais gozam de autonomia financeira, patrimonial e administrativa e capacidade de articular um conjunto de políticas públicas com o poder central (art.º 229º da Lei Constitucional n.º 1/V/1999, de 23 de novembro).

Segundo o articulado 2.º a 6.º da Lei n.º 134/IV/1995, de 3 de julho, os municípios gozam de:

- **autonomia administrativa:** compreende o poder de praticar atos administrativos;

- **autonomia financeira:** os municípios possuem finanças próprias que lhes permitem elaborar, alterar, executar planos de atividade e orçamento, não obstante dispor de receitas próprias que lhes permitem ordenar e processar as despesas, arrecadar receitas e recorrer ao crédito;
- **autonomia patrimonial:** consiste em ter e gerir património próprio que responde pelas dívidas e encargos perante terceiros;
- **autonomia normativa:** os municípios gozam de poder regulamentar que lhes permite criar normas gerais com carácter obrigatório na área da sua jurisdição sobre matéria integrada no quadro das suas atribuições, nos limites previstos na Constituição e da lei;
- **autonomia organizativa:** permite, aos municípios, criar, organizar e fiscalizar serviços destinados a assegurar a prossecução das suas atividades.

No âmbito da organização e funcionamento dos serviços e da gestão dos municípios, são-lhes atribuídas algumas competências no domínio das políticas públicas e da gestão administrativa conforme a Lei n.º 134/IV/1995, de 3 de julho.

O município é uma autarquia local com responsabilidade para satisfazer os interesses da população num certo território. A lei que define os estatutos dos municípios (Lei n.º 134/IV/1995, de 3 de julho) confina, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 26º, aos municípios as atribuições respeitantes aos interesses próprios comuns e específicos das respetivas populações.

Constituem atribuições dos municípios as atribuições que em virtude da lei não pertencem à Administração Central (art.º 26), a saber (art.º 27º da Lei nº 134/IV/1995, de 3 de julho): i)

Administração de bens; ii) Planeamento; iii) Saneamento básico; iv) Desenvolvimento rural; v) Saúde; vi) Habitação; vii) Transportes rodoviários; viii) Educação; ix) Proteção social; x) Cultura; xi) Desporto; xii) Turismo; xiii) Ambiente; xiv) Comércio interno; xv) Proteção civil; xvi) Emprego e formação profissional; xvii) Polícia; e, xviii) Investimentos municipais.

1.5. 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 tem o seu 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’.”. (Martinelli & Joyal, 2004; Barquero, 2001 citados 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 crucial 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 ajustada mostrando as potencialidades para o desenvolvimento dos seus municípios, na promoção das suas economias quer regionais ou municipais, promovendo o investimento tanto nacional com externo, permitindo a criação de empresas que facilitam o emprego e a criação de riquezas, o que torna os seus municípios competitivos em termos nacionais (Santos, 2012).

2. Metodologia de Investigação

2.1. Objeto, Objetivo do Estudo Empírico e Hipóteses de Investigação

A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos cidadãos com a realidade cabo-verdiana tem 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 Pública e, em particular, pela Administração Local.

O presente ponto tem como propósito identificar e justificar as escolhas metodológicas que nortearam a presente dissertação.

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', a 'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços no Município', a 'Qualidade de Vida em Termos Económicos no Município' e a 'Qualidade de Vida em Termos de

Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança no Município'. De referir que as dimensões criadas tiveram por base os resultados obtidos no 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):

Hipótese de Investigação 1: Existem diferenças por concelho de residência relativamente à Satisfação do Município.

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

Hipótese de Investigação 2: 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.

Hipótese de Investigação 3: 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').

Hipótese de Investigação 4: 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).

Hipótese de Investigação 5: 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 munícipes com a qualidade de vida, em termos económicos, proporcionada no concelho de residência.

Hipótese de Investigação 6: *A média da satisfação dos munícipes 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 munícipes 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).

2.2. Instrumento de Recolha dos Dados, Métodos e Técnicas de Investigação

Almeida (2007) assinala que existem duas opções para a recolha dos dados no que respeita à elaboração de um estudo. A primeira privilegia variáveis qualitativas com abrangência e aplicabilidade limitada, já a segunda concerne ao método quantitativo procurando obter conhecimentos de forma mais clara e concisa.

Para Roque (2010) o inquérito por questionário é um instrumento de investigação que utiliza processos de recolha de dados com o fim de dar resposta a um determinado problema. Segundo a perspetiva de Creswell (2009) a realização de um inquérito por questionário permite:

- i) constituir a forma adequada de captar atitudes, perceções e comportamentos de uma amostra, possibilitando a generalização dos resultados para a população estudada; situação desejada neste estudo, na medida em que é procurado captar a perceção da satisfação do munícipe relativamente ao seu município de residência;
- ii) recolher informação de um elevado número de respondentes ao mesmo tempo;
- iii) uma recolha de informação mais rápida;
- iv) um menor custo;
- v) verificar hipóteses formuladas;
- vi) uma maior sistematização dos dados fornecidos; e,
- vii) uma maior facilidade de análise.

Para a recolha dos dados da presente investigação foi utilizado um inquérito por questionário aplicado por Machás *in Ralha et al.* (2015) à realidade portuguesa (Apêndice I – Autorização para a utilização do questionário). 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, nos concelhos onde foram eleitos (Apêndice II – Pedido para aplicação dos questionários e Apêndice III – Autorização para aplicação dos questionários).

A recolha dos dados do presente trabalho de investigação, conforme já mencionado, foi feita através de um inquérito por questionário (disponível em Apêndice IV – Inquérito por questionário), aplicado aos cidadãos (municípios) dos residentes nos concelhos selecionados. Para o preenchimento do questionário foram colocadas duas condições ao munícipe: 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 e 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 o 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, 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 pergunta 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 pergunta 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.

A Tabela 1 apresenta a síntese das escalas utilizadas nesta investigação, através das quais se pretendeu medir a ‘Imagem do Município’, ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços, Qualidade de Vida em Termos Económicos’, ‘Qualidade de vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’, ‘Satisfação do Muniçipe’ (Satisfação Global – com o município de residência, Satisfação Global – com a gestão do município pelo poder local, Cumprimento de expetativas – de satisfação com o município), relativamente às proposições do inquirido com as perguntas colocadas.

Tabela 1. Significado da Escala do Tipo *Likert*.

Dimensão	Pergunta	1	2	3	4	5
Imagem do Município	Q ₁	Discordo totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo totalmente
Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços	Q ₂	Discordo totalmente	Discordo	Neutro	Concordo	Concordo totalmente
Qualidade de Vida em Termos Económicos	Q ₃	Muito má	Má	Razoável	Boa	Muito boa
Qualidade de vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança	Q ₄	Muito má	Má	Razoável	Boa	Muito boa
Satisfação Global – com o município de residência	Q ₅	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Satisfação Global – com a gestão do município pelo poder local	Q ₁₆	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Cumprimento de expetativas – de satisfação com o município	Q ₇	Muito longe do ideal e do que eram as suas expetativas	Longe do ideal e do que eram as suas expetativas	Neutro	Próximo de representar o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expetativas	Representa o ideal cumprindo a totalidade das suas expetativas

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.

A tabela seguinte sintetiza as variáveis, os itens de medição e as perguntas do questionário.

Tabela 1. Síntese das Variáveis, dos Itens e Perguntas do Questionário.

