

O modelo de tomada de decisão e o planeamento da comunicação autárquica

O caso do Entroncamento

Filipe Montargil, Victor Santos e João Fanha Vieira
I Congresso Nacional da Administração Pública
Lisboa, 11 de Novembro de 2003

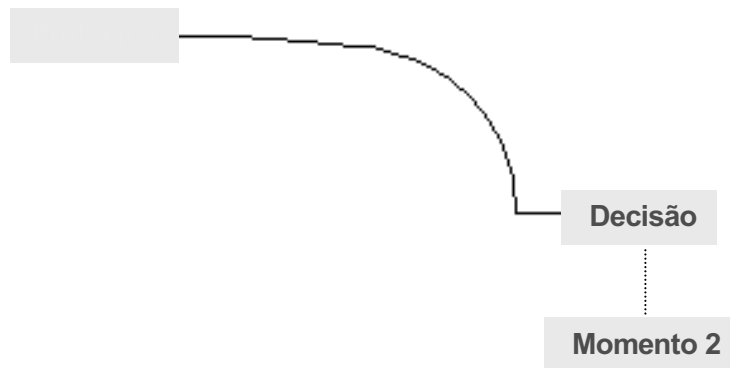
Agenda política

Problema

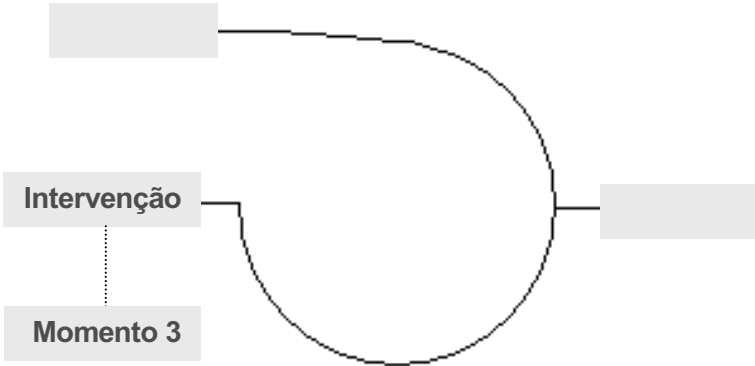


Momento1

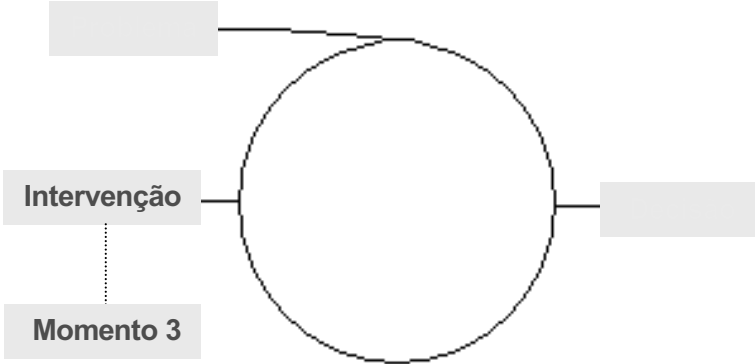
Decisão política



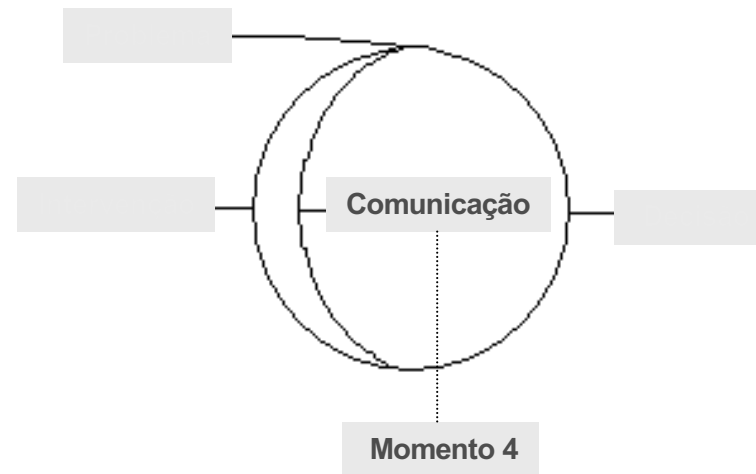
Intervenção



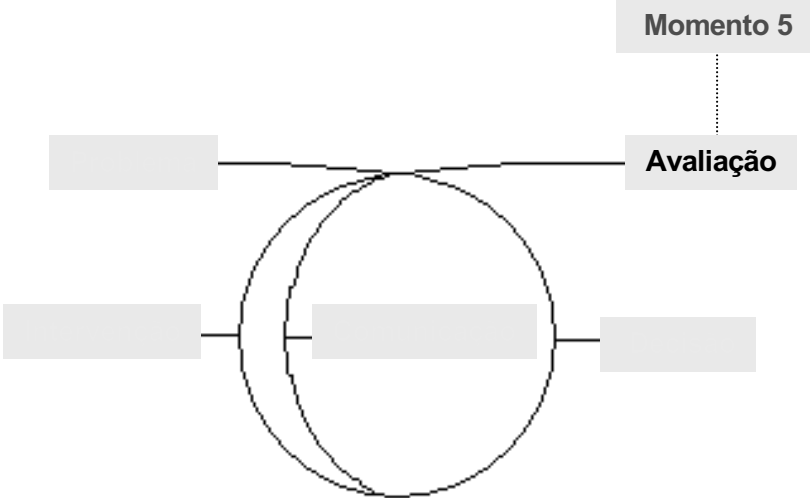
Intervenção



