

# Síntese *de Resultados*

30 de Junho de 2003

---

*O estado da Nação 2003*

---



---

Com o apoio:



## Índice de conteúdos

---

1. Introdução .....	4
2. Coordenação da equipa de projecto .....	4
2.1. Coordenação científica.....	4
2.2. Análise e coordenação executiva.....	4
2.3. Equipa responsável pela recolha de informação.....	4
3. Informação adicional.....	5
4. Principais conclusões .....	5
5. Resultados .....	8
5.1. Fase 3.....	8
5.1.1. Temas .....	9
5.1.2. Frases.....	14
5.2. Fase 1.....	15
5.3. Fase 2.....	20
5.3.1. Acesso à Câmara Municipal.....	21
5.3.2. Acesso ao concelho.....	23

## **Índice de tabelas**

---

Tabela 1. Prioridades para a intervenção na sociedade portuguesa (Fase 3) .....	9
Tabela 2. Avaliação da importância dos assuntos propostos (Fase 3).....	10
Tabela 3. Avaliação do estado dos assuntos propostos (Fase 3).....	10
Tabela 4. Concordância com frases relativas à saúde (Fase 3).....	14
Tabela 5. Concordância com frases relativas à economia (Fase 3).....	14
Tabela 6. Concordância com frases relativas à educação (Fase 3).....	15
Tabela 7. Concordância com frases relativas à política (Fase 3) .....	15
Tabela 8. Conceitos mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1) .....	16
Tabela 9. Vocábulo do conceito economia mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1).....	17
Tabela 10. Vocábulo do conceito educação mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1) .....	18
Tabela 11. Vocábulo do conceito saúde mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1) .....	19
Tabela 12. Subconceitos do conceito economia mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1).....	19
Tabela 13. Subconceitos do conceito Política mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1) .....	20
Tabela 14. Atributos associados de forma espontânea ao conceito de acesso à Câmara Municipal (Fase 2) .....	22
Tabela 15. Atributos associados de forma espontânea ao conceito de acesso ao concelho (Fase 2).....	23

## **Índice de gráficos**

---

Gráfico 1. Evolução das prioridades para a intervenção na sociedade portuguesa (Fase 3)	11
Gráfico 2. Evolução da importância dos assuntos propostos (Fase 3).....	12
Gráfico 3. Evolução do estado dos assuntos propostos (Fase 3).....	13

## **Índice de figuras**

---

Figura 1. Dimensões e variáveis do modelo de relevância do cidadão .....	21
--	----

## 1. Introdução

Neste documento são apresentados os principais resultados do projecto *O estado da Nação 2003*.

O projecto *O estado da Nação* tem por objectivo o estabelecimento de um canal de participação através do qual os portugueses possam dar a sua opinião, de forma aberta, sobre estado do país, antes do debate anual sobre o estado da Nação, na Assembleia da República.

A equipa de projecto é constituída pela Data Crítica, Escola Superior de Comunicação Social, Diário de Notícias, SIC e TSF.

O projecto conta, em 2003, com o apoio da Cap Gemini Ernst & Young.

## 2. Coordenação da equipa de projecto

### 2.1. Coordenação científica

Maria José Stock  
Doutorada em Sociologia Política, Universidade de Évora  
Professora Associada, Dep. de Sociologia, Universidade de Évora

### 2.2. Análise e coordenação executiva

Filipe Montargil  
Mestre em Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação, Dep. de Sociologia, ISCTE  
Assistente, Escola Superior de Comunicação Social, Instituto Politécnico de Lisboa

Victor Santos  
Licenciatura em Ciência Política, Universidade Lusíada  
Director de Projectos, Data Crítica, Estudos de Opinião e Mercado

### 2.3. Equipa responsável pela recolha de informação

Gonçalo Teixeira  
Licenciatura em Ciência Política, Universidade Lusíada  
Gestor de Projectos, Data Crítica, Estudos de Opinião e Mercado

Augusta Correia  
Licenciatura em Psicologia Social, ISCTE  
Técnica de Estudos de Mercado, Data Crítica, Estudos de Opinião e Mercado

### 3. Informação adicional

Pode ser obtida informação adicional sobre o projecto *O estado da Nação*, nomeadamente sobre a metodologia adoptada e os resultados do projecto em 2003, através da Ficha Técnica do estudo, bem como dos anexos relativos a cada uma das fases que o constituem, através do *site* do projecto, em [www.estadodanacao.net/docs.asp](http://www.estadodanacao.net/docs.asp).

