

Anexo 1

Focus Groups

Fase 2

Modelo de Relevância do Cidadão

Junho de 2003

O estado da Nação 2003



Com o apoio:



Índice de conteúdos

1.	Introdução	1
2.	Metodologia	2
2.1.	Universo	2
2.2.	Técnicas de recolha de informação.....	2
2.3.	Instrumentos de recolha de informação	3
2.4.	Técnicas de análise de informação	3
2.5.	Amostragem.....	3
2.6.	Amostra.....	3
3.	Análise das entrevistas realizadas	5
3.1.	Acesso.....	5
3.1.1.	Acesso à Câmara Municipal	5
3.1.2.	Acesso ao Concelho.....	14
3.2.	Produtos e Serviços	20
3.2.1.	Produtos e serviços de uma Câmara Municipal	20
3.2.2.	Produtos e serviços de um Concelho	25
3.3.	Preço.....	31
3.3.1.	Preço de uma Câmara Municipal.....	31
3.3.2.	Preço de um Concelho	33
3.4.	Experiência	34
3.4.1.	Experiência na Câmara Municipal e concelho.....	34
4.	Análise das principais conclusões	37
5.	Anexo 1 — Lista de participantes nas entrevistas.....	39
6.	Anexo 2 — Guião de condução de entrevistas de grupo	44
	Guião de focus group.....	45

Índice de tabelas

Tabela 1. Distribuição de participantes por entrevistas.....	4
Tabela 2 Atributos associados de forma espontânea ao conceito de acesso à Câmara Municipal	6
Tabela 3 Atributos associados de forma espontânea ao conceito de acesso ao Concelho	14
Tabela 4 Atributos associados de forma espontânea ao conceito de produtos e serviços de uma Câmara Municipal.....	20
Tabela 5 Atributos associados de forma espontânea ao conceito de produtos e serviços de um concelho.....	25

1. INTRODUÇÃO

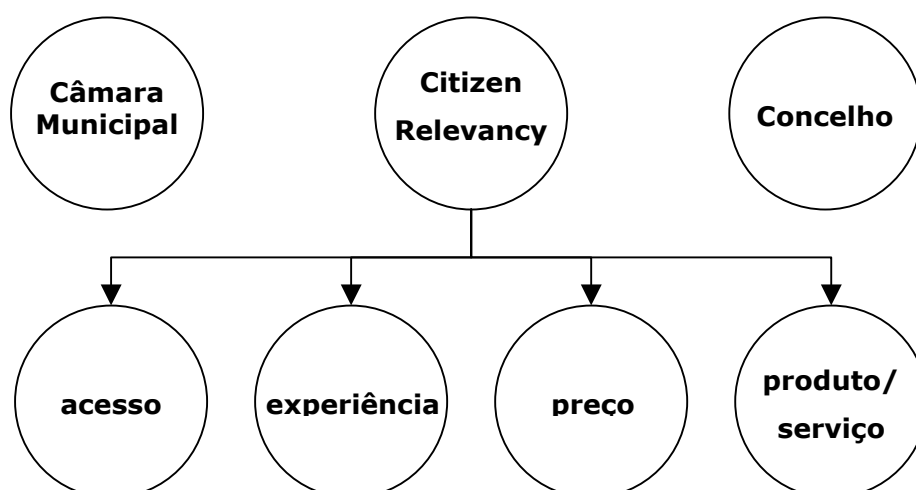
São apresentados, neste documento, os resultados extraídos da análise do estudo o Estado da Nação 2003 realizado pela Data Crítica.

A realização deste estudo insere-se no âmbito de uma parceria celebrada entre a Data Crítica e o DN, ESCS, SIC e TSF com o apoio da Cap Gemini Ernst & Young.

O objectivo central do estudo consistiu em testar um novo modelo teórico de análise da relevância do cidadão (*citizen relevancy*), inicialmente desenvolvido pela Cap Gemini, para avaliar a relação entre as instituições públicas e o cidadão. Esta experiência consubstanciou-se com a realização de quatro *focus groups* em Lisboa, Porto, Viseu e Évora.

A análise será apresentada em função das quatro dimensões mais importantes na avaliação da relevância do cidadão, presentes no modelo teórico apresentado na Figura 1.

Figura 1. Dimensões e variáveis do modelo de Relevância do Cidadão.



Pretende-se, através da aplicação dos resultados do estudo, a ampliação de um modelo de análise e dos respectivos indicadores capazes de analisar a relação entre cidadão, Câmara Municipal e Concelho, com vista à optimização dos centros de decisão.

Este estudo permitiu, através da análise qualitativa dos testemunhos dos munícipes, reunir informação aprofundada sobre o que consideram ser:

- o acesso à CM e ao Concelho;
- a experiência com a CM e o Concelho;
- o preço com a CM e o Concelho;
- os serviços e os produtos oferecidos pela CM e pelo Concelho.

O estudo foi conduzido junto de munícipes residentes nos Distritos de Lisboa, Porto, Viseu e Évora (*focus groups* 1, 2, 3 e 4). As quatro entrevistas de grupo foram realizadas entre 29 de Maio e 7 de Junho de 2003, nos referidos Distritos, envolvendo um total de 28 participantes.

2. METODOLOGIA

2.1. Universo

O universo do estudo é constituído por cidadãos com 17 ou mais anos, residentes nos Distritos de Lisboa, Porto, Viseu e Évora.

2.2. Técnicas de recolha de informação

A metodologia a aplicar na realização deste estudo assume um carácter essencialmente qualitativo. Esta opção fundamenta-se pela inexistência de dados qualitativos relativos ao objecto de estudo como, por exemplo, indicadores dos atributos acesso, preço, experiência, produtos e serviços valorizados pelo munícipe, que compõem a metodologia *Citizen Relevancy* em relação aos

diferentes vectores considerados na análise. Consequentemente, a equipa de projecto optou por privilegiar a necessidade de reunir informação aprofundada numa perspectiva exploratória, em detrimento da análise quantitativa. Desta forma, foi proposto o recurso a entrevistas de grupo (*focus groups*) junto dos munícipes residentes nos Concelhos acima referidos.

Foram realizadas 4 entrevistas de grupo, entre 29 de Maio e 7 de Junho de 2003 com o objectivo de aferir e avaliar quais os aspectos considerados como fundamentais, pelos cidadãos, na sua relação com a CM e o Concelho.

Todas as entrevistas foram objecto de gravação *áudio* (as gravações encontram-se em anexo ao presente relatório – Anexo 2).

2.3. Instrumentos de recolha de informação

O guião de condução das entrevistas foi elaborado pela Data Crítica, sujeito a aprovação pela Cap Gemini – Anexo 2.

2.4. Técnicas de análise de informação

A análise da informação decorrente das entrevistas foi baseada na análise directa das gravações *áudio*, na sua transcrição parcial e na utilização de grelhas de análise desenvolvidas pela Data Crítica, de acordo com os objectivos do estudo.

2.5. Amostragem

A selecção dos participantes no estudo foi realizada de forma aleatória sistematizada, através de lista de contactos telefónicos presentes nas listas nacionais dos diversos Distritos. A selecção dos participantes no agregado familiar foi aleatorizada através do método do último aniversariante.

2.6. Amostra

A amostra é composta por cidadãos com mais de 17 anos, residentes nos diversos Concelhos em lar com telefone.

A dimensão final da amostra é de 28 participantes, com a distribuição apresentada na Tabela 1.

Tabela 1. Distribuição de participantes por entrevistas

<u>Entrevista</u>	<u>Participantes</u>
<i>Focus group</i> Lisboa	8 participantes
<i>Focus group</i> Porto	7 participantes
<i>Focus group</i> Viseu	6 participantes
<i>Focus group</i> Évora	7 participantes

A lista detalhada e a caracterização dos participantes nas entrevistas de grupo são apresentadas em anexo – Anexo 1.

3. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS REALIZADAS

No total participaram 28 pessoas nas entrevistas de grupo com idade compreendida entre os 17 e os 58 anos. O objectivo principal consistiu em compreender e testar diferentes aspectos relacionados com os conceitos de acesso, serviços/produtos, preço e experiência na relação com a Câmara Municipal e o Concelho. A condução das entrevistas privilegiou elementos como a espontaneidade das respostas dos participantes, limitando-se a organizar as ideias dos diferentes grupos. A análise directa das entrevistas foi realizada de acordo com o modelo definido, considerando os atributos e dimensões.