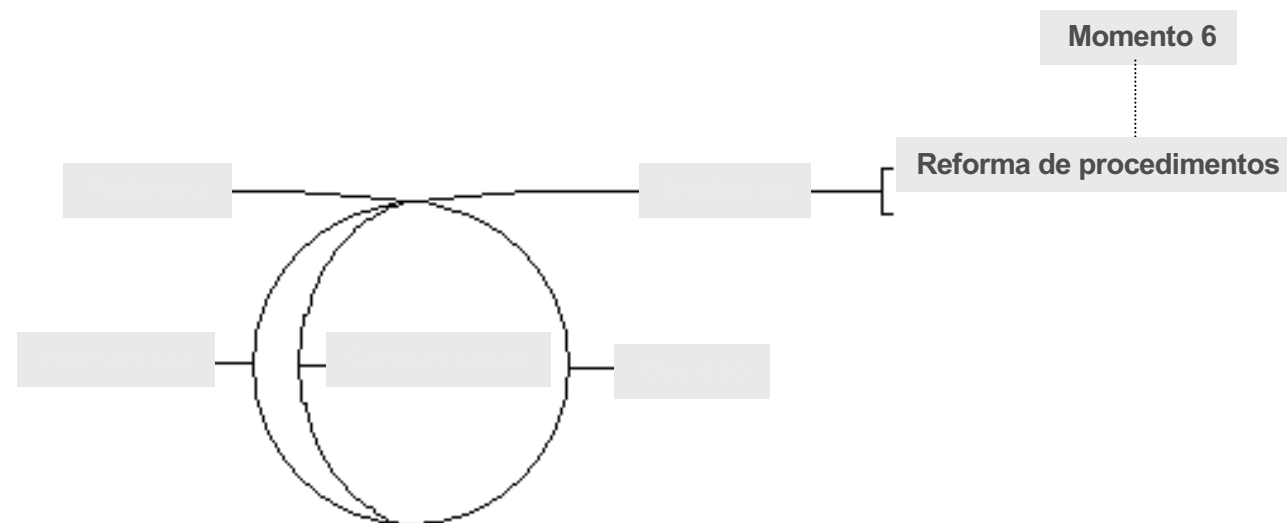
Comunicação



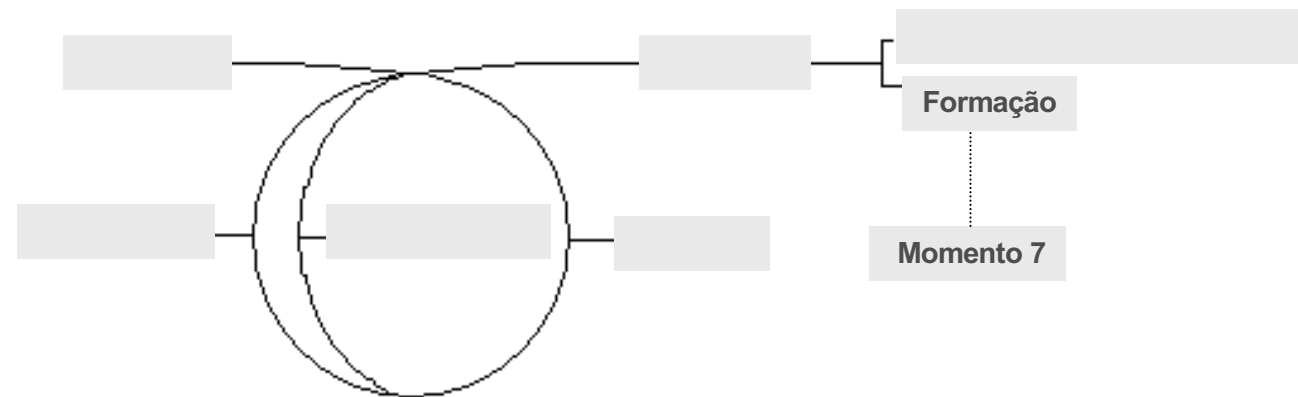
Avaliação



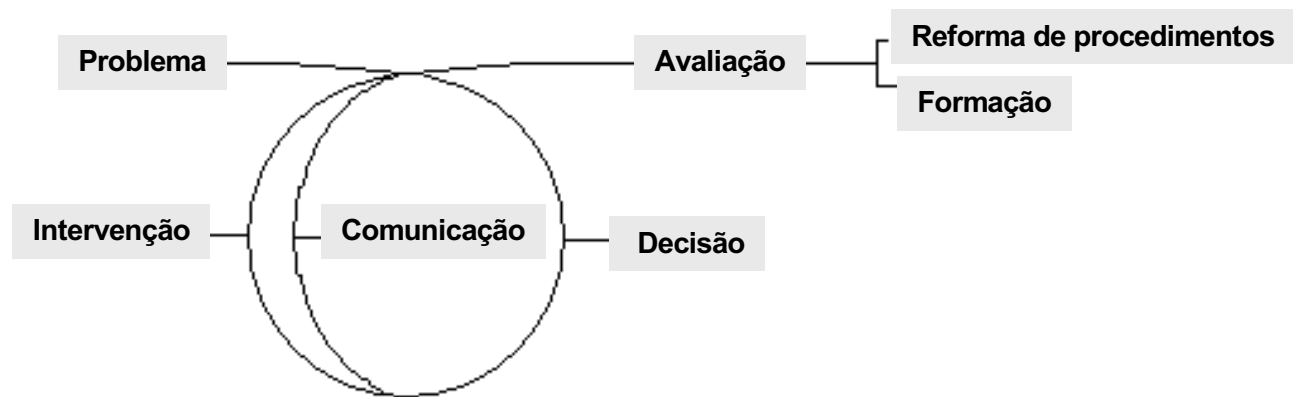
Reforma



Formação



Síntese

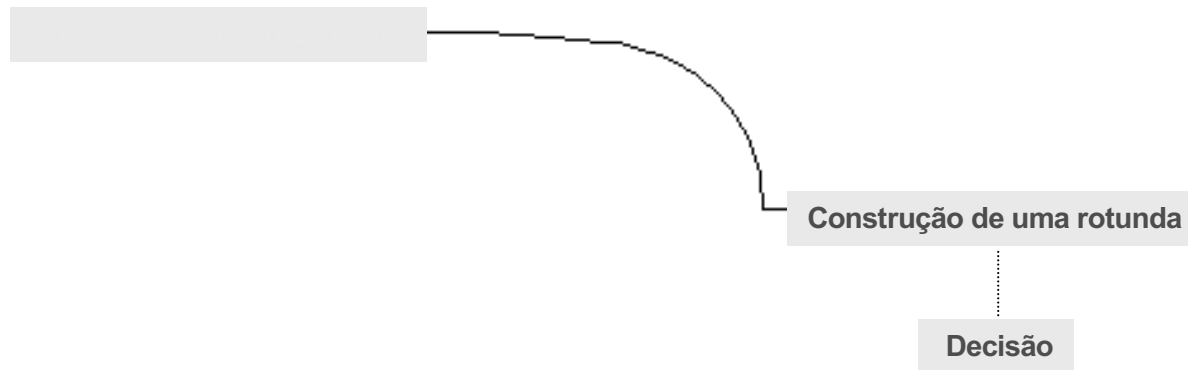


Caso prático