Variáveis	Itens	Pergunta do questionário
Imagem do Município	Visibilidade	Q.1.1
	Modernização	Q.1.2
	Relevância Nacional	Q.1.3
	Município em Desenvolvimento	Q.1.4
	Município onde 'Se Vive Bem'	Q.1.5
Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços	Qualidade das Escolas, Ensino e Acesso à Educação	Q.2.1
	Qualidade dos Centros de Saúde	Q.2.2
	Qualidade do Saneamento e Serviços Públicos Base	Q.2.3
	Qualidade dos Serviços Municipais	Q.2.4
Qualidade de Vida em Termos Económicos	Qualidade/Custo de vida	Q.3.1
	Empregabilidade	Q.3.2
	Capacidade para Atrair Empresas	Q.3.3
	Capacidade de Oferta de Habitação	Q.3.4
Qualidade de vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança	Qualidade dos Eventos Culturais	Q.4.1
	Acesso e Qualidade de Serviços de Lazer	Q.4.2
	Qualidade dos Serviços de Segurança Pública	Q.4.3
	Qualidade do 'Ar' e Ambiente	Q.4.4
	Qualidade dos Recursos Naturais	Q.4.5
Satisfação do Município	Satisfação Global – com o município de residência	Q.5 Q.6 Q.7
	Satisfação Global – com a gestão do município pelo poder local	
	Cumprimento de expectativas – de satisfação com o município	

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

- Inferior a 0,6, o grau de consistência interna é inadmissível;
- Entre 0,6 e 0,7, o grau de consistência interna é fraco;
- Entre 0,7 e 0,8, o grau de consistência interna é razoável;

- Entre 0,8 e 0,9, o grau de consistência interna é Bom;
- Superior a 0,9, o grau de consistência interna é Muito Bom.

O cálculo do *Alpha* de *Cronbach* serviu para medir a fiabilidade do instrumento utilizado para mensurar as variáveis latentes (Tabela 3).

Tabela 3. Fiabilidade do Instrumento de Recolha de Dados.

	Itens	<i>Alpha</i> de <i>Cronbach</i>	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.

2.3. Procedimento de Obtenção e Seleção da Amostra

Conforme referido, 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 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.

2.4. Tratamento dos Dados

Para dar resposta ao objetivo do estudo e às respetivas hipóteses de investigação, recorrer-se-á a uma análise exploratória descritiva (apresentação de tabelas de frequência, gráficos e medidas de localização e dispersão) e uma análise inferencial (Testes *t-Student*, de *Kruskall-Wallis*, Coeficiente de correlação de *Pearson*). A caracterização da amostra é realizada através da análise descritiva exploratória.

O *t-Student* é um teste que permite analisar se existem diferenças entre médias para duas amostras independentes. Neste teste é necessário que as amostras independentes sejam superiores a 30 observações ou que siga uma distribuição normal, e verificar a homogeneidade das variâncias através do teste de *Levene*.

Utilizou-se ainda o teste de *Kruskall-Wallis*, para comparar distribuições de três ou mais amostras independentes quando não fosse possível aplicar um teste paramétrico. O nível de significância a assumir para toda a análise vai ser 5%.

Para analisar a correlação entre as variáveis produzir-se-á o coeficiente de correlação de *Pearson* e para isso a variável deve seguir a normalidade.

Aplicar-se-á ainda o modelo de regressão linear múltipla para analisar a relação entre variáveis (uma variável dependente e um conjunto de variáveis independentes). Para o efeito será feita a seleção das variáveis através do método *Stepwise*, e aplicando-se o teste *F* (ANOVA) para avaliar a significância do modelo obtido. O teste *F* permite verificar se existe pelo menos uma variável explicativa com coeficiente não nulo e, conseqüentemente, se o modelo é válido para inferência (tem capacidade explicativa). Assim, as hipóteses testadas são:

$$H_0: \beta=0$$

$$H_a: \beta \neq 0$$

Para um valor próprio inferior ou igual a 0,05 rejeita-se a hipótese nula formulada. Esta técnica de estatística multivariada será utilizada no ponto 2.6.3 da presente dissertação.

Ainda, para o modelo da regressão linear proceder-se-á à verificação dos pressupostos (Marôco, 2018) da:

- distribuição normal dos erros através do teste de aderência à normal de *Kolmogorov Smirnov* com e sem correção de *Lilliefors*, dependendo da dimensão da amostra. Assim, considerar-se-á:

H₀: Os erros seguem uma distribuição normal.

H_a: Os erros não seguem uma distribuição.

Rejeita-se a H_0 sempre que o *p-value* seja inferior ou igual a 0,05.

- independência dos erros através do teste de *Durbin-Watson*² cujas hipóteses são:

H₀: Os erros não são autocorrelacionados, isto é, são independentes.

H_a: Os erros são autocorrelacionados, isto é, não são independentes.

Rejeita-se a H_0 sempre que o *p-value* seja inferior ou igual a 0,05.

² Note-se que o teste de *Durbin-Watson* varia entre 0 e 4. Valores perto dos extremos revelam a existência de autocorrelação dos erros (Marôco, 2018).

2.5. Apresentação e Análise Empírica dos Dados

2.5.1. 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, através da leitura da Figura 1, 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.

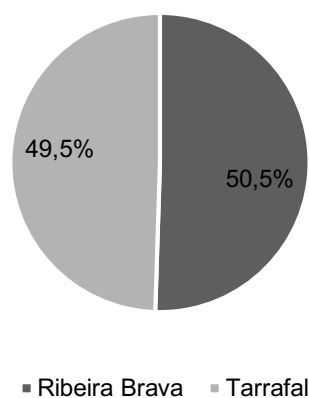


Figura 1. Percentagem de Indivíduos por Município de Residência.

Relativamente à variável género (Figura 2), 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.

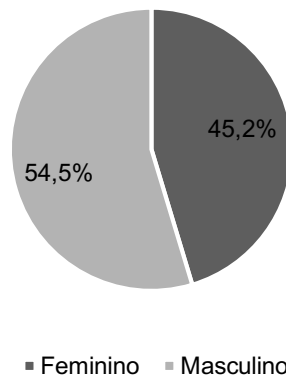


Figura 2. Género dos Municípes Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.

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

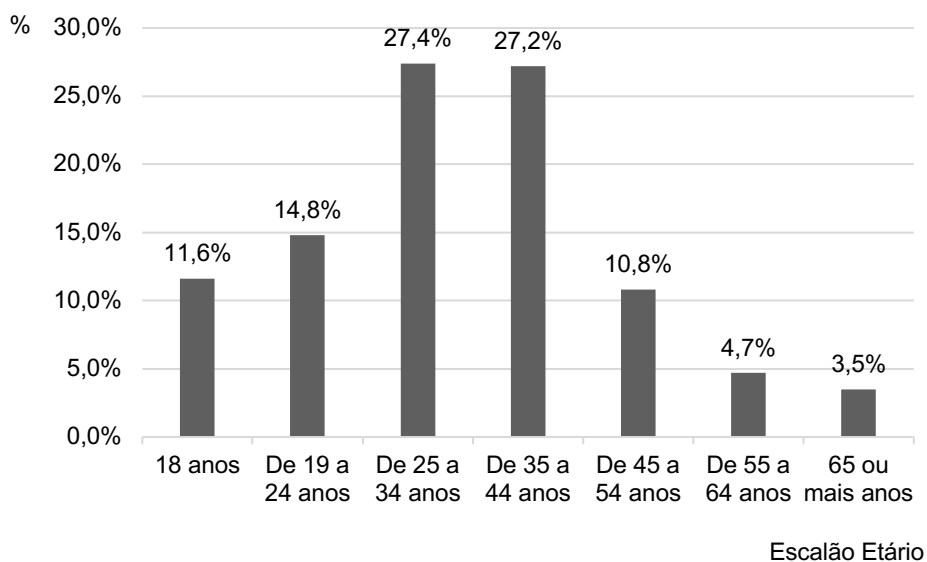


Figura 1. Idade dos Municípes Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.

Quanto à variável nível de escolaridade (Figura 4), 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% munícipes, o Ensino Superior - Bacharelato com 6,9% munícipes, o Ensino Superior – Mestrado com 1% de munícipes, e o Ensino Superior – Doutoramento com 0,1% de munícipes.