3.1. Acesso

3.1.1. Acesso à Câmara Municipal

O primeiro desafio proposto aos grupos consistiu na definição, em abstracto, do conceito de acesso à Câmara Municipal. Foi perguntado, no âmbito deste objectivo o que este conceito sugeria aos vários participantes.

Para explicar o que é o acesso a uma determinada instituição pública ou privada, foi dado um conjunto de exemplos relacionados com o mercado e os consumidores, fazendo o grupo pensar num conjunto de dimensões relevantes para o consumidor. Em seguida foi-lhes pedido para pensar no mesmo conjunto de dimensões para a Câmara Municipal.

A Tabela 2 indica-nos o conjunto de atributos referidos espontaneamente pelos participantes dos 4 *focus groups* para acesso à Câmara Municipal.

Tabela 2 Atributos associados de forma espontânea ao conceito de acesso à Câmara Municipal

Acesso à Câmara Municipal					
Lisboa	Porto	Viseu	Évora	Total	
1	7	22	1	31	Identificação dos responsáveis pelos processos/interlocutor Ideal
2	0	2	18	22	Atendimento profissional e personalizado (CRM)
2	8	0	6	16	Disponibilização de informação <i>online</i> e por telefone e um maior recurso a tecnologias de informação
2	2	11	0	15	Acompanhamento e consulta de processos de licenciamento, etc.. (ex. <i>online</i>)
0	1	8	6	15	Informação útil ao munícipe em sentido lato
0	10	1	0	11	Celeridade dos processos
0	7	1	0	8	Disponibilidade do executivo
1	0	0	6	7	Estrutura departamental coerente
1	0	4	1	6	Horários alargados
0	4	1	0	5	Disponibilidade/atenção dos funcionários
0	0	0	4	4	Concentração física dos diversos tipos de serviços
0	1	1	1	3	Estacionamento
0	3	0	0	3	Gabinetes de apoio a iniciativas (grandes, médias e pequenas empresas)
0	0	1	0	1	Bons acessos
0	0	1	0	1	Interactividade/ <i>feedback</i> às solicitações
0	0	0	1	1	Disponibilização de transportes aos cidadãos
0	0	0	1	1	Localização central
0	0	0	1	1	Serviços especiais para idosos e inválidos (CM devia deslocar-se junto deles)

Acesso à Câmara Municipal Lisboa

A primeira ideia que surgiu foi o telefone (referida pelo participante EC) associada à facilidade ou não em encontrar o número certo e o interlocutor ideal. Segundo este participante é fácil pegar no telefone e contactar a Câmara Municipal (CM), no entanto, é difícil contactar com a pessoa responsável por um determinado assunto ou processo.

Consequentemente, a *Internet* surgiu espontaneamente como um dos canais ideais para procurar informações ou contactos sobre a CM. Porém, alguns participantes, consideram que o acesso é limitado, nomeadamente para idosos, que têm pouco contacto com as novas tecnologias de informação. Uma das soluções apontadas pelo grupo para esta situação prendeu-se com a centralização dos contactos e sua divulgação pelos correios e nos meios de comunicação locais.

Quando questionados sobre a melhor forma para fazer chegar informação à CM, *Email* e telefone são os dois canais mais privilegiados pelo grupo de Lisboa. Na inexistência de um *email* para cada pelouro ou departamento, estes deveriam ser reencaminhados para os responsáveis pelos diferentes assuntos. Um outro participante (SC) refere que existem câmaras com tecnologia CRM (Citizen Relationship Management) que conseguem gerir de uma forma articulada as relações com os munícipes o que reverte numa melhoria da coordenação dos processos.

Neste contexto, quase todos os participantes de Lisboa consideraram a existência de problemas de comunicação no contacto com a CM.

...em qualquer abordagem à Câmara, nunca encontramos à primeira a pessoa indicada para contactar. (SR)

...quando se quer construir uma casa têm-se imensa dificuldade em obter informação sobre os procedimentos necessários para dar esse passo, é necessário ir lá vezes sem conta até nos apercebermos de tudo o que é necessário para legalizar o processo. (JB)

...eu moro num prédio com algumas pessoas de idade mais avançada e muitas vezes elas vêm perguntar-me como contactar os diversos serviços da CM. Normalmente as pessoas marcam um número mas não sabem para que departamento hão-de falar. (SR)

...relativamente a diferendo com ar condicionado clandestino que pingava em cima da minha roupa liguei para a Câmara e ninguém soube resolver a minha situação, acabei por desistir e consultar uns amigos que são advogados para me ajudar. (EC)

Acesso à Câmara Municipal (Viseu)

O acesso é a capacidade de ultrapassar a burocracia e chegar ao interlocutor ideal diz um participante (AH). O acesso é conseguir resolver os problemas em tempo útil. No geral, verifica-se um consenso em relação ao que foi dito e outro participante (ML) reforça a ideia considerando também a velocidade de resolução dos processos, a facilidade de contacto com as pessoas da secretaria ou o conseguir um carimbo bastante importante. Segundo ele, contactar a CM por telefone ou por *email* para resolver pequenas questões, também já devia ser possível uma vez que essas soluções já são viáveis.

O mesmo participante (AH) refere ainda que quando se fala de acesso à Câmara pode-se também falar da viabilização de projectos, ou seja, a aceitação destes e do apoio dado a particulares. Considera que deve existir ajuda e vontade de colaborar com projectos que contribuam para desenvolvimento do Concelho porque até a algum tempo atrás isto não sucedia.

...chegávamos à CM e às diversas instituições e não queriam saber de projectos. Hoje em dia há canais directos para cada tipo de problemas e esses estão bem identificados para nos direccionarmos às pessoas indicadas de acordo com cada um das situações. (AH)

...a inovação em termos de IT é fundamental para melhorar a transmissão de informação a rapidez dos processos. (ML)

...no meu caso particular, eu tenho uma pequena empresa, e nunca tive qualquer problema. (ZM)

O moderador introduz a questão do estacionamento e verifica-se um consenso entre todos os participantes de que o estacionamento é mau em quase todas as Câmaras que conhecem por estarem situadas normalmente em zonas muito centrais e históricas com ruas estreitas.

...o estacionamento junto à CM é muito importante. (AF)

ML considera que deveriam existir gabinetes de apoio a pequenas e médias iniciativas de carácter empresarial ou cultural que fomentassem o desenvolvimento municipal.

Nestes últimos anos desburocratizou-se a Câmara de tal maneira que temos um acesso fácil aos diversos departamentos para resolver as diversas dificuldades. (AH)

Acesso Câmara Municipal (Porto)

CV começa logo por referir a dificuldade em falar com as pessoas responsáveis pelos processos ou com os decisores. Outro participante (HV) subscreve a mesma ideia sobretudo na parte da cultura com a qual está mais envolvida.

Há sempre alguém a remeter a questão para outra pessoa e especialmente quando o assunto é tabu há sempre um interesse em que as pessoas não estejam. (HV)

...a atenção e a receptividade dos funcionários é muito importante porque incrementam a funcionalidade do sistema sobretudo na resolução de problemas. (FF)

...custa-lhes muito escrever, todas as decisões deveriam vir por escrito. Eu quando me dirijo a uma Câmara tenho-me que dirigir por escrito o que não acontece quando me devolvem a informação, eles não têm que explicar o porquê ao contrário de nós. (MV)

CV refere que o acesso aos decisores por vezes até se consegue embora ninguém assuma as responsabilidades.

Outro participante (MV) refere que por vezes os políticos argumentam as suas decisões dizendo que são tomadas para se aproximarem mais dos munícipes. Porém, segundo este participante, o debate em termos locais quase não existe pois raramente consultam as populações aquando de uma intervenção feita em termos municipais. Quando estas não agradam ou são criticáveis o apuramento das responsabilidades é infrutífero pois todos os envolvidos acabam por se desresponsabilizar. Segundo este participante não existe uma cara para os projectos e ninguém questiona o porquê. Outro participante (CV) reforça dizendo que as autarquias locais pedem mais autonomia de decisão porque estão mais perto das populações mas acabam por se desresponsabilizar porque o facto de tomar decisões tem custos políticos.