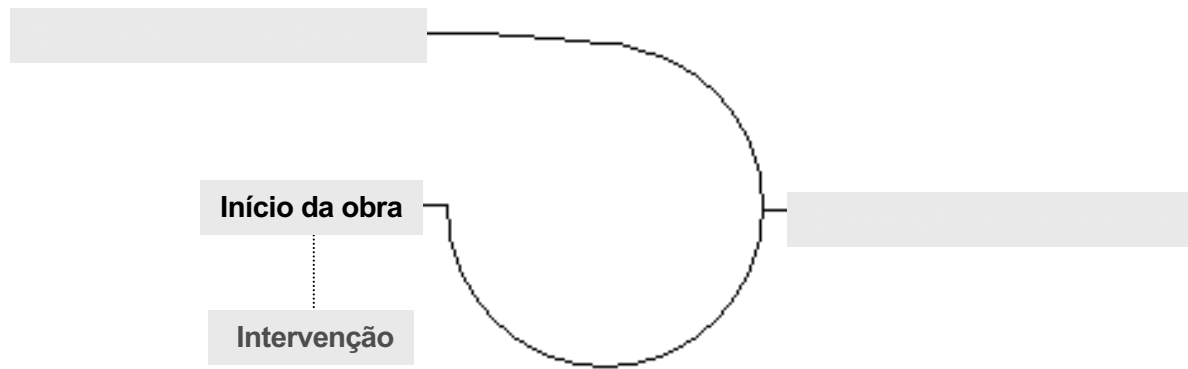
Circulação num cruzamento

Problema

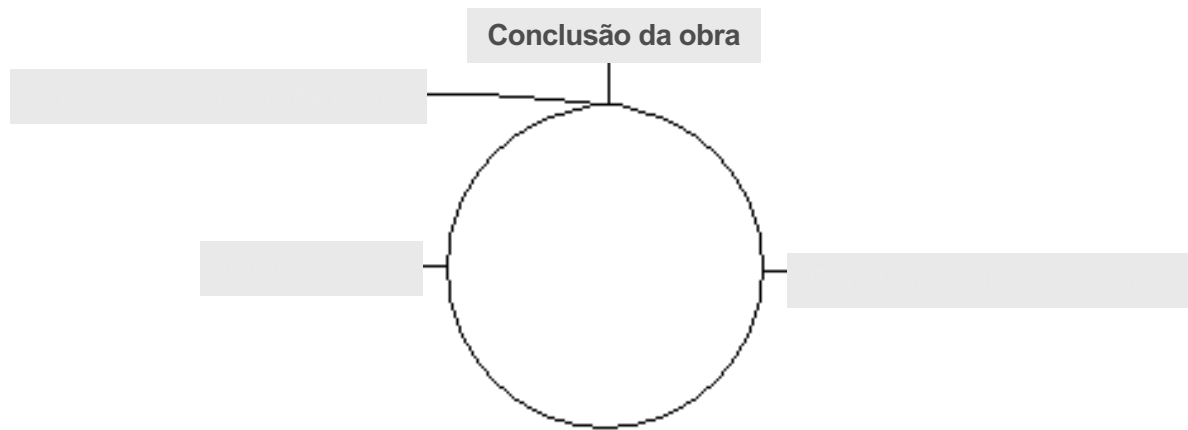
Caso prático



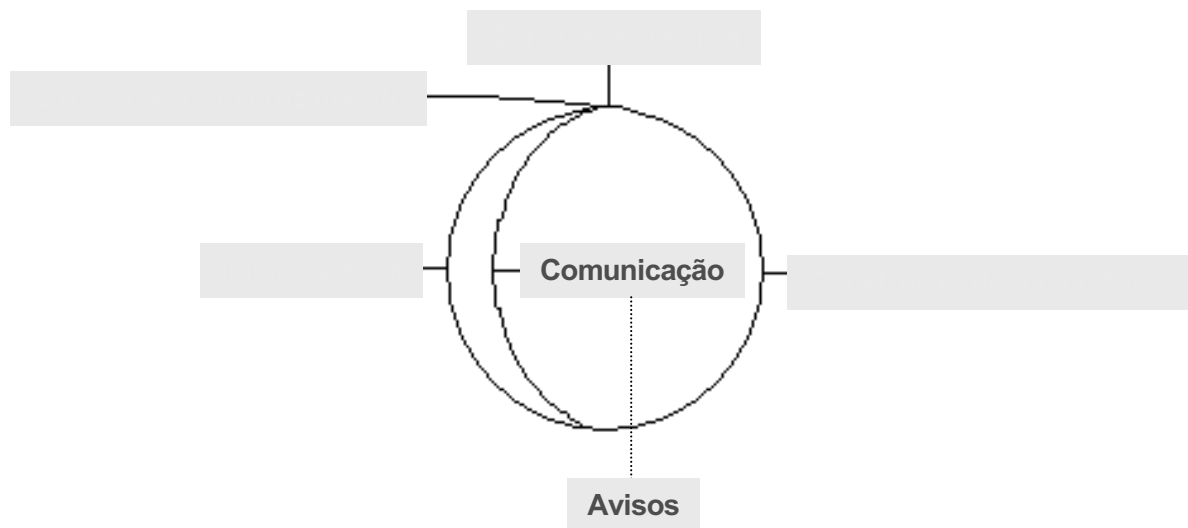
Caso prático



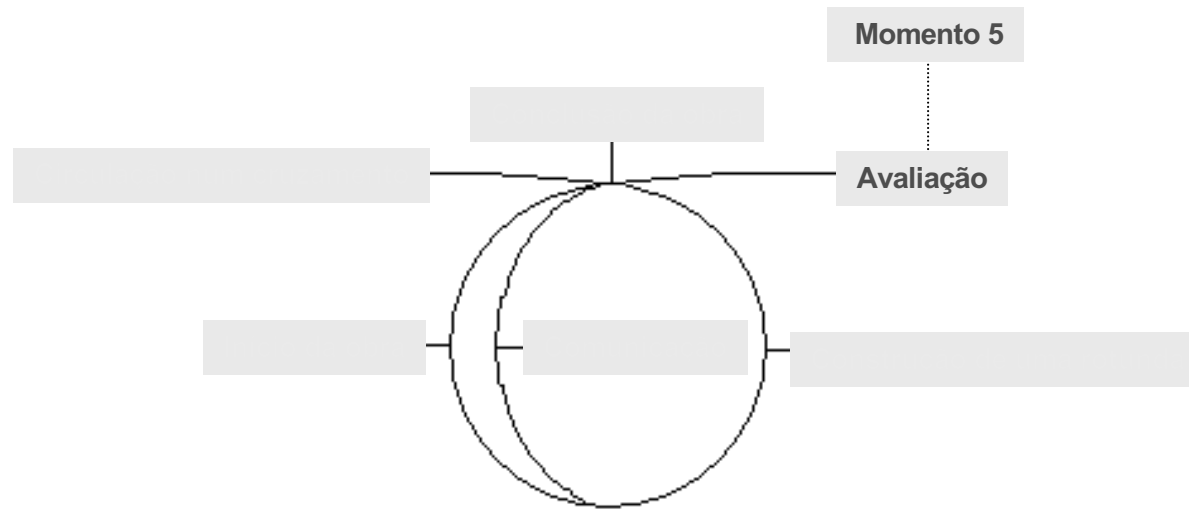
Caso prático



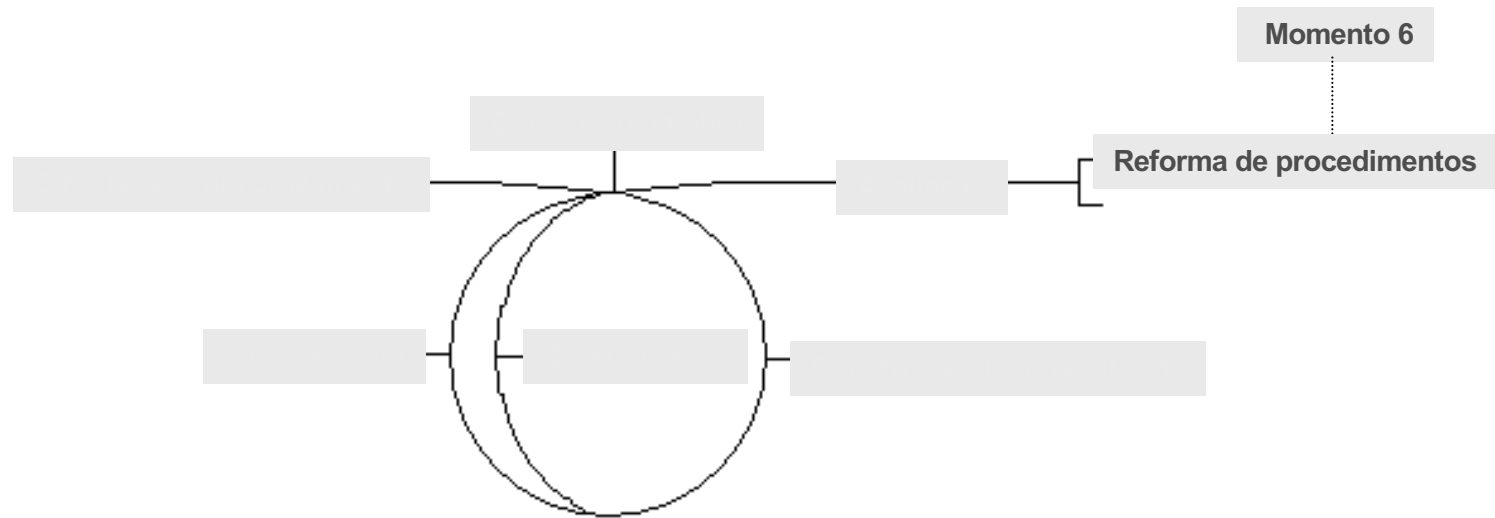