### 4. Principais conclusões

As principais conclusões retiradas da análise efectuada são as seguintes:

- As principais prioridades para intervenção referidas por uma amostra representativa de cidadãos portugueses com 15 e mais anos, residentes em domicílio com telefone, são, por ordem decrescente de prioridade, a saúde, economia, educação, segurança, justiça e toxicodependência (cf. Tabela 1);
- A saúde é considerada, desde 2001, como a primeira prioridade para intervenção. A urgência da intervenção na saúde tem vindo, contudo, a diminuir desde 2001 (cf. Tabela 1 e Gráfico 1);
- Esta evolução não se deve a uma perda de importância do tema (cf. Tabela 2 e Gráfico 2), mas a uma avaliação menos negativa do seu estado (cf. Tabela 3 e Gráfico 3);
- As frases relativas à saúde que reúnem maior concordância por parte dos inquiridos são “Não podemos aceitar que se espere tanto tempo por consultas e operações” (98% dos inquiridos concorda com a afirmação); “Os medicamentos são caros” (94%) e “A relação entre empresas farmacêuticas e médicos deveria ser mais transparente” (90%) (cf. Tabela 4);
- A frase “Há falta de médicos” reúne a concordância de 68% dos inquiridos, representando uma descida de cerca de 10%, de 2002 para 2003 (a percentagem de inquiridos que concorda com a afirmação, em 2002, é de cerca de 78%) (cf. Tabela 4);
- A Fase 1, em que os participantes respondem voluntariamente, através do Diário de Notícias ou do *site* do Projecto *O estado da Nação 2003* à pergunta “Quais são, para

si, os principais assuntos da sociedade portuguesa de hoje?”, apesar de não poder ser considerada como representativa, fornece alguns elementos referentes ao tema saúde a referir:

- do total de vocábulos utilizados para referir o tema saúde, a própria palavra “saúde” representa 87% das referências (em 2002 a mesma palavra representava 76% das referências ao tema) (cf. Tabela 11);
- o primeiro protagonista a surgir, na saúde, são os hospitais, com um total acumulado de referências de cerca de 5%;

A falta de um protagonista claro, nas participações da Fase 1 relativas à saúde, poder-se-á dever a um efeito de aprendizagem, por parte dos participantes no estudo, que não sentem a necessidade de especificar qual a questão a que, na área da saúde, conferem mais importância. Esta hipótese não é sustentada, contudo, pelo facto de esta tendência reducionista do discurso não se verificar de forma tão clara relativamente a outros temas (como é o caso da economia). A compreensão da forma como a saúde é avaliada pelos portugueses carece, deste modo, de elementos adicionais.

- A economia surge como a segunda prioridade de intervenção em 2003, encontrando-se em 4º lugar em 2002 e em 7º em 2001 (cf. Tabela 1);
- A evolução da prioridade conferida à economia deve-se quer ao aumento da sua importância (cf. Tabela 2) quer, embora de forma menos significativa, a uma avaliação menos negativa do seu estado (cf. Tabela 3);
- As frases relativas à economia que recolhem maior concordância são “O aumento do custo de vida é muito grande”, “Existe desemprego a mais” e “Os portugueses vivem acima das suas possibilidades”, todas com a concordância de 91% dos inquiridos (cf. Tabela 5);
- A frase relativa à economia que regista uma evolução mais significativa, de 2002 para 2003, é “Existe desemprego a mais”, cuja concordância sobe cerca de 13% (a percentagem de inquiridos que concorda com a afirmação é de 78% em 2002 e de 91% em 2003) (cf. Tabela 5);

- A relevância atribuída ao desemprego é confirmada, neste caso, pela análise de conteúdo do texto das participações na Fase 1: o desemprego representa 21% do total das referências ao tema economia (em 2002 representava 4%) sendo, inclusivamente, mais referido do que o próprio vocábulo “economia” (que regista 13% das referências sobre o tema) (cf. Tabela 9);
- A educação surge como a terceira prioridade de intervenção em 2003, registando valores muito próximos aos de 2002 (em que surgia como a 5ª prioridade);
- O facto de a educação subir duas posições, na ordem de prioridades, de 2002 para 2003, apesar de registar uma avaliação da sua importância e do seu estado semelhantes, nos dois anos, deve-se a uma avaliação menos negativa em 2003 dos temas justiça e segurança – que ocupavam, respectivamente, a segunda e terceira prioridade em 2002 (cf. Tabela 1, Tabela 2 e Tabela 3);
- As frases relativas à educação que reúnem maior concordância são “A instrução da população portuguesa é muito baixa” (88% dos inquiridos concorda com a afirmação), “Há falta de equipamentos nas escolas (aquecimento, bibliotecas, televisões, computadores...)” (85%) e “Muitos professores não têm capacidade ou vocação para ensinar” (78%) (cf. Tabela 6);
- A palavra “educação” representa, na Fase 1, cerca de 55% das referências ao tema educação. O tema educação apresenta, à semelhança do tema saúde, uma escassez de protagonistas: o primeiro protagonista a surgir é a escola, com um total acumulado de cerca de 5% das referências (cf. Tabela 10);
- Os temas que registam uma subida da importância mais significativa em 2003 são a justiça (+0,19, numa escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a “nada importante” e 10 corresponde a “muito importante”), toxicod dependência (+0,17), política (+0,15) e economia (+0,14) (cf. Tabela 2);
- Regista-se, para 4 temas, uma avaliação do estado claramente menos negativa em 2003 do que em 2002: justiça (+0,61, numa escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a “está muito mal” e 10 corresponde a “está muito bem”), toxicod dependência (+0,39), saúde (+0,39) e segurança (+0,38) (cf. Tabela 3);
- As frases relativas à política que reúnem maior concordância são “Existe um desinteresse das pessoas pela política” (90% dos inquiridos concorda com a

afirmação), “Os políticos ganham demais” (70%) e “Os políticos não se preocupam com as pessoas” (65%) (cf. Tabela 7);