A desresponsabilização faz com que as competências que já são por lei da responsabilidade das autarquias locais andem constantemente a circular entre poder central e local atrasando os projectos e fazendo muitas vezes cair o interesse por determinados investimentos... mesmo com as direcções regionais de Norte, Centro e Sul acabamos por ter de ir a Lisboa tratar dos nossos assuntos. (HV)

Outro elemento do grupo refere a falta de produtividade como responsável pela lentidão dos processos (FF).

...sempre que há algum atraso ou problema a resposta tipo é «a culpa é do sistema». (HV)

...os tribunais deviam actuar quando os atrasos causam prejuízos consideráveis. (RV)

Outro participante (CV) considera que deveria existir um provedor a nível local que orientasse, facilitasse e servisse de *interface* entre a pessoa que procura uma informação e a pessoa que toma a decisão.

Considera ainda que em Portugal, para se ter acesso à informação numa CM, é necessário passar por inúmeros departamentos porque existe tanto uma interdependência exagerada como uma falta de articulação entre eles. O acesso aos processos é sempre complicado porque têm tomadas de decisão envolvidas. Os funcionários têm medo de tomar decisões pois não querem assumir responsabilidades para não ficarem vinculadas a um parecer negativo.

Outro participante (RV) acrescenta que a possibilidade de consulta de processos *online* seria muito importante. Tal possibilidade tornaria tudo mais claro e transparente e, eventualmente até traria a explicação para a diferença de *timings* no tratamento de processos idênticos.

...quando há algo de escondido é porque algo está mal. (HV)

...enquanto que os diferentes ministérios têm feito um esforço considerável para por um conjunto de informação e serviços relevantes online, a maior parte dos sites das CM's continua ter apenas a data dos arraiais e dos patrocinadores que normalmente são o pequeno comércio local. Os ministérios têm dinheiro, as CM's não e aí está uma parte do problema da falta de acesso. (CV)

Acesso a transportes da Câmara Municipal para deslocamentos foi considerado como disponível.

...um dia necessitamos de um transporte para nos deslocarmos a Cascais para apresentação de um espectáculo da colectividade e foi de imediato posto à disponibilidade um autocarro da Câmara Municipal. (FF)

O estacionamento, tema proposto pelo moderador, suscitou algum consenso quanto à importância e alguns comentários.

...os parques de estacionamento nas CM não existem e os poucos que existem são pagos. (CV)

...por exemplo o parque de Gaia existe e não é caro mas é uma excepção à regra. (FF)

Quanto aos horários, tema igualmente sugerido pelo moderador, todos valorizaram o facto de os serviços agora funcionarem à hora de almoço ao contrário de antigamente. No entanto um dos participante (CV) referiu o facto de fecharem muito cedo, às 17 horas já não há lá ninguém e ao sábado nunca abre. Outro (RV) considera que seria bom adaptar os horários às disponibilidades dos utentes dos serviços e não à conveniência dos funcionários. Refere ainda que se os serviços *online* funcionassem bem não haveria necessidade de alargar horários porque uma grande parte da população activa tem acesso à *Internet* em casa ou no trabalho. Os reformados têm sempre mais disponibilidade para se deslocarem durante o período de funcionamento.

Acesso à Câmara Municipal (Évora)

Um dos participantes (LP) referiu espontaneamente a dificuldade de estacionamento na área da Câmara Municipal e os acessos, visto a CM estar integrada numa zona histórica. Considera ainda que a localização é muito importante uma vez que deve ser de acesso fácil a todos os utentes.

GS Outro participante considera ainda que nos casos dos mais necessitados, como idosos ou inválidos deveria ser a CM a deslocar-se junto deles.

A maior parte dos elementos do grupo considerou que a concentração de serviços, tema lançado pelo moderador, foi outra questão considerada importante para a facilidade de acesso à CM.

Outra questão facilitadora do acesso à Câmara Municipal foi a qualidade do atendimento referida por outra participante (AV). Foi proposto pelo moderador que dissertassem um pouco sobre a qualidade do atendimento pedindo que enunciassem as características que melhor podiam contribuir para tal.

Os participantes referiram que um bom atendimento passa necessariamente pela capacidade de passar informação fiável aos utentes, pela acessibilidade a esta informação, pela diversidade de serviços, pela educação, pela formação dos funcionários, pelo reduzido tempo de espera, pela actualidade das informações e dos serviços, pela competência e pela dinâmica.

Foi referida (LF) também a necessidade de objectivar e simplificar a informação que é disponibilizada aos utentes uma vez nem todos têm a mesma capacidade intelectual de assimilação.

Outro participante (AC) refere a necessidade de disponibilização de informação *online* com a qual todos concordaram.

3.1.2. Acesso ao Concelho

O segundo desafio proposto aos grupos consistiu na definição, em abstracto, do conceito de acesso Concelho. Perguntou-se, em concreto, o que este conceito sugeria aos vários participantes.

A Tabela 3 indica-nos o conjunto de atributos referidos espontaneamente pelos participantes dos 4 *focus groups* para acesso ao Concelho.

Tabela 3 Atributos associados de forma espontânea ao conceito de acesso ao Concelho

	Acesso ao Concelho				
Lisboa	Porto	Viseu	Évora	Total	
0	8	17	14	39	Saúde (qualidade)
3	6	12	7	28	Boas redes viárias
0	12	0	11	23	Segurança
0	6	1	11	18	Educação
0	0	5	0	5	Emprego
0	4	0	1	5	Justiça (pública/privada e social)
0	1	2	1	4	Cultura (espectáculos para adultos e crianças)
0	1	1	1	3	Complexos e organizações desportivas
0	0	0	3	3	Empreendedorismo e investimento
0	1	1	0	2	Mobilidade
0	2	0	0	2	Infraestruturas
1	1	0	0	2	Estacionamento
0	1	0	1	2	Recursos (água, quadros especializados, etc..)
0	1	1	0	2	Espaços verdes (jardins , parques, etc...)
0	1	0	1	2	Rede de serviços com qualidade
0	1	0	0	1	Informação Municipal sobre o Concelho
0	1	0	0	1	Assistência Social
0	1	0	0	1	Depósitos e eco centros
0	1	0	0	1	Comércio
0	0	0	1	1	Cidadania
0	0	0	1	1	Benefícios fiscais (que motivem o investimento)
0	0	0	1	1	Infraestruturas turísticas
0	0	0	1	1	Habituação

Acesso ao Concelho (Lisboa)

A rapidez ou tempo de deslocação casa escola trabalho ou apenas casa trabalho para quem não tem filhos, foi espontaneamente referida por uma das participantes (SC) que considera que quem tem filhos pequenos tem uma dificuldade acrescida para chegar ao trabalho.

Outra participante (SR) refere os transportes públicos como outro elemento que caracteriza o acesso ao Concelho e considera que devem ser avaliados em quantidade e qualidade. Em conjunto, por sugestão do moderador, tenta-se aprofundar o debate sobre os transportes públicos. Os indicadores referidos como sendo importantes resumem-se aos seguintes:

- comodidade (assentos confortáveis, superlotados, condução do motorista);

...transportam pessoas como se fossem animais. (EC)

- frequência;

...deviam ser mais frequentes pois deixavam de estar superlotados. (SR)

- sobreposição de transportes (autocarros e metro) e desfavorecimento das artérias menos centrais;
- horário.

...há apenas uma hora de chegada e uma hora de partida não há horários para as paragens intermédias. (JP)

O participante JP refere ainda que a qualidade da rede viária é importante para o acesso a um determinado Concelho, considerando que a não existência de infra-

estruturas podem condicionar o desenvolvimento, aumentar o tráfego, afastar o turismo, etc...

Os parquímetros, referidos por outro participante (MP), funcionam como uma condicionante do acesso ao Concelho. Segundo ele, existem muitas pessoas que trabalham em Lisboa e têm de pagar para estacionar em horário de trabalho o que dificulta o acesso. Neste contexto fala-se ainda o pagamento de portagens.