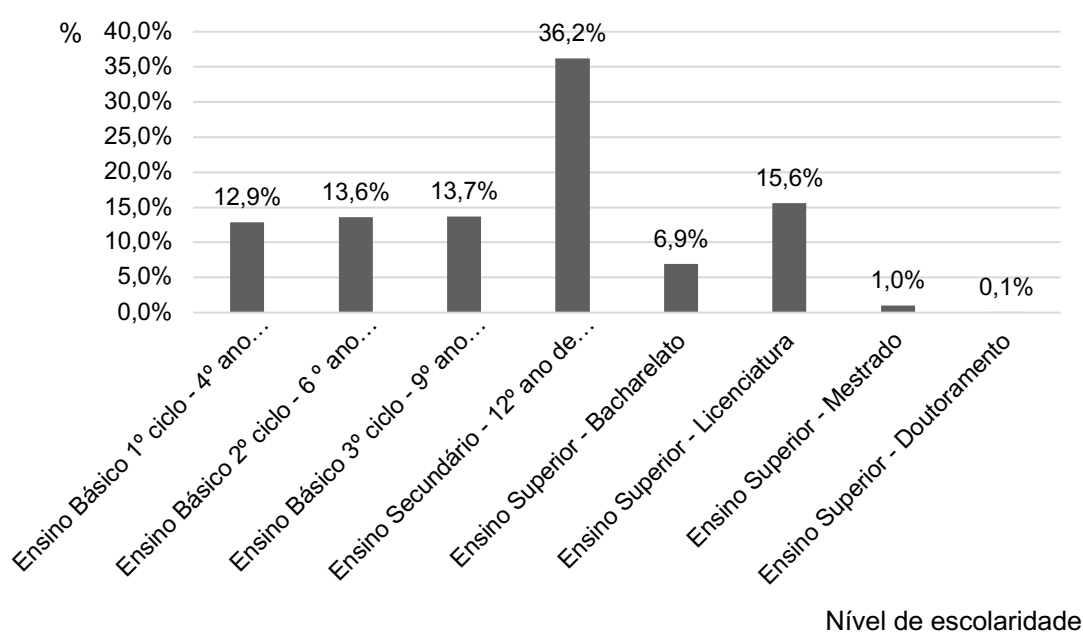


Figura 2. Nível de Escolaridade dos Munícipes Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.

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

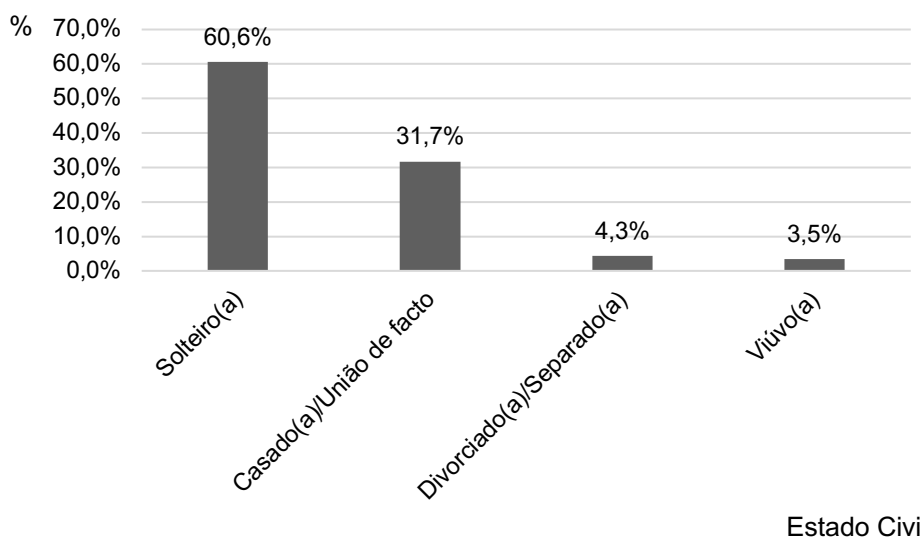


Figura 3. Estado civil dos Municípios Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.

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 (Figura 6).

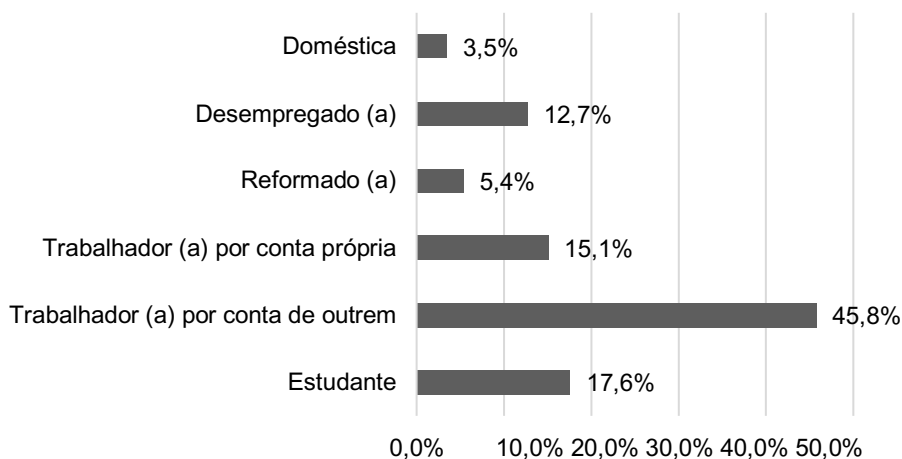


Figura 6. Situação Profissional dos municípios Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau.

Relativamente à variável do rendimento bruto mensal individual³(e não do agregado familiar) (Figura 7), 35,3% dos munícipes dos concelhos de Ribeira Brava e Tarrfal de São Nicolau não auferem nenhum rendimento, 19,1% dos munícipes auferem rendimentos de 20.000 (181,38€) até 39.999 escudos (362,75€), 15,2% dos munícipes auferem rendimentos de 40.000 (362,76€) até 54.999 escudos (498,79€), 10,5% dos munícipes auferem entre 55.000 escudos (55.000 €) a 84.999 escudos (770,86€), 10,1% dos munícipes 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 munícipes 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.

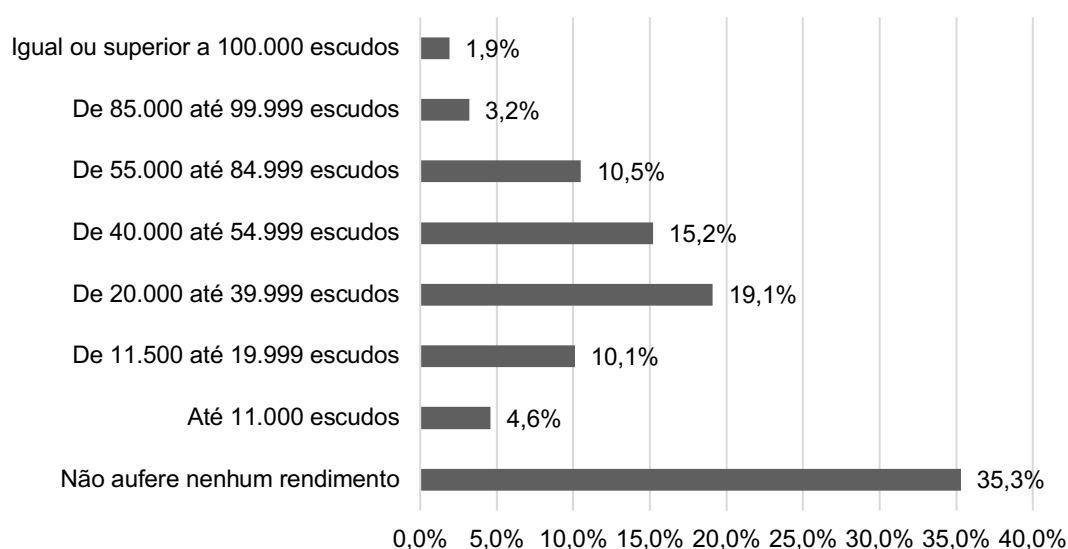


Figura 4. Rendimento Bruto Mensal dos Munícipes Residentes nos Concelhos de Ribeira Brava e Tarrfal de São Nicolau.

³ 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.