Caso prático



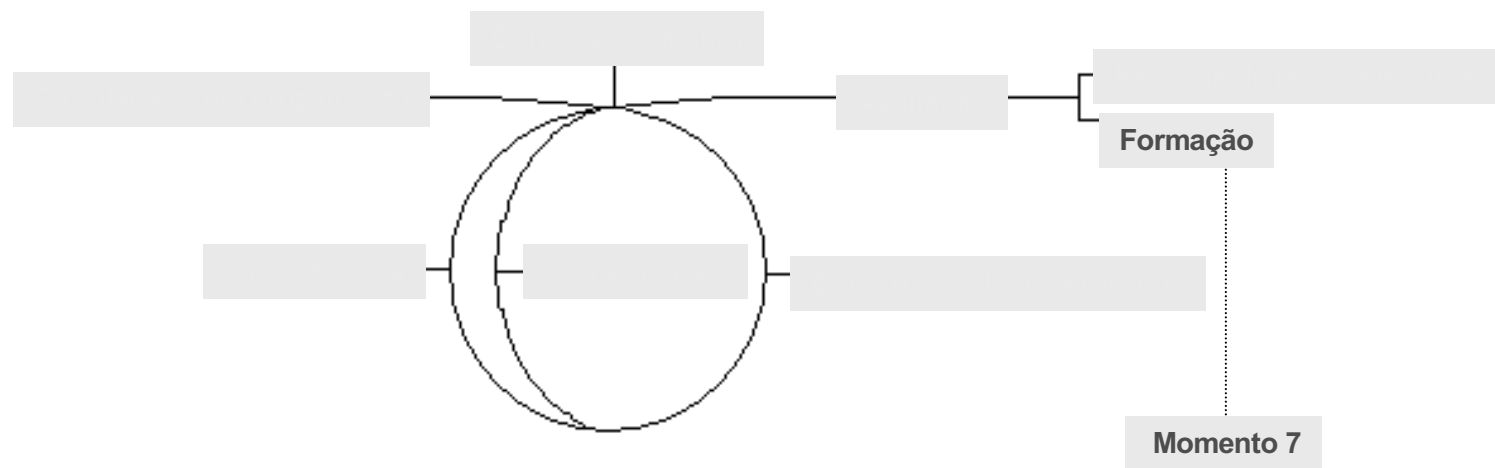
Caso prático



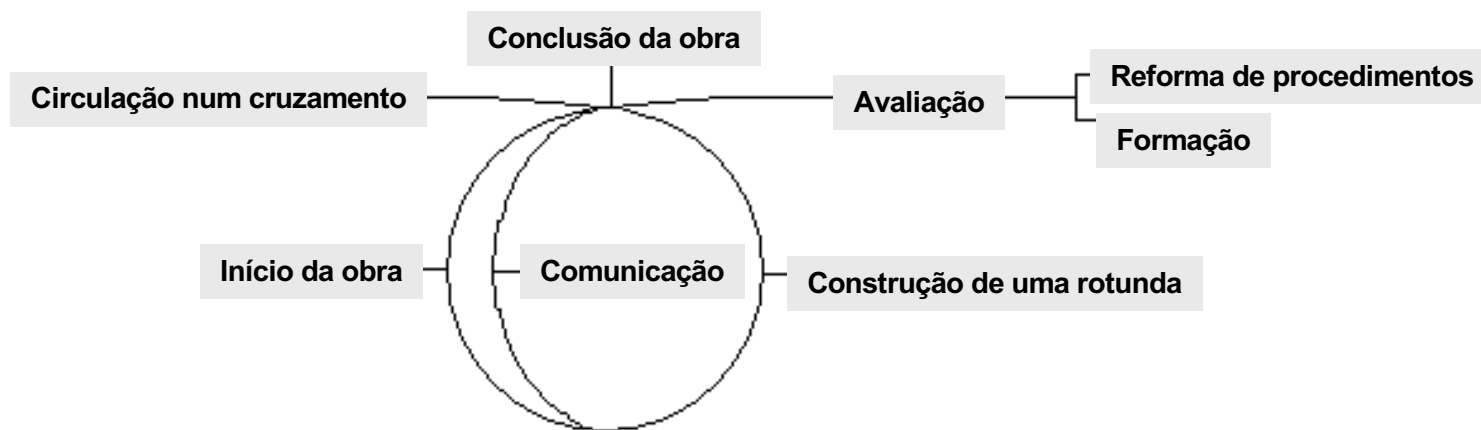
Caso práctico



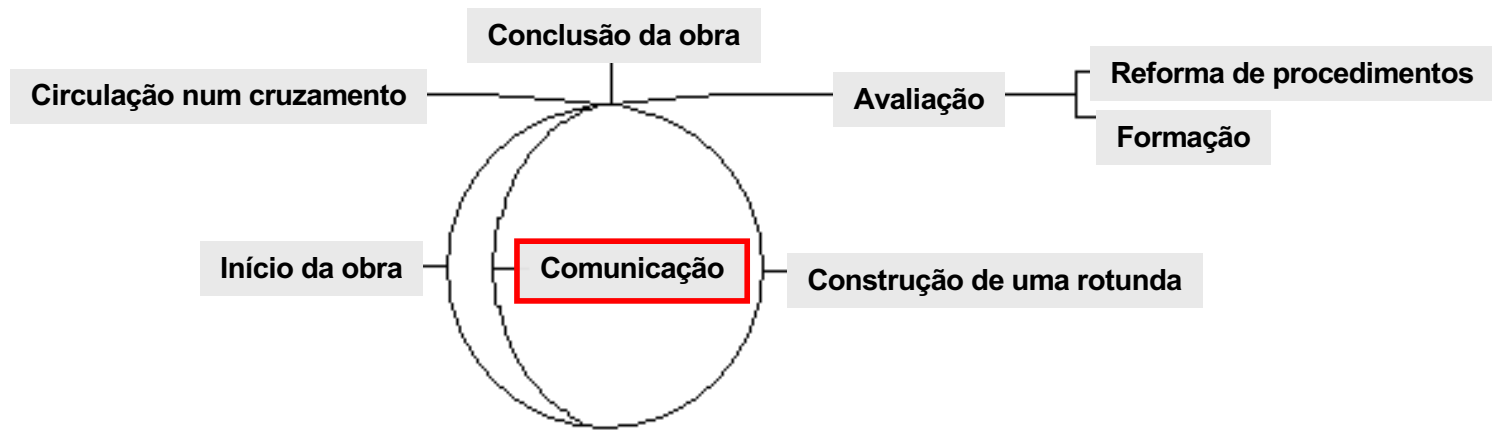
Caso prático



Caso prático



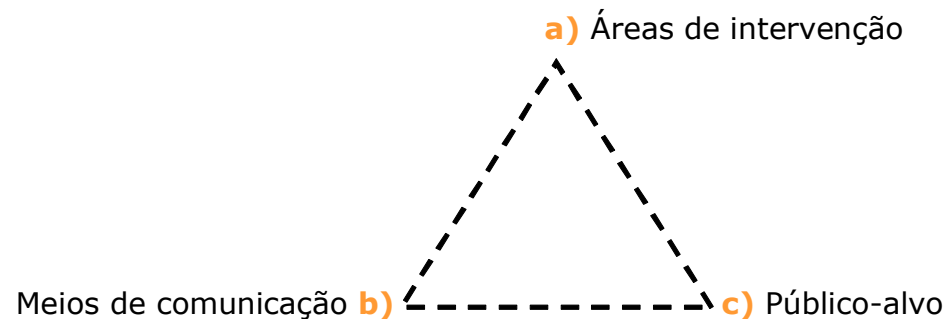
Âmbito



Objectivo

O objectivo central do estudo consistiu em testar os meios de comunicação utilizados pela autarquia no contacto regular com os cidadãos e, simultaneamente, várias propostas alternativas de meios de comunicação a utilizar pela CME.