Ainda dentro do contexto dos transportes públicos SR refere que vive em Lisboa e demora 10 minutos de carro até ao trabalho e se vier de transportes públicos demora 1 hora e colegas de trabalho que moram fora de Lisboa demoram 20 minutos de carro.

Já outro participante (JP) refere que os transportes públicos em Lisboa não servem porque não são regulares, não são cómodos e são caros e o automóvel é muitas vezes uma solução mais barata.

Acesso ao Concelho (Viseu)

As redes viárias são fundamentais para o desenvolvimento do Concelho refere espontaneamente um dos participantes (AF). Outros referem a qualidade do pavimento dos troços turísticos, em concreto, a estrada de acesso ao Caramulo como sendo de uma extrema importância para preservação do Turismo.

...sem boas redes viárias não há pessoas que queiram vir para cá morar. (NF)

O acesso à saúde, sugerido pelo moderador, gera alguma polémica, o grupo divide-se em dois, os que consideram que a saúde está bem e os que pensam que piorou. Algumas especialidades foram extintas enquanto outras melhoraram.

...a maternidade de Tondela que deixou de existir e tudo o que são partos passaram para Viseu. Agora temos de nos deslocar até lá e antes não. (ZM)

Outro participante confronta:

...os partos em Tondela eram feitos por parteiras e em Viseu são feitos por médicos! Por isso acho que em termos de saúde estamos melhor, é impossível ter um hospital de Coimbra em todos os Concelhos. (AH)

Espaços de cultura e lazer, tais como teatros, cinemas, jardins, gimnodesportivos é outros aspectos considerados importantes para manter as pessoas por cá diz um dos participantes (ER). Estamos num Concelho que tem tendência a desertificar, as pessoas tendem a mudar-se para as grandes cidades e para o litoral se não criarmos condições para se fixarem cá.

A falta de cultura e de espectáculos é referido, por um participante (ML), como sendo por vezes desesperante outro participante (AP) acrescenta a falta espectáculos para crianças, como igualmente, muito importantes.

Acesso ao Concelho (Porto)

Aqui surgiu de forma espontânea de imediato a rede viária MV e os restantes concordam.

O acesso à educação é outra questão sugerida pelo moderador e considerada muito importante pela totalidade do grupo.

Existiram aqui imensos problemas com escolas que eram preparatórias e passaram a ser C+S o que é contraproducente porque as crianças estavam num tubo de ensaio e passam a conviver com adolescentes de 17 e 18 anos. (CV)

É ainda referido, intercaladamente, como sendo importante o acesso ao rendimento mínimo garantido, à assistência social, o acesso igual em todas as zonas a transportes públicos, à justiça, a complexos desportivos e à cultura.

...o cinema de Gaia fechou porque não tinha clientes apareceram as televisões, os vídeos, as discotecas. (CV)

...as pessoas prezam muito as facilidades de estacionamento, não vale a pena ter infra-estruturas culturais, desportivas, etc.. sem estacionamento senão as pessoas vão para os Centros Comerciais. (JB)

A segurança é outra questão muito valorizada, (HV) refere que há uns anos podia andar pelas ruas em segurança e hoje em dia já não, o que dificulta o acesso a diversas áreas do concelho.

Outro participante (JB) refere a necessidade da existência de espaços verdes verificando-se um consenso pelos restantes elementos em torno desta questão. Ainda a este propósito CV refere que as cidades crescem e os espaços verdes vão sendo gradualmente substituídos por betão. HV acrescenta ainda que há um velho problema de ordenamento, sempre existiu e continuará a existir por muitos anos.

...se obrigassem aquando o licenciamento da construção de um prédio à construção de um jardim este problema já não se punha. (HV)

Acesso ao Concelho (Évora)

O acesso à educação foi valorizado de imediato por diversos participantes. No caso de Évora isso é evidente, pois já existem universidades há muito tempo mas nem todos tinham acesso a elas.

Outra questão valorizada foi o acesso à habitação uma vez que as casas em Évora, segundo um dos participantes (RG) são muito caras e as pessoas acabam por fugir para periferia.

Um dos participantes (LP) referiu que para incentivar o investimento no Concelho deveriam existir benefícios fiscais para as empresas uma vez que sem este o interior tende à desertificação.

Um outro participante (AV) referiu, complementarmente, a necessidade de uma boa rede de serviços capazes de sustentar o desenvolvimento e atrair investimento.

Redes viárias são fundamentais para todos os participantes, as distâncias e as diferenças tornam-se mais diminutas e conseqüentemente o desenvolvimento mais fácil.

Antes de existir a auto-estrada Lisboa-Évora estávamos muito mais próximos de Espanha do que de Lisboa, agora é muito mais fácil tratarmos de questões em Lisboa ou até mesmo ir às compras. (SS)

Transportes públicos, tema lançado pelo moderador, são bastante valorizados neste distrito por vários elementos do grupo. Segundo um dos entrevistados (LF) há longas distâncias a percorrer e poucos autocarros o que implica um esforço muito grande para quem vem de fora da cidade.

...a existência de centros culturais facilita o acesso à cultura e o aumento do nível cultural da população. (AV)

3.2. Produtos e Serviços

3.2.1. Produtos e serviços de uma Câmara Municipal

O segundo desafio proposto aos grupos consistiu na definição, do conceito de produto e serviço de uma Câmara Municipal. Perguntou-se, em concreto, o que este conceito sugeria aos vários participantes.

A Tabela 4 indica-nos o conjunto de atributos referidos espontaneamente pelos participantes dos 4 *focus groups* para produtos e serviços de uma Câmara Municipal.

Tabela 4 Atributos associados de forma espontânea ao conceito de produtos e serviços de uma Câmara Municipal

Lisboa	Porto	Viseu	Évora	Total	Produtos/serviços de uma Câmara Municipal
0	15	7	0	22	Gabinete de apoio ao desenvolvimento
0	0	19	0	19	Ideias e apoio a novos projectos
0	17	0	1	18	Ordenamento do território e boa preservação e divulgação do património arquitectónico e histórico
0	0	0	17	17	Divulgação de informação relevante para o município
0	0	8	0	8	Rapidez e dinamização
0	0	0	8	8	Eventos culturais
0	5	0	1	6	Tecnologias de Informação e disponibilização de canais de comunicação não convencionais
0	2	0	4	6	Sistema integrado de transportes e estacionamento à disposição dos municípios
0	0	0	5	5	Projectos de apoio para integração pessoas excluídas e desintegradas socialmente
0	1	0	4	5	Manutenção de um corpo de Polícia Municipal e cooperação entre CM e forças de segurança
2	1	0	0	3	Recolha de resíduos sólidos e eco pontos
1	2	0	0	3	Saneamento básico e água
0	0	0	3	3	Pagamentos de serviços por MB
0	0	2	0	2	Soluções efectivas para os problemas do Concelho
0	0	0	2	2	Rede de serviços
0	0	1	0	1	Atendimento e apoio de qualidade
0	1	0	0	1	Zelar pela qualidade do ambiente
0	1	0	0	1	Auxiliar os bombeiros
0	1	0	0	1	Divulgação das actividades turísticas
0	1	0	0	1	Apoios às ISPSS locais

Produtos e serviços de uma Câmara Municipal (Lisboa)

Em Lisboa o debate foi sobretudo em torno dos serviços municipais. A CM deve, segundo um dos participantes (MP), assegurar a todos os munícipes um conjunto de serviços base sem quais não é possível viver em comunidade. Depois existem um conjunto de áreas de intervenção específicas para cada Concelho em função das prioridades estabelecidas em função das necessidades concretas de cada população.

Enquanto serviços, a Câmara já tem um leque alargado de competências o que há para fazer é sobretudo ao nível da qualidade da prestação desses mesmos serviços. Os processos, sejam eles de âmbito administrativo ou social, devem ser cada vez mais eficazes e funcionais refere PB.

Reforça ainda dizendo que não é possível continuar a perder horas ou a ter de tirar dias de férias para tratar de pequenas questões obrigatórias para o munícipe. Estes serviços têm de ter um carácter excepcional porque são obrigatórios e não opcionais. A CM, segundo o participante, deve facilitar ao máximo a resolução das obrigações que os munícipes têm para com ela para que não haja uma desresponsabilização dessas.