2.5.2. Satisfação do Municípe

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 munícipe em relação ao município de residência (concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal de São Nicolau). Assim, o primeiro grupo de questões tinha como objetivo conhecer a percepção que o cidadão tem no que concerne à imagem do seu município. A variável 'Imagem do Município' é constituída por 5 itens, analisados através de uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos, codificada de 1 a 5, sendo que 5 é o maior grau de concordância, e 1 o menor grau de concordância, assim, 1 - Discordo totalmente (DT), 2 - Discordo (D), 3 - Neutro (N), 4 - Concordo (C), 5 - Concordo Totalmente (CT). Com o segundo grupo de questões pretendeu-se conhecer a opinião que o cidadão tem em relação à 'Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços do seu Município'. Esta variável é composta por 4 itens, medidos através de uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos, de igual modo codificação que o primeiro grupo de questões. O terceiro grupo de questões procura conhecer a opinião que o cidadão tem em relação à 'Qualidade de Vida em Termos Económicos no seu Município'. A variável qualidade de vida em termos económicos é composta por 4 itens, analisada através de uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos, onde: 1 - Muito Má (MM), 2 - Má (M), 3 - Razoável (R), 4 - Boa (B), 5 - Muito Boa (MB). Relativamente ao quarto grupo de questões tem como objetivo esclarecer a opinião quanto à 'Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança no Município'. Esta variável é constituída por 5 itens. Os itens foram analisados através de uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos, sendo 1 - Muito Má (MM), 2 - Má (M), 3 - Razoável (R), 4 - Boa (B), 5 - Muito Boa (MB). Na quinta, sexta e sétima questão do questionário pretende-se conhecer a opinião que o cidadão tem em relação à Satisfação Global para como o seu município, a satisfação global com o trabalho realizado pelo poder local do município tendo em conta os recursos financeiros públicos de que dispõem, e por último, ter conhecimento da opinião dos munícipes relativamente às expectativas do que é viver no município. Os itens foram analisados através de uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos, sendo que para os dois primeiros itens, respetivamente, a satisfação global e a satisfação global face aos recursos financeiros, 1 - Muito Insatisfeito (MI), 2 - Insatisfeito (I), 3 - Nem Satisfeito/Nem Insatisfeito (NS/NI), 4 - Satisfeito (S), 5 - Muito Satisfeito (MS). No que diz respeito à variável expectativas do que é viver no município esta é formada por 1 item. Para a medição do item utilizou-se uma escala do tipo *Likert* de cinco pontos, onde: 1 - Muito longe do ideal e do que eram as suas expectativas (MLIE), 2 - Longe do ideal e do que eram as suas expectativas (LIE), 3 - Neutro (N), 4 - Próximo de representar o ideal cumprindo quase a totalidade das suas expectativas (PIE), e 5 - Representa o ideal cumprindo a totalidade das suas expectativas (RI). Assim, calcular-se-á a média e o desvio padrão para cada item analisado. Além disso, para cada um dos itens, será calculado o número de munícipes 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 4:

- 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 munícipes 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 munícipes 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 munícipes assinalam respostas negativas (2,64 média; 0,793 desvio padrão), com 8% "Discordo Totalmente" e 30,7% "Discorda".
- A resposta dos munícipes 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% "Discorda 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 munícipes apresentam concordância com este item, com 52,4% "Neutro", 27% "Concordo" e 5% "Concordo Totalmente".

Tais resultados revelam que os munícipes tendem a mostrar-se numa posição imparcial sobre a imagem do município do concelho onde residem. Pode apontar para o facto dos munícipes não considerarem relevante a 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 5):

- 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...)" demonstra 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 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 5. 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 (primária, liceu), qualidade do EQUIPAMENTO ESCOLAR (n=723)	17 2,4%	47 6,5%	244 33,7%	371 51,3%	44 6,1%	3,52	0,802
SAÚDE: Qualidade dos CENTROS DE SAÚDE locais, acesso a HOSPITAIS , e serviços de saúde em geral, disponibilidade de SERVIÇOS MÉDICOS (consultas, urgências,) (n=723)	79 10,9%	352 48,7%	250 34,6%	37 5,1%	5 0,7%	2,36	0,770
SANEAMENTO E SERVIÇOS PÚBLICOS BASE: Qualidade dos SERVIÇOS PÚBLICOS (águas, saneamento, energia, tratamento/recolha lixo...) (n=723)	18 2,5%	78 10,8%	276 38,2%	312 43,2%	39 5,4%	3,38	0,843
SERVIÇOS MUNICIPAIS: Qualidade dos SERVIÇOS MUNICIPAIS no atendimento aos munícipes, bom serviço, profissionalismo ... , Câmara,... (n=723)	33 4,6%	51 7,1%	224 31%	309 42,7%	106 14,7%	3,56	0,978

A variável 'Qualidade de Vida em Termos Económicos' é composta por 4 itens, sendo que (Tabela 6):

- 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 3. 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 (atração de empresas importantes ou com dimensão, criou vantagens para atrair novas empresas...) (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 7):

- 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 munícipes 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 munícipes 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 munícipes 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 observar-se que os munícipes 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 munícipes 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”.

Tabela 4. 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 5%	116 16%	381 52,7%	170 23,5%	20 2,8%	3,03	0,840
Acesso e qualidade de SERVIÇOS DE LAZER (<i>ex.: cinema, restaurantes, diversidade entre ações de entretenimento</i>) (n=723)	84 11,6%	349 48,3%	252 34,9%	31 4,3%	7 1%	2,35	0,777
Qualidade dos serviços de SEGURANÇA PÚBLICA (<i>tem bons serviços de polícia e vigilância, segurança, vigilância e prevenção</i>) (n=723)	48 6,6%	107 14,8%	288 39,8%	254 35,1%	26 3,6%	3,14	0,943
Boa QUALIDADE DO ‘AR’ E AMBIENTAL (<i>sem poluição, espaços verdes, jardins</i>) (n=723)	19 2,6%	48 6,6%	185 25,6%	336 46,5%	135 18,7%	3,72	0,931
Qualidade de RECURSOS NATURAIS na sua zona: natureza, conservas de pescado,..., município destacado na gastronomia (<i>goiaba, papaia, cahupa, modje</i>)... ambiente natural e recursos da sua zona ...(n=723)	26 3,6%	23 3,2%	141 19,5%	287 39,7%	245 33,9%	3,9751	0,99552

A variável 'Satisfação Global' foi analisada através de um único item (Tabela 8). 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 5. 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 2,6%	76 10,5%	236 32,6%	360 49,8%	32 4,4%	3,43	0,838

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 9). 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 6. 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 face aos RECURSOS FINANCEIROS PÚBLICOS que dispõem? (n=723)	24 3,3%	111 15,4%	267 36,9%	306 42,3%	15 2,1%	3,24	0,857

A variável 'Expectativas do que é Viver no Município' foi também analisada através de um item (Tabela 10). 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 7. 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 3,5%	143 19,8%	365 50,5%	176 24,3%	14 1,9%	3,02	0,811

2.6. Análise, Discussão e Interpretação dos Resultados

2.6.1. 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, optou-se por considerar a variável 'Satisfação do Múncipe', 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 múnice com o seu município de residência.

Tabela 11. Resultados Descritivos da Variável 'Satisfação do Múncipe'.

	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 8. 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 da *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 as 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 13 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 13. 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 munícipes 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’ ($t_{(5)} = -2,527$; $p\text{-value} = 0,053$). 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 ($p\text{-value} = 0,033$) que permitem rejeitar H_0 , 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_4 .

Relativamente à quinta hipótese de investigação “*A média da satisfação dos munícipes é igual à média da Qualidade de Vida em Termos Económicos no Município.*”, os resultados na aplicação do teste paramétrico *t-Student* e mostraram que não existem diferenças significativas ($p\text{-value} = 0,214$) 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_5 é rejeitada.

No que concerne à sexta hipótese de investigação, obteve-se um valor próprio de 0,027 permitindo concluir que existem diferenças significativas ($p\text{-value} = 0,027$) entre as médias ‘Satisfação dos Munícipes’ 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.