- As frases relativas à política que registam uma evolução mais significativa, de 2002 para 2003, são “Os políticos não são competentes”, cuja concordância desce cerca 10% e o “O Governo não governa”, cuja concordância desce cerca de 8% (Tabela 7);
- A questão da remuneração dos políticos parece ser objecto, de igual forma, de algumas mudanças, de 2002 para 2003: a percentagem de inquiridos que concorda com a afirmação “Os políticos ganham demais” desce de 76% para 70% e a percentagem de inquiridos que concorda com a afirmação “Os políticos são mal pagos” sobe de 11% para 13%, de 2002 para 2003;
- O projecto *O estado da Nação* iniciou, em 2003, o desenvolvimento de uma metodologia de relevância para o cidadão, em conjunto com a Cap Gemini Ernst & Young. Esta metodologia, centrada, nesta fase inicial, no âmbito local, permitiu recolher, como pistas de investigação, as noções de que os cidadãos, no acesso à Câmara Municipal, conferem maior relevância a atributos como a identificação dos responsáveis pelos processos e do interlocutores indicados, ou o atendimento profissional e personalizado (Tabela 14). O desenvolvimento da metodologia encontra-se, contudo, no seu início, pelo que os resultados obtidos devem ser considerados como exploratórios.

## 5. Resultados

### 5.1. Fase 3

São apresentados, neste ponto, os resultados da Fase 3, correspondendo à aplicação de um inquérito por questionário a uma amostra representativa dos cidadãos portugueses com 15 e mais anos, residentes em lares com telefone.

Foi realizado um total de 1.051 entrevistas, entre 11 e 18 de Junho de 2003.

### 5.1.1. Temas

**Tabela 1.** Prioridades para a intervenção na sociedade portuguesa (Fase 3)

Temas		Prioridade			
		2003	2002	2001 <sup>1</sup>	2003-2002
1	Saúde	7,66	7,86 (1)	7,98 (1)	-0,32
2	Economia	7,64	7,54 (4)	7,02 (7)	0,10
3	Educação	7,47	7,45 (5)	7,40 (5)	0,02
4	Segurança	7,31	7,55 (3)	7,78 (2)	-0,24
5	Justiça	7,28	7,56 (2)	7,56 (4)	-0,28
6	Toxicodependência	7,21	7,25 (6)	7,65 (3)	-0,04
7	Cidadania	6,70	6,81 (7)	-	-0,11
8	Política	6,17	6,04 (8)	5,75 (10)	0,13
9	Integração Europeia	6,02	6,03 (9)	5,68 (11)	-0,01

**Nota:** escala de 1 a 10, em que 10 representa a prioridade mais elevada.

<sup>1</sup> São colocados entre parênteses os números de ordem dos temas, em 2002 e 2001 (ex.: a saúde é a prioridade 1 em 2002 e 2001). Não surgem, na lista, as prioridades 6, 8 e 9 de 2001 uma vez que correspondem a temas que foram retirados da lista de assuntos de 2002 (respectivamente segurança social, falta de valores e diferenças entre grandes cidades e o interior).

**Tabela 2.** Avaliação da importância dos assuntos propostos (Fase 3)

Temas		Importância			
		2003	2002	2001	2003-2002
1	Saúde	9,37	9,35	9,29	0,02
2	Economia	8,20	8,06	8,05	0,14
3	Educação	9,13	9,06	9,18	0,07
4	Segurança	8,78	8,87	8,45	-0,09
5	Justiça	8,77	8,58	8,55	0,19
6	Toxicod dependência	7,69	7,52	7,93	0,17
7	Cidadania	7,91	8,09	-	-0,18
8	Política	5,78	5,63	5,44	0,15
9	Integração Europeia	7,06	7,17	6,80	-0,11