Produtos e serviços de uma Câmara Municipal (Viseu)

A CM tem a obrigação de divulgar as potencialidades do concelho junto de entidades locais, regionais e nacionais afim de dinamizar e otimizar os recursos de que dispomos diz AH.

Sugere ainda, soluções, rapidez, profissionalismo no atendimento, apoio aos cidadãos, ideias e novos projectos enquanto peças fundamentais do motor do concelho.

...a Câmara é um foco de dinamização para podermos apresentar projectos e depois nós próprios os podermos desenvolver, há três passos essenciais; ideias;

contraposição de soluções; aprovação de projectos e desenvolvimento dos mesmos. (AH)

Outras questões referidas pelos participantes prenderam-se com os produtos e serviços mais básicos de uma CM. Segundo a maioria dos participantes serviços tais como a recolha de resíduos sólidos, o saneamento básico, construção de arruamentos, fornecimento de água, devem ser as primeiras coisas a funcionar bem. Estes serviços são primários, os mais importantes são transversais a estes e passam pela capacidade de desenvolver as localidades sem destruir a qualidade do ambiente e as riquezas paisagísticas, arquitectónicas, etc....

Produtos e serviços de uma Câmara Municipal (Porto)

A recolha de lixo e disponibilização de eco pontos, saneamento e água, estações de tratamento são fundamentais. (CV)

Nós devemos estar num Concelho privilegiado, Gaia é o Concelho que tem mais Bandeiras azuis é sinal de que a CM está a dar bons tratamentos à água. (FF)

As questões legais como o problema do urbanismo é o cancro de tudo isto. (MV)

Em termos de serviços a Câmara tem estado a prestar bons serviços, tem feito um bom trabalho ao nível da orla marítima como por exemplo na Ribeira e desde a ponte D. Luís. (FF)

...foi criado um gabinete de desenvolvimento económico que dá apoio a todos os níveis. (MV)

RV considera que a CM deve promover e divulgar o Turismo (RV), deve ter mapas, postais, agendas de eventos culturais e distribuir informação turística gratuita. Outro participante (CV) dá o exemplo de Londres onde em qualquer estabelecimento público se encontram panfletos de promoção de espectáculos,

museus, espaços históricos. No Porto só existem dois postos de distribuição turística.

Quanto às questões de solidariedade social são normalmente as associações cívicas que as asseguram com o apoio das Câmaras. Contudo considera que se devem fiscalizar as associações para que as verbas e os apoios não caiam em mãos erradas como refere um outro participante ligado ao associativismo (FF).

Ao ser introduzido o tema de outros canais de comunicação menos convencionais para com a Câmara, a maioria dos participantes afirmam que é importante mas apenas acessoriamente, contudo esta matéria suscitou um pequeno debate; segundo um dos participantes (MV) seria a existência de um IRC municipal que despoletasse o debate sobre os diversos assuntos da autarquia ou sobre os assuntos em debate na Assembleia Municipal.

Na Internet existem "chats" acerca de tudo, poderia haver um acerca da Câmara Municipal e sobre os problemas do Concelho. (RV)

Há processos que obrigam a uma consulta pública, talvez a disponibilização dessas ferramentas fosse um canal para as pessoas se pronunciarem sobre esses assuntos. (CV)

O telefone acaba por assumir um papel relevante quando se menciona a representatividade da *Internet*. Os participantes concordam com a complementaridade do telefone, não podendo a comunicação com a Câmara ser reduzida à *Internet* pois deixariam de fora uma boa parte da população.

Produtos e serviços de uma Câmara Municipal (Évora)

AG considera que a divulgação de informação aos munícipes sobre as actividades desenvolvidas pela CM é muito importante. Segundo ele, a maior parte das pessoas não conhece uma boa parte das obrigações, dos direitos e dos benefícios que pode ter em termos de CM.

Já LP considera que os serviços devem poder ser pagos por Multibanco. A maioria das pessoas tem de deslocar junto da CM para pagar os diversos serviços municipais o que só congestiona os balcões e obriga a perdas de tempo desnecessárias.

Outra participante (LF) menciona a necessidade de um sistema integrado de serviços e transportes ao serviço do município, bem como, de estacionamento junto das diversas instituições de carácter público.

A preservação, manutenção e divulgação do património histórico e arquitectónico referido por RG é de extrema relevância. Segundo ele Évora tem um grande potencial turístico mas tem de haver, por parte da autarquia, um empenho na gestão e divulgação dessa mais valia que pode trazer visitantes estrangeiros e portugueses à cidade.

Complementarmente foram referidos, por vários participantes, de uma forma espontânea outros serviços de carácter mais social, tais como, a disponibilização de transportes e serviços especiais para idosos, projectos de apoio a pessoas desintegradas e excluídas e a cooperação entre a CM e as forças de segurança.

3.2.2. Produtos e serviços de um Concelho

O segundo desafio proposto aos grupos consistiu na definição, em abstracto, do conceito de produto e serviço de um Concelho. Perguntou-se, em concreto, o que este conceito sugeria aos vários participantes.

Tabela 5 indica-nos o conjunto de atributos referidos espontaneamente pelos participantes dos 4 *focus groups* para produtos e serviços de um concelho.

Tabela 5 Atributos associados de forma espontânea ao conceito de produtos e serviços de um concelho

Lisboa	Porto	Viseu	Évora	Total	Produtos/serviços de um concelho
1	4	14	11	30	Saúde (constante e eficaz)
1	8	6	6	21	Educação
0	0	1	15	16	Qualidade de vida
1	4	0	5	10	Segurança
1	7	1	1	10	Actividades culturais
1	6	1	1	9	Espaços verdes
1	6	1	1	9	Ordenamento/urbanismo (não aos jardins de betão)
1	0	4	0	5	Unidades Hoteleiras
0	3	1	1	5	Transportes Públicos
0	1	3	1	5	Emprego
0	0	5	0	5	PDM's bem feitos
1	3	0	0	4	Elevado PIB <i>per capita</i>
0	0	4	0	4	Infraestruturas
1	2	0	0	3	Qualidade do ambiente
1	0	1	1	3	Espaços comerciais
0	0	3	0	3	Indústria
0	1	1	0	2	Acessos
0	1	0	1	2	Ecopontos
1	0	0	0	1	Informação/publicidade
1	0	0	0	1	Controle do tráfego
0	0	0	1	1	Oferta imobiliária

Produtos e serviços de um concelho (Lisboa)

MP considera existirem produtos associados especificamente a determinados concelhos e outros produtos que já estão massificados. Ou seja, em Lisboa existem produtos exclusivos tais como certos acontecimentos ou centros culturais, o parlamento e estabelecimentos de ensino em áreas específicas por exemplo. Mas também produtos que existem em qualquer outro concelho tais como complexos desportivos, museus, discotecas, bares, etc.... O que diferencia Lisboa dos outros concelhos é a maior diversidade de produtos e serviços uma vez que é a capital do país e a cidade com a maior densidade populacional.

SR fala espontaneamente em segurança, considera importante poder andar na rua sem pôr em risco a integridade física, para isso acha fundamental haver uma boa iluminação das vias públicas, um maior patrulhamento das forças policiais e uma maior colaboração com a justiça por parte dos cidadãos.

Outra questão referida por outro participante (SC) foi a cultura. Para ele é muito importante um concelho disponibilizar um conjunto de eventos culturais necessários para satisfazer as necessidades intelectuais dos munícipes. Os centros culturais e de lazer são importantes para o crescimento cultural de uma população e para a fuga ao "obscurantismo".

O mesmo participante considera ainda muito importante um concelho tomar as medidas necessárias para proporcionar, na medida do possível, o pleno emprego aos seus habitantes uma vez que só diminuirá os problemas sociais do concelho.

JP refere a saúde como outra questão importante. A existência de infra-estruturas na área da saúde capaz de satisfazer as necessidades da população é importante para o seu bem estar.