A tabela seguinte apresenta o resumo dos resultados das hipóteses de investigação testadas.

Tabela 14. Resumo dos Resultados para as Hipóteses de Investigação.

	Hipótese de Investigação	Resultados
HI ₁	<i>Existem diferenças por concelho de residência relativamente à Satisfação Muncípe.</i>	Não Validada
HI ₂	<i>Existem diferenças por variável sociodemográfica relativamente à Satisfação do Muncípe.</i>	Não Validada
HI ₃	<i>A média da satisfação dos munícipes é igual à média da concordância com a Imagem do Município.</i>	Validada
HI ₄	<i>A média da satisfação dos munícipes é igual à média da Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços no município.</i>	Validada
HI ₅	<i>A média da satisfação dos munícipes é igual à média da Qualidade de Vida em Termos Económicos no Município.</i>	Não Validada
HI ₆	<i>A média da satisfação dos munícipes é igual à média da Qualidade de Vida em Termos Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança no Município.</i>	Validada

2.6.2. Análise das Relações Existentes entre as Dimensões

Ainda no estudo optou-se por analisar a correlação entre as quatro dimensões tomadas em consideração na análise empírica de modo a verificar qual é o peso que cada uma delas contribui para o total (Tabela 15). Recorreu-se à utilização do coeficiente de *Pearson* uma vez que se verificou a não violação do pressuposto da normalidade. Quanto mais próximas de 1 mais correlacionadas se encontram as dimensões com a variável global 'Imagem do Município'. Mediante os resultados obtidos apresentados na tabela, pode dizer-se que para um nível de significância de 5%, existem evidências estatísticas para se afirmar que qualquer um dos itens considerados está correlacionado com a dimensão Imagem do Município ($p\text{-value}<0,001$).

O item Município 'onde se vive bem' é o que mais contribui e o que apresenta uma correlação moderada e direta ($R=0,764$). Os restantes itens apresentam uma correlação significativa, direta, e moderada, variando entre ($0,632>R<0,749$), sendo o item Visibilidade o que apresenta menor correlação, o que pode significar que os munícipes parecem não estar totalmente satisfeitos com a relevância em termos nacionais que o concelho de residência parece ter.

Tabela 15. Coeficiente de Correlação de *Pearson* – Dimensão ‘Imagem do Município’.

	Imagem do Município	Visibilidade	Modernização	Relevância Nacional	Desenvolvimento	Município ‘onde se vive bem’
Imagem do Município	1					
Visibilidade	0,632 (0,000)	1				
Modernização	0,671 (0,000)	0,323 (0,000)	1			
Relevância Nacional	0,638 (0,000)	0,351 (0,000)	0,231 (0,000)	1		
Desenvolvimento	0,764 (0,000)	0,274 (0,000)	0,390 (0,000)	0,364 (0,000)	1	
Município ‘onde se vive bem’	0,749 (0,000)	0,285 (0,000)	0,389 (0,000)	0,274 (0,000)	0,585 (0,000)	1

No que respeita à dimensão ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços’, a Tabela 16 mostra que, todos os itens apresentam correlações estatisticamente significativas com a categoria global, para um nível de significância de 5% ($p\text{-value}<0,001$). O coeficiente do item Serviços Municipais demonstra uma correção moderada e direta ($R=0,461$), os restantes itens apresentam associações lineares com a dimensão ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços’ fraca ($(0,309>R<0,475)$).

Tabela 16. Coeficiente de Correlação de *Pearson* – ‘Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços’.

	Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços	Ensino	Saúde	Saneamento e Serviços Públicos Base	Serviços Municipais
Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços	1				
Ensino	0,475 (0,000)	1			
Saúde	0,333 (0,000)	0,323 (0,000)	1		
Saneamento e Serviços Públicos Base	0,309 (0,000)	0,263 (0,000)	0,452 (0,017)	1	
Serviços Municipais	0,461 (0,000)	0,345 (0,000)	0,286 (0,000)	0,449 (0,000)	1

A Tabela 17 revela que os itens que integram a dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos’ apresentam correlações estatisticamente significativas com a categoria global, para um nível de significância de 5% ($p\text{-value}<0,001$). O coeficiente do item Qualidade/Custo de Vida demonstra uma correção fraca e direta ($R=0,484$), os restantes itens apresentam associações lineares com a dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos’ ainda mais fraca ($0,33>R<0,480$).

Tabela 17. Coeficiente de Correlação de *Pearson* – ‘Qualidade de Vida em Termos Económicos’.

	Qualidade de Vida em Termos Económicos	Qualidade/Custo de Vida	Empregabilidade	Atrair Empresas	Habitação
Qualidade de Vida em Termos Económicos	1				
Qualidade/Custo de Vida	0,484 (0,000)	1			
Empregabilidade	0,331 (0,000)	0,323 (0,000)	1		
Atrair Empresas	0,379 (0,000)	0,263 (0,000)	0,452 (0,017)	1	
Habitação	0,480 (0,000)	0,345 (0,000)	0,286 (0,000)	0,449 (0,000)	1

A Tabela 18 revela que os itens que integram a dimensão ‘Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança’ apresentam correlações estatisticamente significativas com a categoria global, para um nível de significância de 5%

(p -value<0,001). O coeficiente do item Qualidade do 'Ar' e Ambiental demonstra uma correção forte e direta ($R=0,761$), os restantes itens apresentam associações lineares com a dimensão Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços baixa ($(0,635>R<0,740)$).

Tabela 18. Coeficiente de Correlação de *Pearson* – 'Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança'.

	Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança	Eventos Culturais	Serviços de Lazer	Qualidade do 'Ar' e Ambiental	Recursos Naturais
Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança	1				
Eventos Culturais	0,635 (0,000)	1			
Serviços de Lazer	0,635 (0,000)	0,491 (0,000)	1		
Segurança Pública	0,739 (0,000)	0,300 (0,000)	0,318 (0,017)	1	
Qualidade do 'Ar' e Ambiental	0,761 (0,000)	0,270 (0,000)	0,213 (0,017)	0,476 (0,000)	
Recursos Naturais	0,740 (0,000)	0,236 (0,000)	0,180 (0,000)	0,618 (0,000)	1

2.6.3. Determinantes da Satisfação do Múncipe

No sentido de complementar o estudo, avançou-se para a análise da identificação dos determinantes da Satisfação do Múncipe estimando-se o seguinte modelo de regressão linear múltipla:

$SatisfMunicepe = \beta_0 + \beta_1 ImagemMun + \beta_2 QualInfraest + \beta_3 QualVida + QualLazer + \varepsilon_i$ em que Satisfação do Múncipe (*SatisfMunicepe*) representa a variável dependente (variável global constituída a partir de três fatores), *ImagemMun* ('Imagem do Município'), *QualInfraest* ('Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços'), *QualVida* ('Qualidade de Vida em Termos Económicos'), *QualLazer* ('Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança'), representam as varáveis independentes potencialmente influenciadoras da satisfação do município, e ε_i representa os erros estimados.

Os coeficientes obtidos com a estimação do modelo *Ordinary Least Squares* das variáveis em análise são os apresentados na Tabela 19. Para cada variável é apresentado o seu coeficiente

estimado e o valor da estatística t no caso da hipótese nula ser verdadeira e o nível de significância mínimo a partir do qual a hipótese nula é rejeitada, para se aferir se as variáveis independentes são significativas para explicarem a variável dependente (Satisfação do Município).

Tabela 19. Resultados da Regressão Linear.

Modelo	Variáveis ^a	SatisfMunícip ^b				
		Coeficientes não estandardizados		Coeficientes estandardizados		
		β	<i>Erro Standard</i>	β	t	<i>Sig.</i>
1	(Constante)	0,815	0,138	-	5,914	0,000*
	ImagemMun	0,345	0,054	0,268	6,335	0,000*
	QualInfraest	0,181	0,051	0,148	3,557	0,000*
	QualVida	0,033	0,071	0,033	0,463	0,644
	QualLazer	0,231	0,091	0,202	2,545	0,011*
R		0,560				
R ²		0,314				
<i>Adjusted R²</i>		0,310				
<i>F</i>		81,987				
		(0,000)*				

a. Variáveis independentes

b. Variável dependente

Método: *Enter*

* significativo para um nível de significância de 0,05.