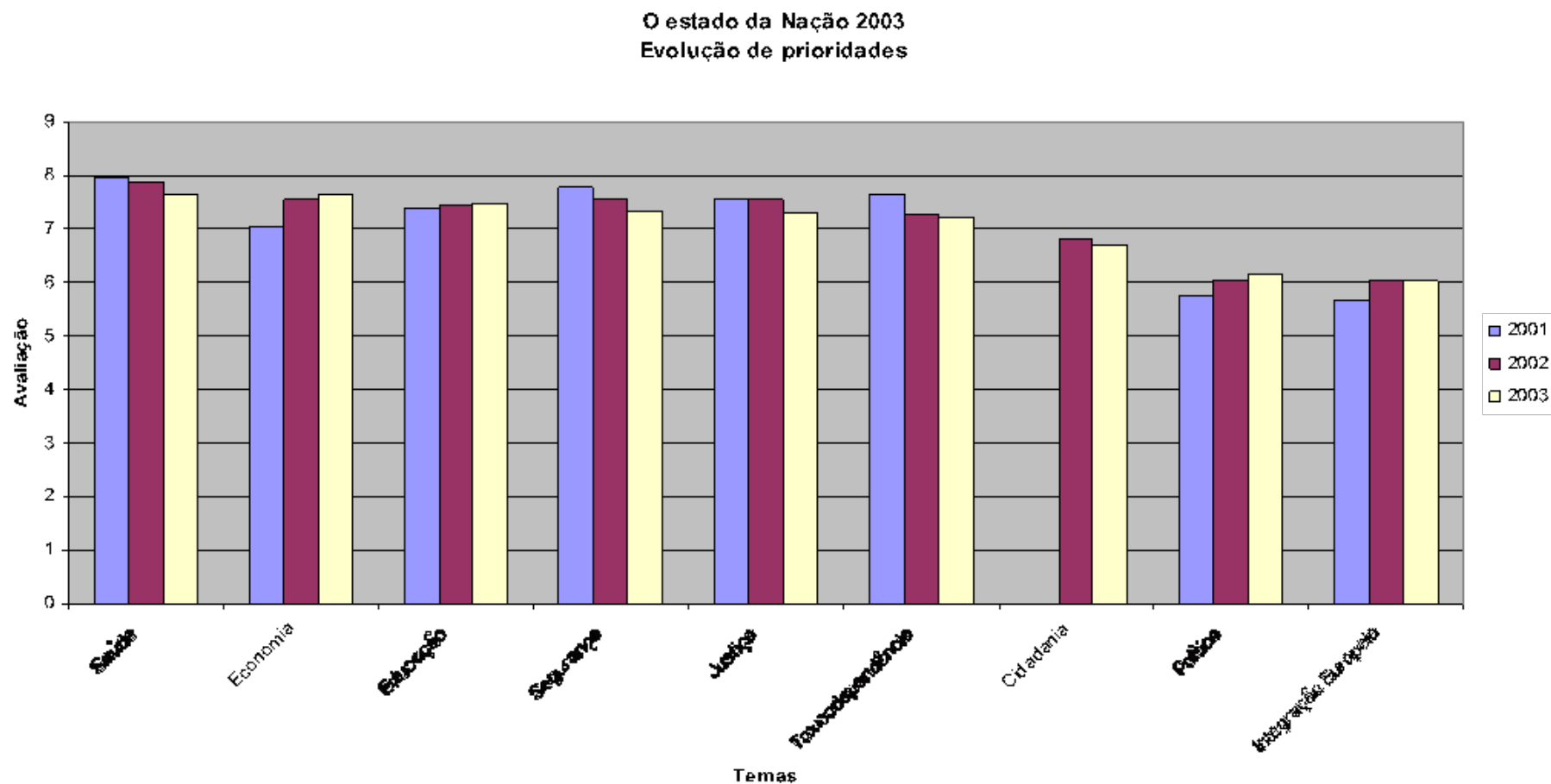
**Nota:** escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a "nada importante" e 10 corresponde a "muito importante".

**Tabela 3.** Avaliação do estado dos assuntos propostos (Fase 3)

Temas		Estado			
		2003	2002	2001	2003-2002
1	Saúde	4,48	4,09	3,73	0,39
2	Economia	3,60	3,65	4,50	-0,05
3	Educação	4,66	4,59	4,64	0,07
4	Segurança	4,66	4,28	3,26	0,38
5	Justiça	4,61	4,00	3,88	0,61
6	Toxicod dependência	3,73	3,34	2,98	0,39
7	Cidadania	4,99	4,95	-	0,04
8	Política	3,56	3,51	3,98	0,05
9	Integração Europeia	5,43	5,42	5,70	0,01