Para MP em Lisboa há mais informação e uma maior rede de serviços disponíveis o faz com quem lá viva seja mais privilegiado sobre esse ponto de vista. No entanto com as novas tecnologias de informação, segundo o participante, as

distancias entre o mundo rural e as vantagens de viver em Lisboa são cada vez menores.

O moderador lança o tema de qualidade do ambiente. Uma das participantes (MP) acha que em Lisboa a qualidade do ambiente é o que faz mais falta, daí existirem cada vez mais pessoas a mudar para a periferia da cidade ou mesmo para zonas rurais localizadas junto das principais auto estradas.

O Urbanismo, tema igualmente lançado pelo moderador, é considerado por unanimidade importante pelo conjunto dos participantes. Suscita de imediato os seguintes comentários:

...o que existia de verdes foi destruído e substituído por blocos de apartamentos. (SR)

...é difícil fazer verde porque o verde não paga SISA. (JP)

Outro participante (MP) refere o factor stress como sendo inerente ao produto do Concelho de Lisboa, enquanto efeito colateral.

Por último um dos participantes (JP) referiu o acesso à educação como um produto importante para um concelho. Considera que em Lisboa o problema só se põe, enquanto ensino público, no ensino superior. No resto do país, existe um défice muito grande de Universidades e instituições de ensino, sobretudo em termos da qualidade do ensino.

Produto e serviço de um concelho (Viseu)

A segurança nas ruas, a oferta de serviços de saúde, de educação, de actividades culturais são referidos por três dos participantes (NF, AF e AH respectivamente).

AF acrescenta, ainda, a importância de viver próximo de espaços comerciais para não haver necessidade de grandes deslocações para satisfazer necessidades

básicas de consumo. A cultura, o lazer e comércio por vezes obrigam a fazer deslocações para fora do concelho.

AH contrapõe dizendo que a qualidade de vida é, no entanto, muito melhor fora dos grandes centros populacionais mesmo a diferença salarial acaba por ser compensatória.

...100 contos cá são 300 contos em Lisboa, e agora diz-me quem é que vive com 300 contos em Lisboa. (AH)

AF refere ainda a importância da manutenção de espaços verdes onde haja espaço para adultos e crianças praticarem actividades de lazer e apreciarem a natureza.

Outro aspecto valorizado em Viseu foi a criação de infra-estruturas primárias para todos os municípios tais como electricidade, água, saneamento básico, matéria em que a periferias ainda são bastante desfavorecidas.

O moderador introduz o tema indústria para aferir da sua importância. Um dos participantes (ER) refere de imediato a sua incompatibilidade com o Turismo, o que suscita alguma controvérsia. Segundo ele as fábricas são importantes desde que não colidam com o ambiente e com os espaços turísticos, ou seja, se tiverem o seu espaço próprio sem que hajam concessões por parte das zonas mais ambientais. AH contrapõe dizendo:

...a indústria traz emprego que é das coisas mais importantes, evita a desertificação do interior... (AH)

Os Planos Directores Municipais deviam ser alterados em função das realidades sociais dos habitantes refere AF. A maior parte concorda, mas acham que deve existir o mínimo de cuidado com o ordenamento para que não se ponha em causa a traça arquitectónica tradicional.

Um dos participantes (AH) refere a atribuição de fundos para projectos locais de investimentos para criação de novos empregos. Sem apoios ao desenvolvimento é impossível atrair investimento exterior.

As tecnologias de informação foram inerentes ao discurso da maior parte dos participantes sendo consideradas um elemento imprescindível ao desenvolvimento.

Produtos e serviços de um concelho (Porto)

Aqui os participantes valorizaram enquanto produtos e serviços de um concelho a educação, as actividades culturais, o ordenamento, os espaços verdes e a saúde.

Relativamente à educação HV pensa que ainda há muita coisa a fazer. Considera necessária uma reestruturação das infra-estruturas de ensino locais uma vez que as medidas aplicadas em nada melhoraram as suas condições. Há que racionalizar os meios e facilitar o acesso aos mais desfavorecidos.

CV refere o ordenamento junto à orla costeira, considerando-o como um grande potencial turístico, também deve ser alvo de uma atenção especial. Já houve muita construção feita sem o mínimo de planeamento. Daqui em diante tem de haver uma preservação daquilo que resta em termos ambientais e um maior cuidado com a qualidade das praias.

Produtos e serviços de um concelho (Évora)

Em Évora valorizou-se muito a questão da segurança nas ruas. O participante AV considera que apesar de Évora ser um concelho pacato do interior, já existem alguns comportamentos delinquentes tipicamente cosmopolitas que antes não existiam, o que torna o factor segurança mais importante nos dias que correm.

Outro aspecto valorizado pelo grupo foi a qualidade de vida. Dada a abrangência deste conceito foi pedido ao grupo que detalhasse ao máximo o que é qualidade

de vida. Referiram intercaladamente que qualidade de vida é ter espaços verdes à disposição, a ausência de poluição, bons acessos, ausência de zonas sociais desfavorecidas, educação, cultura, saúde e emprego.

SS refere a importância da habitação como produto de um concelho, considera que em Évora devia haver mais oferta imobiliária. A que há é escassa e muito cara o que leva as pessoas a procurarem outras zonas mais periféricas para se instalarem.

A rede de transportes públicos é outro aspecto referido como importante como produto ou serviço pelo participante RG. À semelhança do que foi dito para o acesso a um concelho as grandes distâncias das povoações circundantes só conseguem ser colmatadas com uma rede de transportes públicos regular. Évora, capital do Alentejo funciona como um pequeno centro de serviços para as restantes localidades a sua recorrência é muito frequente para a maior parte desses habitantes.

3.3. Preço

3.3.1. Preço de uma Câmara Municipal

Lista de serviços pagos prestados pela CM mencionados espontaneamente:

- Água
- Impostos
- Contribuição autárquica
- Parquímetros/parques de estacionamento públicos
- Derramas (impostos específicos)
- Licenciamentos
- Saneamento básico
- Taxas
- Recolha de resíduos sólidos

Um dos participantes (SR) refere que o imposto dos serviços municipalizados varia de acordo com o Concelho em que se vive.

...Os parques de estacionamento da CM são mais caros do que os particulares, estacionar um carro na Praça da Figueira ou nos Restauradores tem diferenças consideráveis. (SR)

Licenciamentos são mais caros em Lisboa de em qualquer parte do país.

Tudo em geral é mais caro em Lisboa do que no resto do país....

(AH) começou por dizer que é autónomo em relação à água porque tem um poço próprio. Os outros participantes confirmam que poucas pessoas dispõem de saneamento básico ou de água canalizada.

Quando o moderador introduz a questão do preço dos licenciamentos (AH) diz que acha sempre caro mas é a mesma coisa em todo o país. Para se registar um carro (AF) diz que é comportável.

As questões de preço são mais a nível nacional do que ao nível local.

...pago 70 contos por ano de imposto autárquico pela minha casa e pelo meu terreno e não acho que é muito. Já contribuo há 3 ou 4 anos logo já paguei cerca de 280 contos e este ano eles alcatroaram a estrada até minha casa tendo gasto para aí 700 contos. (AH)

HV considera que se temos serviços municipais são bons eles têm de ser pagos e CV acrescenta que aceita pagar desde que o lucro seja zero, não defende uma actividade lucrativa por parte da CM.

MV diz que muitas vezes vemos os fundos municipais muito mal aplicados. Considera que se não visse gastos excessivos com excesso de funcionários e com obras de fachada achava justo aquilo com que contribuiu. No entanto, afirma que a maior parte das vezes é isso que acontece e por isso não concorda com a falta de produtividade dos serviços municipais.

...tudo o que se paga em derramas e impostos autárquicos já devia dar para o saneamento básico. (MV)

3.3.2. Preço de um Concelho

Preço de um Concelho (Lisboa)

Lista geral de produtos/serviços do Concelho para os quais há um preço:

- Portagens
- Transportes
- Habitação
- Serviços
- Parquímetros e estacionamento privado e público
- Educação
- Saúde
- Transito
- Qualidade de vida
- Alimentação

Ao nível do Concelho no que respeita ao preço há um conjunto de circunstâncias específicas de acordo com cada realidade geodemográfica. Em Lisboa há a nítida sensação por parte dos participantes de que o preço que se paga para viver lá é maior do que em qualquer outra parte do país. Os transportes, as portagens, os espectáculos, os parquímetros, a educação, a saúde, os serviços pagam-se mais caros do que em qualquer outra parte do país.