Como seria de esperar, dado as correlações moderadas (ver análise no ponto 2.6.2), os resultados mostram que a variável dependente ou explicada é apenas influenciada significativamente por três variáveis. O modelo estimado apresenta um coeficiente de determinação de 0,310 (*AdjustedR²*), o que significa que as variáveis independentes analisadas explicam somente 31% da variação observada na variável Satisfação do Município. O modelo estimado apresenta robustez fraca ao apresentar um *AdjustedR²* inferior a 50% (valor adequado nos estudos em ciências sociais, segundo Marôco (2018)).

A estatística F com um valor de 81,987 associada a um p -value igual a 0,000 permite concluir que o modelo é estatisticamente significativo. Isto é, o modelo linear obtido é adequado para explicar a relação existente entre a Satisfação do Município e as variáveis consideradas na análise. A Satisfação do Município é positivamente influenciada pela Imagem do Município

(ImagemMun), Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços (QualInfraest) e Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança (QualLazer). A variável Qualidade de Vida em Termos Económicos (QualVida) não possui qualquer influência na satisfação do munícipe. Note-se que, a variável 'Imagem do Município' (ImagemMun) é a que mais contribui para o coeficiente de determinação ($\beta=0,268$). Os coeficientes da reta de regressão são significativos para todas as variáveis para um nível de significância de 5%, $\alpha=0,01$ (constante: $t=5,914$, ImagemMun: $t=6,335$, QualInfraest: $t=3,557$, QualLazer: $t=2,545$).

Considerando os resultados obtidos, estabelece-se o seguinte modelo de regressão:

$$\text{SatisfMunícipe} = 0,815 + 0,268\text{ImagemMun} + 0,148\text{QualInfraest} + 0,202\text{QualLazer}$$

De seguida procede-se à verificação do cumprimento dos pressupostos de normalidade, homocedasticidade e independência dos resíduos (conforme sugerido por Creswell, 2009 e Marôco, 2018), de modo a garantir a robustez do modelo obtido (ver Apêndice V). O pressuposto da normalidade foi validado através do teste exato da distribuição dos resíduos – teste de *Kolmogorov-Smirnov*, com correção de *Lilliefors* (Tabela 4, Apêndice V). Os resultados obtidos mostram a aceitação da hipótese nula de que os resíduos não-estandardizados apresentam uma distribuição normal ($p\text{-value}>0,05$). Através da estatística obtida da aplicação do teste de *Durbin Watson* validou-se o pressuposto da independência dos erros⁴. Os resultados referentes à verificação dos pressupostos são apresentados no Apêndice V, permitindo verificar que os pressupostos foram cumpridos. Para um nível de significância de 5% ($p=0,057$), a Figura 1 no Apêndice V confirma os resultados da distribuição normal dos resíduos, na medida em que a maioria dos pontos está mais ou menos em cima da diagonal principal.

A Tabela 3 do Apêndice V da estatística descritiva dos resíduos, indica a possível existência de *outlier* se / ou caso influentes (*Stud. Deleted Residual* = 0,050). De igual modo, o resultado da *Leverag* e centrada máxima indica a presença de um *outlier* multivariado (igual a 0,000). A análise da influência das observações *outliers* na qualidade do ajustamento do modelo revelou que o modelo não é significativamente influenciado por *outliers*, pelo que, deste modo, optou-se pela não exclusão dos mesmos.

⁴ Como o valor do teste de *Durbin-Watson* é aproximadamente dois ($d=1,426$, conforme a Tabela 1 do Apêndice V) não se rejeita a hipótese nula, logo considera-se que não existem evidências para se aceitar que os erros não são independentes (Marôco, 2018).

Conclusões, Limitações do Estudo e Futuras Linhas de Investigação

Com este trabalho de investigação foi pretendido conhecer e avaliar a satisfação dos munícipes 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 fixadas 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 Munícipe;* A hipótese não foi validada', o que nos leva a concluir que não existe diferença por concelho de residência relativamente a satisfação do munícipe.
- **Hipótese de Investigação 2:** *Existem diferenças sociodemográficas relativamente à Satisfação do Munícipe.* Os resultados mostraram que não existe diferença entre a variável género e faixa etária dos munícipes, pelo que não se conseguiu validar a hipótese de investigação.
- **Hipótese de Investigação 3:** *A média da satisfação dos munícipes 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 munícipes 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 munícipe é igual da media da qualidade de infraestruturas base e serviços no município.
- **Hipótese de Investigação 5:** *A média da satisfação dos munícipes 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 munícipes 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 munícipes 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 munícipe. 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.

Um outro ponto do nosso estudo foi identificar os determinantes da satisfação do munícipe. Os resultados obtidos permitem concluir que a satisfação do munícipe é positivamente influenciada pela Imagem do Município (ImagemMun), Qualidade das Infraestruturas Base e Serviços (QualInfraest) e Qualidade de Vida em Termos de Lazer, Acesso à Cultura, Qualidade Ambiental e Segurança (QualLazer). Já a Qualidade em Termos Económicos parece não ter qualquer influência na satisfação do munícipe.

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 munícipes/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 numa dissertação 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 dirigentes das referidas autarquias. Crê-se que através das entrevistas se poderia ter mais confronto e análise de informação diversa.

Referências Bibliográficas

- Almeida, P. (2007). *A relação de desempenho - satisfação nos serviços autárquicos (Dissertação de Mestrado)*. Universidade do Porto.
- Ambrósio, H. (2015). *Estudo da motivação na Administração Pública de Angola – estudo do município de Saurimo (Dissertação de Mestrado)*. Instituto Superior de Educação e Ciências.
- Anunciação, M., R. (2012). *Descentralização e desconcentração administrativa (diferenças)*. Recuperado em: <http://administrativistassub3.blogspot.com/2012/11/descentralizacao-edesconcentracao.html>.
- Araújo, J. (2001). *Considerações sobre o conceito de reforma administrativa*. *Revista de Administração e Políticas Públicas*, 2(2), pp. 60-63.
- Bilhim, J. (2004). *A governação nas autarquias locais. Coleção Inovação e Governação nas Autarquias*. Porto: Sociedade Portuguesa de Inovação.
- 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.
- Carapeto, C. & Fonseca, F. (2005). *Administração Pública: modernização, qualidade e inovação*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Cardoso, A. (2008). *Qualidade apercebida e satisfação dos munícipes – avaliação dos munícipes da AMAVENUTIII/Ave (Dissertação de Mestrado)*. Universidade Fernando Pessoa.
- Caupers, J. (2001). *Introdução ao direito administrativo (6ª ed.)*. Lisboa: Âncora.
- Corte-Real, I. (2003). *Descentralização e reforma administrativa*. Oeiras: Celta Editora.
- Creswell, J. (2009). *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches (3ª ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Czepiel, J. & Rosemberg, L. (1973). *Consumer Satisfaction: Concept and Measurement*. New York University: Working Paper.
- Czer, L. (2009). O poder local e o princípio da participação. Recuperado de: <https://webartigos.com/artigos/o-poder-local-e-o-principio-de-participacao/19710>
- 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 planeamento territorial: possibilidades para as pequenas cidades? *Revista REDES*. Santa Cruz do Sul, 12(2), pp. 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.
- Freitas do Amaral, D. (2010). *Curso de direito administrativo (3 ed.)*. Volume I. Lisboa: Almedina..
- Freitas, D. A. (2003). *Manual de direito administrativo (2.ª ed.)*. Lisboa: Almedina.
- 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.
- Giese, J. & Cote, J. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*. (4)1, pp. 1-24.
- 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 Congreso 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 Administration*. (69), pp. 3-19.
- Jara, C. (1997). *Construindo o poder local*. Salvador, n.º 26/27: Caderno CRH.
- Kliksberg, B. (1994). *Redesenho do estado para o desenvolvimento sócio-económico e a mudança: uma agenda estratégica para a discussão*. *Revista de Administração Pública*, 28(3), pp. 5-25.
- 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.
- Lage, L. (2008). *Qualidade e satisfação nos serviços públicos. O caso de uma empresa municipal – EMARVR (Dissertação de Mestrado)*. Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.
- Marôco, J. (2018). *Análise estatística com o SPSS statistics (7.ª ed.)*. Pêro Pinheiro: ReportNumber.
- Marôco, J. (2018). *Análise estatística com o SPSS Statistics (7.ª ed.)*. Lisboa: ReportNumber.
- Marques, S. (2008). *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/>