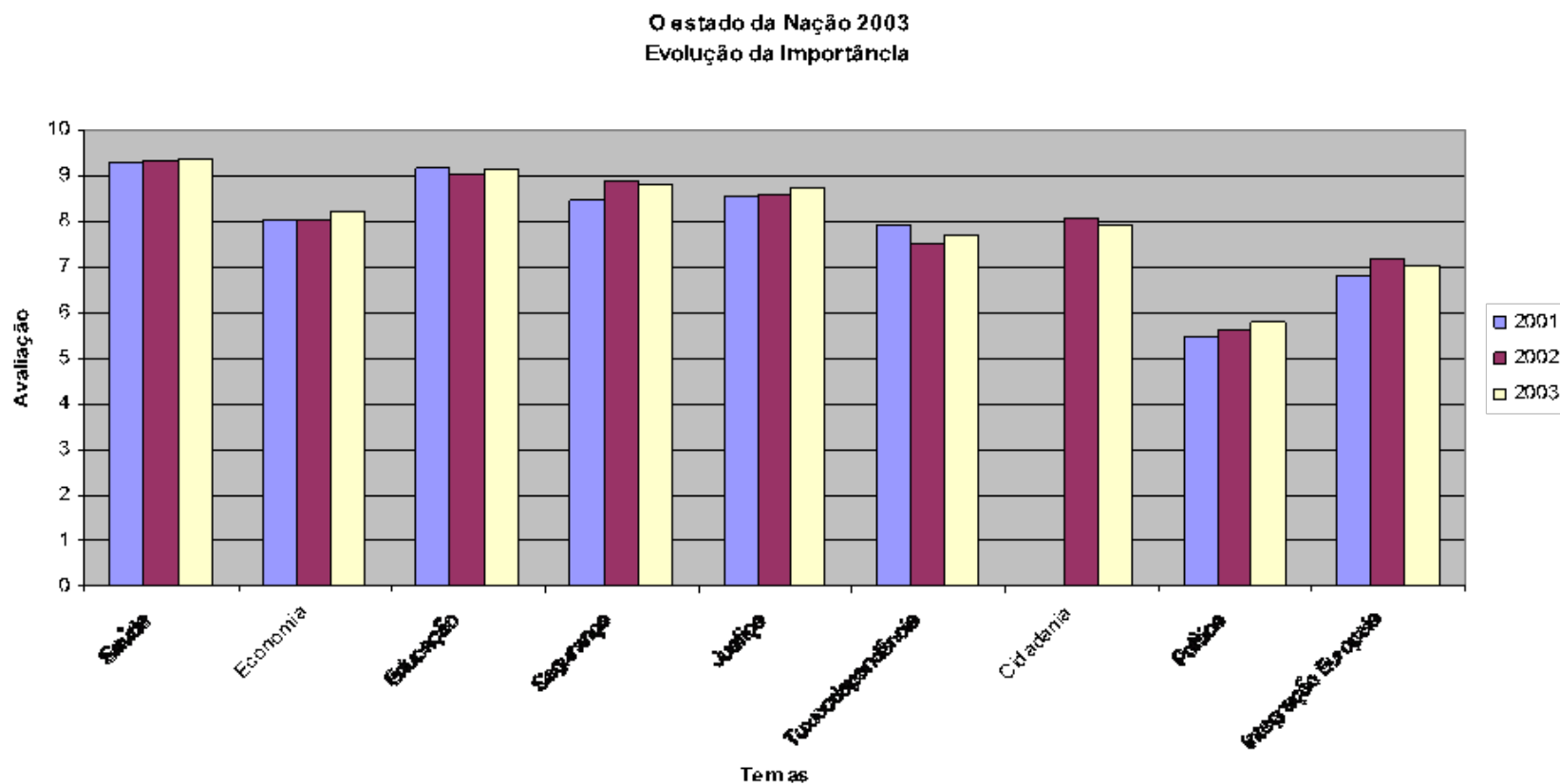
**Nota:** escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a "está muito mal" e 10 corresponde a "está muito bem".

**Gráfico 1.** Evolução das prioridades para a intervenção na sociedade portuguesa (Fase 3)



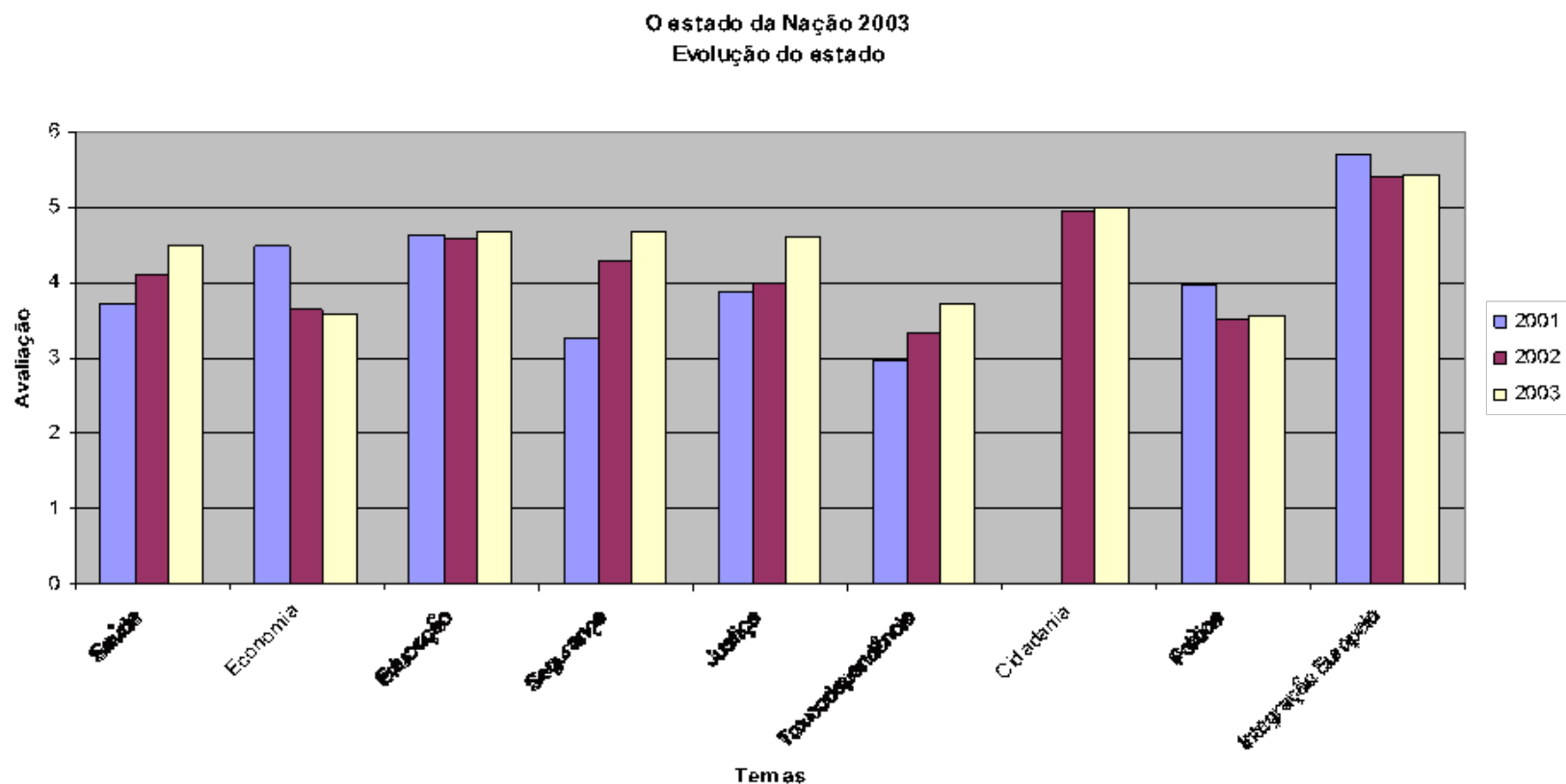
**Nota:** escala de 1 a 10, em que 10 representa a prioridade mais elevada.