A análise foi orientada em função de 3 diferentes dimensões da comunicação autárquica:



Metodologia

Universo: o universo do estudo é constituído por cidadãos com 15 ou mais anos, residentes em lar com telefone no Concelho do Entroncamento.

Técnica de Recolha de Informação: a técnica de recolha de informação utilizada foi a entrevista de grupo (*focus groups*).

Foram realizadas 3 entrevistas de grupo, entre 29 e 31 de Janeiro de 2003, na Escola Rui de Andrade, no Entroncamento.

Metodologia

Amostragem: A selecção dos participantes no estudo foi realizada de forma aleatória sistematizada, através de lista de contactos telefónicos presentes nas listas nacionais para o Concelho do Entroncamento. A selecção dos participantes no agregado familiar foi aleatorizada através do método do último aniversariante.

Amostra: A amostra final é composta por 24 indivíduos com 15 e mais anos, residentes no Concelho do Entroncamento em lar com telefone. A amostra foi estratificada por 3 escalões etários.

Metodologia

A dimensão final da amostra obtida é de 24 participantes, com a distribuição etária apresentada na Tabela 1.

Tabela 1. Distribuição de participantes por entrevistas

Entrevista	Escalão	Participantes
<i>Focus group 1</i>	15 aos 25 anos	9 participantes
<i>Focus group 2</i>	26 aos 55 anos	9 participantes
<i>Focus group 3</i>	Mais de 55 anos	6 participantes

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

Comunicação autárquica

Meios de comunicação associados de forma espontânea, por mais de um participante, ao conceito de *Comunicação Autárquica*:

Tabela 2. Meios associados ao conceito *Comunicação Autárquica*

Público-alvo	Meios mais referidos (15 aos 25 anos)	Meios mais referidos (26 aos 55 anos)	Meios mais referidos (mais de 55 anos)	Meios mais referidos pela totalidade dos participantes
1º meio	Revista Municipal	Jornais regionais/locais	Editais	Jornais regionais/locais
2º meio	Jornais regionais/locais	Revista Municipal	Jornais regionais/locais	Revista Municipal
3º meio	<i>Flyer</i> ou folheto	Rádio local	Rádio local	Rádio e Editais

Meios para diferentes conteúdos

Escolha de meios em função de diferentes conteúdos de Comunicação Autárquica:

Tabela 3. Escolha de meios em função de diferentes conteúdos

Assunto	Público-alvo		
	Meio mais referido (15 aos 25 anos)	Meio mais referido (26 aos 55 anos)	Meio mais referido (mais de 55 anos)
Cortes no abastecimento de água	Folheto no correio	-	Rádio
Trânsito	Informação no terreno	Informação no terreno	-
Obras	Informação no terreno	Informação no terreno	-
Festas	Telemóvel (SMS)	-	-
Concertos de música	Telemóvel (SMS)	-	-

O meio de contacto preferido

O meio de comunicação mais votado pelo grupo, de um conjunto de 3 meios sugeridos:

Tabela 4. Meios de comunicação mais votados de um conjunto de 3, sugeridos pelos participantes

Público-alvo	Meio mais votado (15 aos 25 anos)	Meio mais votado (26 aos 55 anos)	Meio mais votado (mais de 55 anos)
1º meio	SMS (100%)	SMS (66,7%)	Rádio local (100%)
2º meio	-	Jornais regionais/locais (22,2%)	-
3º meio	-	Rádio local (11,1%)	-

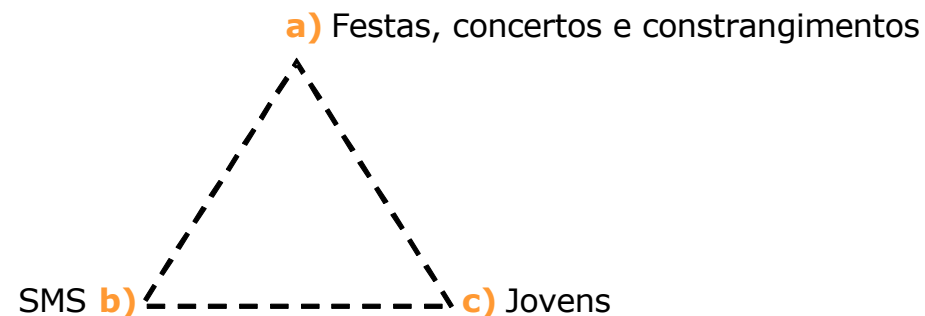
Síntese por escalão etário

O público-alvo mais jovem tem uma percepção muito clara sobre o papel da comunicação no seu relacionamento com a autarquia:

- A Revista Municipal surge associada ao conceito de comunicação autárquica, como uma publicação útil e essencial na função de comunicação da autarquia;
- Outros meios mais referidos foram os jornais locais/regionais e os *flyers* ou panfletos utilizados pela autarquia;
- Os temas considerados com maior interesse, neste escalão etário, foram os constrangimentos (cortes de água, trânsito e obras) e as iniciativas mais lúdicas da autarquia (festas e concertos de música);

Síntese por escalão etário

- O meio considerado como preferencial, para o contacto da generalidade de conteúdos, é o *SMS*;
- Todos os participantes deste segmento estariam dispostos a registar o seu número de telemóvel numa base de dados da autarquia.