- Montalvo, A. (2003). *O processo de mudança e o novo modelo da gestão pública municipal*. Coimbra: Almedina.
- Moran, J. M. (2005). Integração das tecnologias na educação. *In: Salto para o Futuro*. Brasília: Posigraf.
- Oliver, R. L. (1980). Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *17(4). Journal of Marketing Research*, pp. 460-469.
- Pereira, L. (2000). A reforma gerencial do estado de 1995. *Revista de Administração Pública*. *34(4)*, pp.7-26.
- Pestana, M. & Gageiro, J. (2014). *Análise de dados para ciências sociais – Complementariedade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Pires, A. (2016). *Sistema de gestão da qualidade – ambiente, segurança, responsabilidade social, indústria e serviços* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- 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, L. (2015). *Municipalismo e desenvolvimento local (Monografia)*. Universidade do Mindelo. Recuperado de:
<http://portaldoconhecimento.gov.cv/bitstream/10961/4810/1/Laidy%20Rodrigues%202015.%20Municipalismo%20e%20desenvolvimento%20local.pdf>
- 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.
- Roque, S. (2010). *O processo de recolha de dados*. Recupero de:
<https://pt.slideshare.net/mscabral/o-processo-de-recolha-de-dados-entrevista>
- 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.
- Santos, J. (2012). *'Novo paradigma para um poder local moderno e sustentado em cabo verde'*. Notícias do Norte, Recuperado de: <https://noticiasdonorte.publ.cv/6320/novo-paradigma-para-um-poder-local-moderno-e-sustentado-em-cabo-verde/>
- 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.

Silva, M. (2008). Poder local. Conceito e exemplos de estudos no Brasil. *Revista Sociedade & Natureza*, 20(2), pp.69-78.

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..

Teles, F. (2011). A reforma da governação municipal: uma visão integral ou uma morte anunciada? *Nova Cidadania*. 45, pp. 46-49.

Legislação

Lei Constitucional n.º 1/V/1999, de 23 de novembro.

Lei n.º 134/IV/95, de 3 de julho. Estatuto dos Municípios.

Apêndices

APÊNDICE I – Autorização para a utilização do questionário

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

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

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

Em todo o caso disponha,

Um bom trabalho,

Cumprimentos,
Alexandra Machás

Alexandra Machás

Brand Intelligence & Research Director

APÊNDICE II – Pedido de autorização para aplicação dos questionários



Exmo. Senhor Presidente da Câmara Municipal

Assunto: Pedido de autorização para aplicação de questionário

Chamo-me Vanina Vanessa Soares Tavares e encontro-me a realizar a dissertação de mestrado (Mestrado em Administração Autárquica) na Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo do Instituto Politécnico de Bragança (EsACT-IPB) intitulada “*Avaliação da satisfação dos munícipes: estudo de caso dos municípios da ilha de São Nicolau*”, sob a supervisão da Professora Doutora Sónia Nogueira, Professora Adjunta da EsACT-IPB.

O objetivo principal do referido estudo é avaliar a satisfação do munícipe relativamente a diferentes áreas (educação, infraestruturas, aspetos económicos, etc...) disponibilizadas pelos municípios de São Nicolau aos seus residentes.

Para a realização desta investigação será aplicado um **questionário** a uma amostra de munícipes residentes no concelho de Ribeira Brava.

Assim, venho por este meio **solicitar a autorização para aplicar o questionário aos residentes no concelho de Ribeira Brava.**

Agradeço toda a atenção que possa despender sobre este assunto e encontro-me disponível para esclarecimentos adicionais.

Com os melhores cumprimentos,

Santiago, 2 de dezembro de 2017

Vanina Soares Tavares

APÊNDICE III – Autorizações para aplicação dos questionários



MUNICÍPIO DA RIBEIRA BRAVA
Câmara Municipal
-----0-----
Gabinete do Presidente

NIF: 352318155

N/Refª 28/GPC/2018

Ribeira Brava, 26 de janeiro de 2018

A Câmara Municipal da Ribeira Brava, ilha de São Nicolau - Cabo Verde vem, através desta, autorizar a aplicação de um inquérito, aos munícipes residentes no município da Ribeira Brava, à mestranda Vanina Vanessa Soares Tavares, que se encontra a realizar a dissertação de mestrado (Mestrado em Administração Autárquica) na Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo do Instituto Politécnico de Bragança (EsACT-IPB) intitulada "*Avaliação da satisfação dos munícipes: estudo de caso dos municípios da ilha de São Nicolau*", sob a supervisão da Professora Doutora Sónia Nogueira, Professora Adjunta da EsACT-IPB.

O Presidente Substituto


Anildo José Ramos Santos



MUNICÍPIO DO TARRAFAL DE SÃO NICOLAU
CÂMARA MUNICIPAL
Gabinete do Presidente

"Unidos na Promoção e Valorização do Desporto!"

Exma. Sra. Vanina Tavares
Estudante do Instituto Politécnico de Bragança
Mirandela

N/Ref:256GPCMTSN/2017

Paços de Concelho, 29 de dezembro de 2017

Assunto: Pedido de autorização para aplicação de questionário

Antes de mais queira aceitar as nossas saudações e continuação de um bom ano e que 2018 seja repleto de sucessos.

Senhora Vanina Tavares,

Pela presente e por incumbência superior, somos a comunicar-lhe o despacho do Presidente da Câmara Municipal recaído sobre o pedido de autorização para aplicação de questionário a uma amostra de munícipes residentes no concelho do Tarrafal.

"Deferido nos termos requeridos".

Melhores Cumprimentos

Gabinete do Presidente



Apêndice IV – Inquérito por questionário

QUESTIONÁRIO – SATISFAÇÃO DO MUNÍCIPE

O presente questionário enquadra-se no âmbito da dissertação de Mestrado em Administração Autárquica e tem como objetivo avaliar a satisfação dos munícipes em relação ao município de residência, o caso dos municípios da ilha de São Nicolau em Cabo Verde. Solicita-se, assim, a sua colaboração, enquanto cidadão residente nos concelhos de Ribeira Brava e Tarrafal no preenchimento deste questionário.

A informação recolhida através deste questionário será tratada estatisticamente, garantindo-se, desde já, a confidencialidade dos dados e anonimato das respostas.

Instruções para o preenchimento do questionário:

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

Obrigada pela sua colaboração.

Vanina Tavares

Filtro de exclusão: Não residente nos concelhos da ilha de São Nicolau (considera-se residente aquele que tem residência fiscal no concelho de Ribeira Brava ou Tarrafal);

Filtro de exclusão: Idade < 18 anos;

Qual a **FREGUESIA/MUNICÍPIO** onde reside?

Nossa Senhora do Rosário

Nossa Senhora da Lapa

Tarrafal

Para as perguntas que se seguem, pede-se a sua opinião relativamente ao **local onde reside** (concelho de residência).