**Gráfico 2.** Evolução da importância dos assuntos propostos (Fase 3)



**Nota:** escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a "nada importante" e 10 corresponde a "muito importante".

**Gráfico 3.** Evolução do estado dos assuntos propostos (Fase 3)



**Nota:** escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a "está muito mal" e 10 corresponde a "está muito bem".

### 5.1.2. Frases

As tabelas seguintes indicam a percentagem de inquiridos que concorda (totalmente ou parcialmente) com as frases propostas no questionário, em 2001, 2002 e 2003.

**Tabela 4.** Concordância com frases relativas à saúde (Fase 3)

Frase	2003	2002	2001
Há falta de médicos	68,2	77,7	80,8
Os medicamentos são caros	94,4	95,8	95,7
Não podemos aceitar que se espere tanto tempo por consultas e operações	98,1	97,5	98,1
Os médicos tratam melhor os seus doentes nos consultórios do que nos centros de saúde e hospitais	81,0	83,1	82,6
Os hospitais e os centros de saúde usam mal o dinheiro	53,5	58,1	53,1
A relação entre empresas farmacêuticas e médicos deveria ser mais transparente	90,1	90,6	82,8

**Tabela 5.** Concordância com frases relativas à economia (Fase 3)

Frase	2003	2002	2001
O aumento do custo de vida é muito grande (inflação)	91,1	90,6	91,2
Existe desemprego a mais	91,4	78,0	72,7
Os portugueses vivem acima das suas possibilidades	90,7	87,5	86,9
A agricultura e a indústria portuguesas vão desaparecer com a integração europeia	61,8	60,2	53,6
O dinheiro da União Europeia não foi bem aproveitado em Portugal	89,9	86,3	80,4

**Tabela 6.** Concordância com frases relativas à educação (Fase 3)

Frase	2003	2002	2001
Há reformas e mudanças curriculares a mais	64,1	61,9	52,0
A instrução da população portuguesa é muito baixa	87,8	86,5	83,0
Há falta de equipamentos nas escolas (aquecimento, bibliotecas, televisões, computadores...)	85,2	86,8	87,3
Muitos professores não têm capacidade ou vocação para ensinar	77,8	76,6	77,4
A escola não exige rigor e disciplina aos alunos	68,8	67,8	71,1

**Tabela 7.** Concordância com frases relativas à política (Fase 3)

Frase	2003	2002
Existe um desinteresse das pessoas pela política	90,2	89,4
O Governo não governa	54,3	62,1
Os políticos são mal pagos	13,1	10,6
Os partidos políticos são todos iguais	48,8	51,1
Os políticos não são competentes	53,8	63,4
Os políticos ganham demais	70,3	75,7
Os políticos não se preocupam com as pessoas	65,2	69,5

## 5.2. Fase 1

São apresentados, neste ponto, os resultados extraídos da análise de conteúdo realizada pela Data Crítica, sobre as participações submetidas através dos cupões publicados no Diário de Notícias e do *site* do projecto, entre 28 de Abril e 18 de Junho de 2003.

Os resultados aqui apresentados referem-se apenas à análise realizada sobre a Pergunta 1, colocada nos cupões e no *site* do projecto (*Quais são para si, os principais assuntos da sociedade Portuguesa de hoje?*), dado que esta permite construir uma representação sobre as prioridades que os portugueses atribuem aos assuntos fundamentais da nossa sociedade.

Uma vez que a participação nesta fase de recolha de informação foi voluntária, não é possível considerar a informação decorrente como representativa da opinião dos portugueses – mas apenas dos participantes que, voluntariamente, decidiram participar, preenchendo e enviando os cupões publicados no Diário de Notícias ou participaram através do site [www.estadodanacao.net](http://www.estadodanacao.net).