...é preciso pagar para entrar e viver em Lisboa temos a A5, a A8, a A1, a A2, a CREL e as pontes e em simultâneo tudo é mais caro em Lisboa, a habitação, a saúde, o comércio, a alimentação, os transportes, espectáculos, etc.... (MP)

Preço de um Concelho (Viseu)

Os impostos directos e indirectos sabendo que vão influenciar indirectamente o orçamento das CM's, tema introduzido pelo moderador, gera alguma polémica uma vez que AH acha justo o que se recebe em troca. Os outros participantes acham que não é linear para ter acesso à saúde em condições é necessário ter planos de saúde privados porque os serviços de saúde públicos são muito mais morosos.

...se for preciso ir ao dentista não podemos estar 6 meses à espera, é claro que temos de pagar um dentista particular porque somos obrigados. (JM)

...o que mais custa é ficar interminavelmente à espera da marcação de uma consulta no médico de família. (AF)

...muitas vezes os hospitais entopem porque as pessoas em vez de irem ao médico família vão aos hospitais. (AH)

Preço de um Concelho (Porto)

Segundo um dos participantes (RV) a tendência é para que se pague cada vez mais cada tipo de serviço. O conceito de utilizador pagador está cada vez mais subjacente nos produtos ou serviços de um concelho.

3.4. Experiência

3.4.1. Experiência na Câmara Municipal e concelho

Experiência na Câmara (Lisboa)

Experiência no Concelho (Lisboa)

Um dos participantes (JP) considera ser uma grande vantagem habitar próximo do sítio onde se trabalha independentemente de ser na província ou na cidade. Habita a três paragens de autocarro do local de trabalho e mesmo assim utiliza transporte próprio para deslocação. É uma realidade porque já chegou a estar 35 minutos à espera do autocarro enquanto que de carro demora escassos 5 minutos. A pé demora apenas 15 minutos. Desloca-se de carro essencialmente por causa da comodidade e por considerar que os transportes não são aliciantes. Também já morou em Queluz. Em Lisboa temos acesso a tudo.

Outro participante (MP) também tem um termo de comparação, habitou 4 anos em Peniche, e considera que a qualidade de vida e a acessibilidade aos serviços municipalizados funcionaram muito melhor lá.

...mas não nos podemos esquecer que as coisas na província funcionam através de alguns poderes invisíveis enquanto que em Lisboa somos bastante mais indiscriminados para as massas. (MP)

Outro participante (MP) considera que o metro, salvo algumas horas é um serviço bastante satisfatório porque tem uma regularidade muito boa.

...se pudesse ter os mesmo tipo de trabalho fora de Lisboa saía porque acho que é muito mais fácil vir e desfrutar daquilo que Lisboa tem de bom. Tenho amigos que moram fora e não é por isso que deixam de vir a ver uma peça de teatro ou ir a espectáculos. (MP)

Um das participantes (AC) vai sair de Lisboa para ir viver para um Concelho que fica a 80 km porque o marido prefere ir e vir todos os dias. Chegou à conclusão que demora 1 hora e 15 minutos para fazer 80 km e aqui demora o mesmo tempo para fazer 20 ou 30.

...então vamos para um sítio onde temos mais qualidade de vida e onde a habitação é mais barata. (AC)

Considera ser melhor porque não tem de pegar no carro para ir ao supermercado, não ter se preocupar em chegar antes das 5 horas a casa para ter lugar para estacionar.

Outro participante (EC) diz não ter filhos mas espera vir a ter, e vive com a preocupação latente de não saber onde deixá-los brincar e a ideia de ter de se deslocar constantemente a espaços onde possam brincar, na província isso não acontece.

SR diz que mora em Lisboa e tem espaço para brincar, tem locais para fazer compras e espaços verdes enquanto que SC considera ser mais fácil arranjar emprego em Lisboa do que fora de Lisboa por isso não sabe se trocava neste momento Lisboa pela província.

...a minha mãe que mora na Amadora demorou dois anos para que lhe passassem um TAC. Quando passou para outro Concelho fizeram-no imediatamente porque havia muito menos pessoas a pedir. (AC)

...quando o meu filho nasceu em Lisboa e fui registá-lo a Almada porque se quisesse registar em Lisboa demorava 45 dias para ter uma cédula de nascimento enquanto que em Almada demorava 1 semana. (JB)

4. ANÁLISE DAS PRINCIPAIS CONCLUSÕES

O aspecto mais valorizado no acesso a uma Câmara Municipal a identificação dos responsáveis pelos processos ou o interlocutor ideal para fazer face a uma situação específica. O segundo aspecto mais valorizado foi um atendimento profissional e personalizado, sem espera, sem contradições, sem excesso de burocracia. Em terceiro foi valorizada a disponibilização de informação *online* e por telefone e um o maior recurso a tecnologias à informação. Ou seja, a possibilidade de descentralizar determinados serviços do balcão da Câmara Municipal para outros canais de comunicação e a informatização dos processos. Embora menos prioritário mas, igualmente importante para os participantes, é o acompanhamento e a possibilidade de consulta de processos em aberto; a disponibilização de informação útil ao munícipe e; a celeridade dos processos.

Nos aspectos que caracterizam o acesso num determinado Concelho o aspecto mais valorizado foi a saúde. Os participantes consideraram muito importante que haver infra-estruturas capazes de fazer face às diversas necessidades dos munícipes. O acesso à saúde foi essencialmente valorizada em Viseu e em Évora pela interioridade destes distritos. Os participantes sentem-se distantes dos grandes centros de saúde tais como Lisboa, Porto e Coimbra onde se tem que deslocar sempre que não existe uma determinada especialidade clínica ou há um acidente mais grave. Segundo alguns a distancia marca a diferença entre a cura e a doença entre a vida e a morte. O segundo aspecto mais valorizado são as redes viárias e mais uma vez foram mais valorizadas nos distritos do interior do que nos do litoral. Consideram-nas importantes para diminuir as assimetrias litoral interior e para evitar a desertificação. Associado às boas redes viárias ainda se fala em desenvolvimento, a proximidade ao litoral trás desenvolvimento.

...sem boas redes viárias não há pessoas que queiram vir para cá morar. (NF)

A segurança é a terceira questão mais valorizada sobretudo no Porto. Um dos participantes refere que há uns anos podia andar pelas ruas em segurança e hoje

em dia já não, o que dificulta o acesso a diversas áreas do Concelho porque as pessoas temem a preservação integridade física. A existência de insegurança num Concelho pode contribuir para o afastamento das pessoas, dificultar o acesso ao mesmo, condicionar um conjunto de sectores tais como turismo e serviços.

Os produtos e serviços mais valorizados espontaneamente pelos participantes nos diversos *focus groups* foram um Gabinete de apoio ao desenvolvimento considerado importante sobretudo no Porto e em Viseu. Em segundo lugar, ideias e apoio a novos projectos, aspecto essencialmente valorizado em Viseu. Em terceiro e quarto lugar ficaram ordenamento do território e a boa preservação e divulgação do património arquitectónico e histórico e a divulgação de informação relevante para o munícipe respectivamente. O terceiro foi considerado mais importante no Porto e a quarta em Évora.

O aspecto mais valorizado enquanto produto e serviço de um Concelho foi a saúde nomeadamente no distrito de Viseu e Évora. À semelhança do acesso num determinado Concelho, o produto e serviço de um Concelho as zonas do interior privilegiam a saúde entendida aqui de uma foram diferente. É um produto ou serviço que um Concelho deve ter disponível para os seus munícipes, no entanto pode não ser acessível para uma boa parte da população (no caso dos serviços privados por exemplo). O facto de ter sido a mais mencionada em ambas as dimensões remete para ambas, a disponibilidade e a acessibilidade.