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

1.1	É um Município com elevada VISIBILIDADE (é conhecido em Cabo Verde, falam sobre o Município em notícias, seja pela sua cultura, gastronomia, dimensão, turismo)	1	2	3	4	5
1.2	O Município tem vindo a MODERNIZAR-SE (i.é., nota-se que o poder local tem vindo a introduzir serviços mais modernos, novas atividades culturais, tecnologia...)	1	2	3	4	5
1.3	O Município tem RELEVÂNCIA NACIONAL (i.é., contribui para o Produto Interno Bruto (PIB) do país, é importante para a economia nacional...)	1	2	3	4	5
1.4	O Município tem vindo a DESENVOLVER-SE (i.é., tem crescido seja em população, casas, turismo,...)	1	2	3	4	5
1.5	Trata-se de um Município onde SE VIVE BEM (i.é., onde os cidadãos/residentes têm qualidade de vida)	1	2	3	4	5

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

2.1	ENSINO: Qualidade das ESCOLAS E ENSINO, ACESSO dos jovens à EDUCAÇÃO (primária, liceu), qualidade do EQUIPAMENTO ESCOLAR	1	2	3	4	5
2.2	SAÚDE: Qualidade dos CENTROS DE SAÚDE locais, acesso a HOSPITAIS , e serviços de saúde em geral, disponibilidade de SERVIÇOS MÉDICOS (consultas, urgências,)	1	2	3	4	5
2.3	SANEAMENTO E SERVIÇOS PÚBLICOS BASE: Qualidade dos SERVIÇOS PÚBLICOS (águas, saneamento, energia, tratamento/recolha lixo...)	1	2	3	4	5
2.4	SERVIÇOS MUNICIPAIS: Qualidade dos SERVIÇOS MUNICIPAIS no atendimento aos munícipes, bom serviço, profissionalismo ... , Câmara,...	1	2	3	4	5

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

3.1	Como avalia a relação QUALIDADE/CUSTO DE VIDA do Município?	1	2	3	4	5
3.2	A EMPREGABILIDADE (oferta de trabalho – EMPREGO), postos de trabalho... é gerador de emprego..., ou é onde se encontra, em geral, mais oportunidades de trabalho	1	2	3	4	5
3.3	Capacidade em ATRAIR EMPRESAS para o Município (atração de empresas importantes ou com dimensão, criou vantagens para atrair novas empresas...)	1	2	3	4	5
3.4	Capacidade de oferta de HABITAÇÃO com boa relação qualidade-preço, tem crescido em oferta habitacional de qualidade	1	2	3	4	5

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

4.1	Qualidade dos EVENTOS CULTURAIS (festas tradicionais locais, música/concertos, museus, exposições...), diversidade de eventos e ações culturais, promovem o acesso à cultura...	1	2	3	4	5
4.2	Acesso e qualidade de SERVIÇOS DE LAZER (ex.: cinema, restaurantes, diversidade entre ações de entretenimento)	1	2	3	4	5
4.3	Qualidade dos serviços de SEGURANÇA PÚBLICA (tem bons serviços de polícia e vigilância, segurança, vigilância e prevenção)	1	2	3	4	5
4.4	Boa QUALIDADE DO 'AR' E AMBIENTAL (sem poluição, espaços verdes, jardins)	1	2	3	4	5
4.5	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 ...	1	2	3	4	5

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

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

6) 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**? (assinale a sua resposta considerando a escala de 1 a 5, em que 1 é Muito Insatisfeito e 5 é Muito Satisfeito)

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

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

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

PERFIL DO INQUIRIDO E CARACTERIZAÇÃO SÓCIO-DEMOGRÁFICA:

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

8) GÉNERO

Feminino Masculino

9) ESCALÃO ETÁRIO

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

10) NÍVEL DE ESCOLARIDADE

- Ensino Básico 1º ciclo – 4º ano escolaridade
- Ensino básico 2º ciclo – 6º ano escolaridade
- Ensino básico 3º ciclo – 9º ano escolaridade
- Ensino Secundário – 12º ano de escolaridade/equivalente
- Ensino Superior – Bacharelato
- Ensino Superior – Licenciatura
- Ensino Superior – Mestrado
- Ensino Superior – Doutoramento

11) ESTADO CIVIL

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

12) SITUAÇÃO PROFISSIONAL

- Estudante
- Trabalhador(a) por conta de outrem
- Trabalhador(a) por conta própria
- Reformado(a)
- Desempregado(a)
- Doméstica
- Outra situação (*indique por favor qual*): _____

13) RENDIMENTO BRUTO MENSAL individual (e não do agregado familiar)

- Até 11.000 escudos
- De 11.500 até 19.999 escudos
- De 20.000 até 39.999 escudos
- De 40.000 até 54.999 escudos
- De 55.000 até 84.999 escudos
- De 85.000 até 99.999 escudos
- Igual ou superior 100.000 escudos

MUITO OBRIGADA POR SE TER DISPONIBILIZADO A PREENCHER ESTE QUESTIONÁRIO.

Apêndice V – Estatísticas

Tabela 1. Sumário Modelo^b Estimado.

Modelo	R ^a	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,560	0,314	0,310	0,59557	1,426

a. Variáveis independentes: (Constante), ImagemMun, QualInfraest, QualVida, QualLazer.

b. Variável dependente: SatisfMunícipe.

Tabela 2. ANOVA^b Modelo Estimado.

Modelo		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressão	116,323	4	29,081	81,987	0,000 ^b
	Residual	254,675	718	0,355		
	Total	370,998	722			

a. Variáveis independentes: (Constante), ImagemMun, QualInfraest, QualVida, QualLazer.

b. Variável dependente: SatisfMunícipe.

Tabela 3. Estatística Descritiva dos Resíduos^a.

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	n
Predicted Value	1,6049	4,5132	3,2296	0,40139	723
Std. Predicted Value	-4,048	3,198	0,000	1,000	723
Standard Error of Predicted Value	0,023	0,170	0,046	0,018	723
Adjusted Predicted Value	1,5506	4,5170	3,2302	0,40154	723
Residual	-2,29920	2,06175	0,00000	0,59392	723
Std. Residual	-3,861	3,462	0,000	0,9997	723
Stud. Residual	-2,44132	3,507	0,000	1,001	723
Deleted Residual	-4,020	2,11604	-0,00060	0,59886	723
Stud. Deleted Residual	0,050	3,535	-0,001	1,003	723
Mahal. Distance	0,000	57,663	3,922	4,881	723
Cook's Distance	0,000	0,196	0,002	0,008	723
Centered Leverage Value	0,000	0,080	0,006	0,007	723

a. Variável dependente: SatisfMunícipe,

Tabela 4. Teste de Normalidade

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk	
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Sig.
Unstandardized Residual	0.046	723	0.200*	0.993	723

a. Lilliefors Significance Correction

* This is a lower bound of the true significance

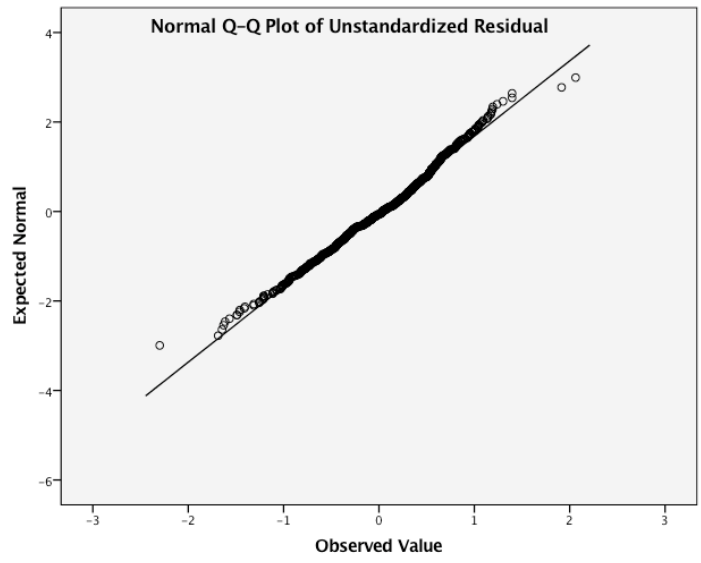


Figura 1. Distribuição dos Resíduos.