**Tabela 8.** Conceitos mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1)

	Pessoas		Palavras		Média	Desvio Padrão
	Casos	%	Número	Casos		
<b>Economia</b>	558	63,3	58	1025	1,84	1,46
<b>Política</b>	344	39,0	69	655	1,90	1,56
<b>Educação</b>	343	38,9	38	471	1,37	0,95
<b>Saúde</b>	237	26,9	21	278	1,17	0,60
<b>Segurança</b>	126	14,3	14	152	1,21	0,53
<b>Cidadania</b>	100	11,4	7	131	1,31	0,71
<b>Europa</b>	54	6,1	6	66	1,22	0,60
<b>Droga</b>	27	3,1	6	27	1,00	0,00
<b>Justiça</b>	23	2,6	8	26	1,13	3,40
<b>Total</b>	881	100,0	-	-	-	-

**Tabela 9.** Vocábulo do conceito economia mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1)

<b>Economia</b>					
	Casos	%			
desemprego	215	20,98	Financeiro	2	0,20
economia	130	12,68	Patroes	2	0,20
economica	83	8,10	balanca comercial	1	0,10
emprego	61	5,95	Deficit	1	0,10
trabalho	59	5,76	Desempregadas	1	0,10
fiscal	55	5,37	desempregado	1	0,10
impostos	42	4,10	empresario	1	0,10
empresas	39	3,80	erario	1	0,10
economico	30	2,93	ordenado	1	0,10
salarios	28	2,73	pib	1	0,10
defice	27	2,63	tributacao	1	0,10
financas	26	2,54	contribuinte	0	0,00
trabalhadores	20	1,95	defice	0	0,00
fisco	18	1,76	desempregada	0	0,00
empresarial	14	1,37	imposto	0	0,00
orcamental	14	1,37	irc	0	0,00
empresarios	13	1,27	sis	0	0,00
dinheiro	11	1,07	Total	1025	100,00
economicos	11	1,07			
precos	10	0,98			
euro	8	0,78			
iva	8	0,78			
endividamento	7	0,68			
industria	7	0,68			
inflacao	7	0,68			
economicas	6	0,59			
orcamento	6	0,59			
credito	5	0,49			
empresa	5	0,49			
financeira	5	0,49			
fiscalidade	5	0,49			
ordenados	5	0,49			
salario	5	0,49			
contribuintes	4	0,39			
financeiros	4	0,39			
fiscais	4	0,39			
taxas	4	0,39			
desempregados	3	0,29			
irs	3	0,29			
taxa	3	0,29			
banca	2	0,20			

**Tabela 10.** Vocábulo do conceito educação mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1)

<b>Educação</b>		
	Casos	%
educacao	260	55,20
ensino	62	13,16
formacao	54	11,46
investigacao	16	3,40
educativo	10	2,12
escolar	10	2,12
escolas	10	2,12
professores	10	2,12
alunos	6	1,27
instrucao	4	0,85
educacional	3	0,64
educativa	3	0,64
licenciados	3	0,64
universidade	3	0,64
universidades	3	0,64
escola	2	0,42
iliteracia	2	0,42
alfabetizacao	1	0,21
analfabetismo	1	0,21
educativos	1	0,21
ensinar	1	0,21
escolaridade	1	0,21
estudante	1	0,21
estudantes	1	0,21
literacia	1	0,21
pre-escolar	1	0,21
professoras	1	0,21
aluna	0	0,00
alunas	0	0,00
aluno	0	0,00
analfabetizacao	0	0,00
docente	0	0,00
docentes	0	0,00
escolares	0	0,00
licenciado	0	0,00
pos-graduacao	0	0,00
professor	0	0,00
professora	0	0,00
Total	471	100,00

**Tabela 11.** Vocábulos do conceito saúde mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1)

<b>Saúde</b>		
	Casos	%
saude	241	86,69
hospitais	9	3,24
medicos	5	1,80
listas de espera	4	1,44
medica	3	1,08
medico	3	1,08
genericos	2	0,72
hospitalar	2	0,72
medicamentos	2	0,72
medicas	2	0,72
enfermeiros	1	0,36
farmacias	1	0,36
hospital	1	0,36
hospitalares	1	0,36
sida	1	0,36
cirurgia	0	0,00
enfermeiras	0	0,00
enfermeiro	0	0,00
medicamento	0	0,00
medicina	0	0,00
medicinas	0	0,00
<b>Total</b>	<b>278</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 12.** Subconceitos do conceito economia mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1)

<b>Economia</b>	<b>Pessoas</b>		Número	<b>Palavras</b>		<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>
	Casos	%		Casos	%		
<b>Emprego</b>	263	29,85	6	281	27,41	1,07	0,27
<b>Empresas</b>	66	7,49	6	81	7,90	1,23	0,58
<b>Finanças</b>	64	7,26	9	85	8,29	1,33	0,86
<b>Impostos</b>	120	13,62	15	147	14,34	1,23	0,54
<b>Ordenados</b>	37	4,20	4	39	3,80	1,05	0,23
<b>Trabalho</b>	60	6,81	2	79	7,71	1,32	0,91

**Tabela 13.** Subconceitos do conceito Política mais referidos na Pergunta 1 (Fase 1)

	Pessoas		Número	Palavras		Média	Desvio Padrão
	Casos	%		Casos	%		
<b>Política</b>							
<b>Administração Central</b>	14	1,59	4	14	2,14	1	0
<b>Administração Local</b>	12	1,36	10	12	1,83	1	0
<b>Eleições</b>	16	1,82	8	20	3,05	1,25	0,77
<b>Ideologia</b>	3	0,34	8	5	0,76	1,67	1,15
<b>Parlamento</b>	27	3,06	6	32	4,89	1,19	0,68
<b>Partidos</b>	25	2,84	6	28	4,27	1,12	0,44
<b>Sentido lato de política</b>	123	13,96	2	146	22,29	1,19	0,49

### 5.3. Fase 2

São apresentados, neste ponto, os resultados da análise da Fase 2 do projecto *O estado da Nação 2003*.