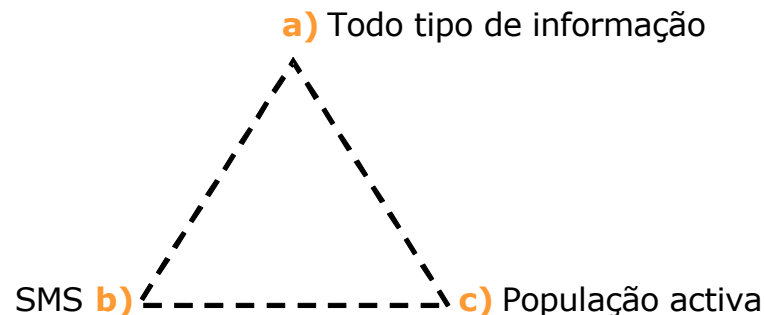
Síntese por escalão etário

O público-alvo representativo da população activa do Concelho associa, tendencialmente, o papel da comunicação da autarquia a questões de carácter político. contudo:

- Revela hábitos de consumo de meios diferentes do grupo anterior, no que diz respeito à sua hierarquização;
- Os jornais regionais e locais surgem em primeiro lugar como o meio de comunicação associado de forma espontânea, quando se fala de comunicação autárquica, seguindo-se a Rádio Local e a Revista Municipal;
- A repetição de alguns conteúdos da Revista Municipal foi referida pela maioria dos participantes;

Síntese por escalão etário

- O meio considerado como preferencial, para o contacto da generalidade de conteúdos, é, à semelhança do grupo anterior, o *SMS*;
- Existe uma pré-disposição, neste escalão etário, para receber todo o tipo de informação por parte da autarquia.



Síntese por escalão etário

Já os mais idosos (*focus group* 3 - Mais de 55 anos) revelam hábitos de consumo distintos dos públicos-alvo anteriores:

- Os Editais afixados pela CME, os jornais locais/regionais e as rádios do Concelho surgem, respectivamente, associados espontaneamente ao conceito de comunicação autárquica.
- À semelhança do grupo anterior, os participantes com mais de 55 anos não fazem uma distinção, avaliação ou hierarquização dos vários temas sugeridos pela moderação.

Síntese por escalão etário

- Dos meios referidos, a rádio assume especial importância, no que diz respeito a regularidade do contacto, numa perspectiva de acesso diário a informação a disponibilizar pela autarquia.

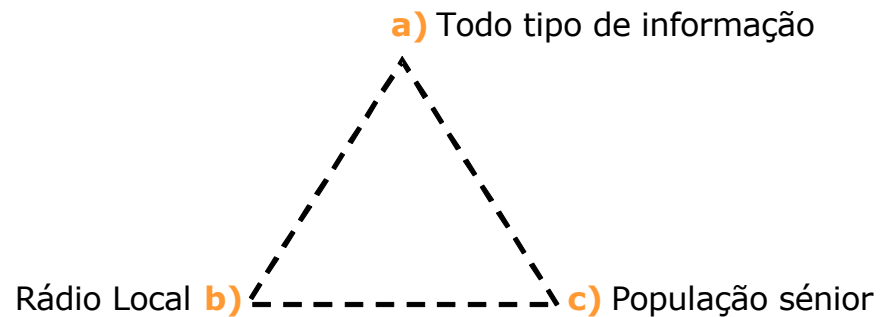


Tabela 5. Quadro conceptual de Comunicação Autárquica para a CME

	Áreas de intervenção					
Público-alvo	Cortes de água	Trânsito	Obras	Festas e concertos	→	Outros temas
População Jovem	Panfleto	Informação no terreno	Informação no terreno	SMS	→	Outros meios
População Activa	SMS	Informação no terreno	SMS	SMS	→	Outros meios
População Sénior	Rádio e panfleto	Rádio	Rádio	Rádio	→	Outros meios

Observações

O estudo realizado não permite, na medida em que recorre a metodologia qualitativa, a generalização das conclusões para o universo.

Permitiu, contudo, uma melhor compreensão e caracterização qualitativa sobre o relacionamento entre o universo e o objecto de estudo.

É de registar, por parte da generalidade dos participantes, o agrado e predisposição para colaborar na realização de estudos que possam contribuir para uma progressiva aproximação e participação dos cidadãos no seu relacionamento com a CME.

Contactos

Data Crítica, Estudos de Opinião e Mercado
Tv. do Jasmim, 10, 1º
1200-230 Lisboa

www.datacritica.pt

info@datacritica.pt

tel: 21 324 60 50

fax: 21 342 98 68