O segundo aspecto mais referido foi a educação no distrito do Porto e a terceira a qualidade de vida em Évora. A educação foi aqui valorizada enquanto capacidade mais ou menos autónoma que um concelho para fazer face às necessidades dos estudantes sem ter que os fazer deslocar para outros locais e a infra-estruturas de qualidade para os acolher. A qualidade de vida foi essencialmente valorizada no Alentejo, considerada como sendo um dos produtos mais aliciantes de um concelho capaz de manter as populações que já lá habitam e aliciar outras a irem para lá morar. O que já acontece no Alentejo mas apenas ao fim de semana.

5. ANEXO 1 — LISTA DE PARTICIPANTES NAS ENTREVISTAS

Tabela 12. Participantes no *focus group* Lisboa

Nome	Sexo	Idade	Actividade/Profissão	Nível de escolaridade	Agreg. familiar
EC	Feminino	31	Desempregada	Licenciatura	1
SC	Feminino	30	Quadro superior	Licenciatura	2
JP	Masculino	50	Engenheiro	Pós Graduação	4
MP	Feminino	26	Promoção de eventos culturais	Licenciatura	5
SR	Feminino	45	Bancária	Frequência Universitária	3
JB	Masculino	39	Bancário	12º ano	3
AC	Feminino	36	Desempregada	Bacharelato	2
PB	Masculino	35	Gestor de informática	12º ano	3

Tabela 13. Participantes no *focus group* Viseu

Nome		Idade	Actividade/Profissão	Nível de escolaridade	Agreg. familiar
ER	Feminino	28	Secretária da administração	Bacharelato	1
NF	Feminino	28	Vigilante	12º ano	4
JM	Masculino	53	Vigilante	Unificado Complementar	4
MA	Masculino	18	Estudante	12º ano	6
AF	Feminino	33	Sub-chefe de mesa	Unificado Complementar	5
AH	Masculino	46	Director Hoteleiro	12º ano	3

Tabela 14. Participantes no *focus group* Porto

Nome	Idade	Actividade/Profissão	Nível de escolaridade	Agreg. familiar
HC	Masculino	18 Estudante	Unificado Complementar	5
HV	Feminino	58 Professora aposentada	Licenciada	2
JB	Feminino	33 Desempregada	Licenciada	2
RV	Masculino	22 Estudante	Frequência Universitária	3
CV	Masculino	32 Contabilista	Licenciado	2
MV	Masculino	34 Engenheiro Cível	Licenciado	2
FF	Masculino	46 Motorista	Unificado Complementar	5

Tabela 14. Participantes no *focus group* Évora

Nome		Idade	Actividade/Profissão	Nível de escolaridade	Agreg. familiar
AV	Feminino	23	Estudante	Frequência Universitária	5
RG	Feminino	19	Estudante	Frequência Universitária	6
SS	Feminino	18	Estudante	Frequência Universitária	4
LF	Feminino	22	Estudante	Frequência Universitária	4
GS	Masculino	18	Estudante	12º ano	3
AG	Masculino	19	Estudante	12º ano	4
LP	Masculino	49	Empregado de Seguros	Frequência Universitária	5

6. ANEXO 2 — GUIÃO DE CONDUÇÃO DE ENTREVISTAS DE GRUPO

O ESTADO DA NAÇÃO 2003

Guião de focus group

26 de Maio de 2003

1. Acesso

Imagine uma instituição bancária no qual se pode considerar que o acesso é a localização do banco, o estacionamento, a facilidade com que encontra os diferentes serviços dentro do banco, se consegue movimentar-se facilmente dentro do banco, conseguir determinados tipos de serviços.

O que é para si o acesso numa Câmara Municipal?

E o que é o acesso no concelho?

Câmara Municipal	Município
<ul style="list-style-type: none"> • Quando pretende um determinado serviço da Câmara Municipal consegue encontrá-lo com facilidade? • Consegue-se movimentar-se facilmente dentro da Câmara Municipal de secção para secção? • O estacionamento e os acessos à Câmara são da Vossa Conveniência? • Quando necessária um qualquer serviço que implique o carimbo ou assinatura da Câmara Municipal consegue obtê-la rapidamente. • As diferentes instituições encontram-se devidamente localizadas? • O horário de funcionamento está adequado às vossas necessidades ou estilos de vida? • Conseguem fazer chegar as vossas reivindicações com facilidade junto dos principais decisores? • Conseguem pedir informações e consultas através do telefone ou da <i>Internet</i>? 	<ul style="list-style-type: none"> • O Município tem bons acessos? • Existem acessos aos principais eixos viários trans-municipais? • O Município está bem sinalizado? • A oferta de estacionamento é suficiente? • A deslocação dentro do Município é fácil? • Os transportes públicos são suficientes e com horário adequado? • Existe divulgação sobre as recentes actividades recreativas e culturais do Município? • O horário de abertura ao público dos estabelecimentos públicos e privados é adequado?

2. Experiência

Imagine agora, utilizando ainda a mesma metáfora, que há anos que é cliente dum banco e subscreve uma série de serviços financeiros. A sua experiência no contacto com esse leva-o a considerar que sempre que se desloca ao banco instalações encontram-se limpas e organizadas, tem sempre de esperar para ser atendido, os funcionários são bem educados, etc..

Da sua experiência com a Câmara Municipal quais os aspectos da sua relação com ela que gostaria de relevar?

E da sua experiência no concelho, são os aspectos da sua relação com ele que gostaria de relevar?

Câmara Municipal	Município
<ul style="list-style-type: none"> • Sempre que se deslocam à Câmara Municipal as instalações encontram-se limpas e organizadas? • É habitual existirem filas para resolver assuntos de carácter mais rotineiro? • Sentem-se valorizados enquanto Municípes pela Câmara Municipal? • São reconhecidos pessoalmente pelos funcionários da Câmara Municipal? • Os funcionários são bem educados e profissionais nas funções que desempenham? • Os serviços Municipais estão bem organizados e orientados para o cidadão? • Os funcionários apresentam-se com vestuário adequado? 	<ul style="list-style-type: none"> • As ruas e os espaços verdes encontram-se limpos e cuidados? • O Município apresenta um ambiente envolvente agradável? • Os monumentos estão bem conservados? • Existe uma oferta variada de entretenimento e uma vida municipal activa? • É simples a circulação dentro do Município? • O Município sente-se seguro dentro do Município?

3. Preço

Imagine, ainda como cliente do banco, que tem de pagar para usufruir duma série de serviços que o banco lhe presta, tais como as taxas Multibanco e Cartão de Crédito, os cheques, juros de empréstimos. Também na Câmara Municipal existem uma série de serviços que são pagos...

Sente que o preço que paga por cada um dos serviços prestados pela Câmara Municipal é justo?

E em relação ao concelho, sente que os impostos e taxas que paga são justas/honestas e não foram artificialmente aumentadas e são consistentes com os dos outros municípios?

Câmara Municipal	Município
<ul style="list-style-type: none">• Sente que o preço praticado pela Autarquia para os serviços que presta é honesto e não foi artificialmente aumentado?• A Autarquia oferece preços consistentes com os de municípios equivalentes?	<ul style="list-style-type: none">• O Município sente que os preços oferecidos (taxas, impostos,...) são honestos e não foram artificialmente aumentados?• A Câmara Municipal oferece preços consistentes com os de outros Municípios para serviços equivalentes?

4. Produto/Serviço

O que é para si um serviço ou produto prestado pela Câmara Municipal?

E ao nível do Concelho o que considera que deveriam ser os serviços prestados?

Câmara Municipal	Município
<ul style="list-style-type: none">• Os funcionários são disponíveis e respeitadores?• A ajuda e apoio estão rapidamente disponíveis quando necessário?• Há/ existem diversas formas de pagamento dos serviços autárquicos?• Existe informação detalhada sobre os serviços e assuntos em curso?	<ul style="list-style-type: none">• Existe segurança nas ruas?• A oferta de serviços de saúde é suficiente?• A oferta de actividades culturais e recreativas são suficientes?• O nível de serviço com a acção social é satisfatório?• Os serviços municipalizados prestam serviços com qualidade?• Existe uma oferta de serviços privados para satisfação das necessidades ao nível local (ex.: grandes superfícies,...)?• O município consegue satisfazer as suas necessidades dentro do Município?