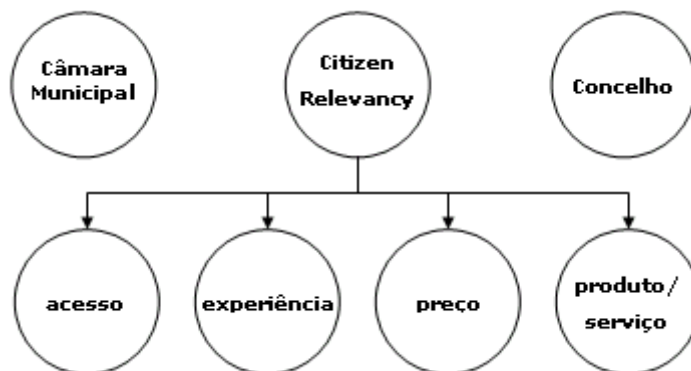
O objectivo central da Fase 2 consiste em iniciar o desenvolvimento de um modelo teórico de análise da relevância do cidadão (*citizen relevancy*), baseado na metodologia *consumer relevancy*, desenvolvida a nível internacional pela Cap Gemini Ernst & Young.

Pretende-se, desta forma, avaliar a relação entre as instituições públicas e os cidadãos.

A recolha de informação consistiu, na Fase 2, na realização de 4 entrevistas de grupo em Lisboa, Porto, Viseu e Évora, entre 29 de Maio e 7 de Junho de 2003, envolvendo um total de 28 participantes.

A análise apresentada neste ponto incide sobre as dimensões *Câmara Municipal* e *concelho* e sobre a variável *acesso*. O modelo teórico global adoptado no estudo é apresentado na Figura 1.

**Figura 1.** Dimensões e variáveis do modelo de relevância do cidadão



### 5.3.1. Acesso à Câmara Municipal

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

Para ilustrar a noção de acesso a uma determinada instituição foram fornecidos exemplos clássicos do *marketing*, incidindo sobre a relação entre consumidor, produtos e serviços. Foi solicitado, na sequência dos exemplos, que os participantes indicassem atributos relevantes, na sua opinião, para conceber o acesso a uma Câmara Municipal.

Os atributos referidos pelos participantes são apresentados na Tabela 14.

**Tabela 14.** Atributos associados de forma espontânea ao conceito de acesso à Câmara Municipal (Fase 2)

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

O aspecto mais valorizado no acesso a uma Câmara Municipal consiste, desta forma, na identificação dos responsáveis pelos processos ou do interlocutor ideal para fazer face a uma situação específica.

O segundo aspecto mais valorizado foi o atendimento profissional e personalizado, sem espera, sem contradições e sem excesso de burocracia.

### 5.3.2. Acesso ao concelho

O segundo desafio proposto aos grupos consistiu na definição do conceito de *acesso* ao concelho. Foi solicitado aos participantes, na sequência da noção de acesso à Câmara Municipal, que indicassem atributos relevantes, na sua opinião, para definir o acesso a um concelho.

Os atributos referidos pelos participantes são apresentados na Tabela 15.

**Tabela 15.** Atributos associados de forma espontânea ao conceito de acesso ao concelho (Fase 2)

Lisboa	Porto	Viseu	Évora	Total	Acesso ao Concelho
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

A saúde foi, de entre os atributos que caracterizam o acesso a um determinado concelho, o mais valorizado.

O acesso à saúde foi essencialmente valorizado em Viseu e em Évora, talvez pela interioridade de ambos os distritos. Os participantes sentem-se distantes dos grandes centros de saúde, como Lisboa, Porto e Coimbra, onde se têm de deslocar sempre que não existe uma determinada especialidade clínica no hospital da sua área de residência ou se verifica um acidente mais grave. Segundo alguns, a distância marca a diferença entre a cura e a doença, a vida e a morte.

O segundo aspecto mais valorizado são as redes viárias – sendo, mais uma vez, mais valorizadas no distritos do interior do que no litoral:

*...sem boas redes viárias não há pessoas que queiram vir para cá morar... (NF, 28 anos, Viseu)*

O desenvolvimento do modelo de relevância para o cidadão encontra-se, contudo, no seu início, pelo que os resultados obtidos devem ser considerados como exploratórios.

A Data Crítica continuará, em conjunto com a Cap Gemini Ernst & Young, a desenvolver o modelo, na caracterização das dimensões de análise (Câmara Municipal e concelho), bem como ao nível das suas variáveis relevantes (acesso, experiência, preço, produto e serviço).

---

Lisboa, 30 de Junho de 2003