



**A satisfação dos utentes face aos serviços
descentralizados de segurança social:
estudo de caso sobre a rede local de
intervenção social.**

por

Paulo Alexandre Marques Vieira
(201400275)

Dissertação de Mestrado em Gestão de Serviços

Orientado por:

Prof.^a Doutora Marisa José Roriz Leiras Ferreira

Porto, setembro 2016

Nota Biográfica

Paulo Vieira, nascido a 13 de abril de 1986, em Ovar.

As suas origens remontam para uma infância simples, no berço de uma família modesta, cúmplice e lutadora.

Iniciou a sua carreira profissional, em 2004, ligada ao setor social, especificamente, ao mutualismo. É gestor financeiro, na Instituição “A Mutualidade de Santa Maria – Associação Mutualista” e Consultor Financeiro na “União das Mutualidades Portuguesas, na “A Familiar de Grijó – Associação Mutualista e na “A Familiar – Associação de socorros Mútuos da Póvoa de Varzim”.

A par da sua carreira profissional, prosseguiu com os estudos e ingressou, em 2010, na Licenciatura de Gestão e Contabilidade, no Instituto superior de Paço de Brandão onde, em 2013, terminou com classificação final de 16 valores. Em 2014, ingressou no Mestrado em Gestão de Serviços, na Faculdade de Economia da Universidade do Porto e, em 2015, ingressou e terminou a Pós-Graduação em Economia Social – Cooperativismo, Mutualismo e Solidariedade, na Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, com classificação final de 15 valores.

“Hoje”, pretende dar um novo e enorme passo na sua vida, com a obtenção do grau de Mestre em Gestão de Serviços.

Agradecimentos

À minha família, pelo apoio infindável e incansável. Pela compreensão da minha ausência nos momentos mais cúmplices. À minha avó que, apesar de hoje não estar cá, fez de mim grande parte daquilo que sou hoje.

À Joana Soares, pelo suporte que nunca negou, pela compreensão que sempre teve e pelo amor incondicional que perpetuamente nos uniu e nos superou durante toda esta jornada.

À minha entidade patronal que sempre me motivou e influenciou a prosseguir com a minha carreira.

À Instituição que me acolheu e facultou todas as ferramentas que me permitiram executar a vertente empírica deste estudo, e

Ao corpo docente do Mestrado de Gestão de Serviços, da FEP, mas principalmente à minha orientadora, Marisa Ferreira, por ter sido a enorme muleta e fonte de conhecimento e experiência deste estudo que, independentemente do resultado, orgulhosamente agradeço.

Resumo

As políticas de descentralização têm vindo a assumir, cada vez mais, um papel preponderante na eficiência, eficácia e sustentabilidade das economias nacionais. A sua aplicação é múltipla em várias áreas dos serviços públicos, como a saúde, educação e o setor social.

A descentralização deriva, essencialmente, do desenvolvimento económico e do processo de globalização que motivou a integração dos mercados, mudanças sociais, demográficas, culturais e uma redefinição do papel do Estado, na produção e distribuição de serviços públicos (Gonzales, 2007). Problemas no âmbito da providência, manutenção dos serviços públicos e de infraestruturas induziram a que os governos centrais sentissem necessidade de descentralizar e privatizar responsabilidades do sector da prestação de serviços, de infraestruturas, de financiamento e de gestão (Rondinelli, Nellis, & Cheema, 1983).

Neste sentido, surge a Rede Local de Intervenção Social que deriva de um processo de descentralização dos serviços de segurança social. Esta rede, assenta numa lógica de intervenção articulada entre a Segurança Social e Entidades do Setor Não Lucrativo, nomeadamente as Instituições Particulares de Solidariedade Social, que, em conjunto, visam promover a implementação de novos mecanismos de atuação e diferentes estratégias de ação em resposta às necessidades sociais.

Propusemo-nos a estudar a satisfação dos cidadãos perante o serviço de segurança social descentralizado, em execução numa Instituição Particular de Solidariedade Social, no estudo de caso da Rede Local de Intervenção Social. A metodologia utilizada para este estudo derivou de meios qualitativos, nomeadamente análise documental e entrevistas aos cidadãos e utentes que experimentaram o serviço.

Concluimos que a descentralização apresenta um papel predominante na satisfação dos utentes, principalmente pelo facto de esta proporcionar vantagens na redução de custos e tempo de deslocação assim como na facilidade e comodidade de acesso ao serviço. Não obstante, a satisfação dos utentes está diretamente relacionada com a atribuição de um apoio social no âmbito das suas necessidades.

Palavras-Chave: Descentralização, satisfação, Rede Local de Intervenção Social.

Abstract

Decentralization policies have been, more and more, assuming a key role in the efficiency, effectiveness and sustainability of national economies. Its application is multiple in various areas of public services, such as health, education and social sector.

Decentralization derives mainly from the economic development and globalization process which led to the integration of markets, social, demographic and cultural changes and redefining the State's role in the production and distribution of public services (Gonzales, 2007). Problems within the welfare, maintenance of public services and infrastructure made central governments feel the need to decentralize and privatize the sector responsibility of providing services, infrastructure, financing and management (Rondinelli et al., 1983).

In this sense, there is the Social Intervention Local Network, which derives from a process of decentralization of social security services. This network is based on coordinated intervention logic between the Social Security and Nonprofit Sector Entities, including private social welfare institutions, which together aim to promote the implementation of new mechanisms of action and different action strategies in response to social needs.

We set out to study the satisfaction of citizens before the decentralized social security service, running on a Private Institution of Social Solidarity, in the case study of the Local Social Intervention Network. The methodology used for this study was derived from qualitative means, including document analysis and interviews with citizens and users who tried the service. We concluded that decentralization has a predominant role in the users' satisfaction, mainly because it provides benefits to reduce costs and travel time as well as easier and more convenient access to the service. Nevertheless, the satisfaction of users is directly related to the allocation of social support within their needs.

Keywords: Decentralization, Satisfaction, Local Network of Social Intervention.

Índice

Introdução	1
1. Contextualização da temática de estudo.....	4
1.1 Descentralização	4
1.1.1 As Políticas de descentralização, em Portugal, e a RLIS	6
1.2 Enquadramento das IPSS	10
1.3 Satisfação	12
1.3.1 A satisfação do consumidor e a sua determinação	13
1.3.2 A satisfação dos utentes face aos serviços descentralizados	16
2. Estudo Empírico	20
2.1 O estudo de caso.....	20
2.2 Metodologia	21
2.2.1 Recolha de Dados	21
2.2.2 Amostra.....	23
2.2.3 Análise de conteúdo e dimensões de análise	24
3. Análise e interpretação dos resultados	27
3.1 Localização do serviço local – RLIS	27
3.2 Utilidade do serviço local – RLIS	29
3.3 Entrega do serviço local – RLIS	30
4. Discussão de resultados.....	33
4.1 A descentralização do serviço de segurança social.....	33
4.2 A satisfação dos utentes	34
Conclusão.....	38
Bibliografia.....	40
Anexos.....	47

Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo dos GAPs	15
----------------------------------	----

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Decomposição da amostra	24
Tabela 2 - Dimensões de análise de conteúdo	25

Lista de Siglas

RLIS – Rede Local de Intervenção Social

SNS – Serviço Nacional de Saúde

UE – União Europeia

ARS – Administração Regional de Saúde

ACES – Agrupamento de Centros de Saúde

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

POISE – Programa Operacional Inclusão Social e Emprego

RSI – Rendimento Social de Inserção

POPH – Programa Operacional Potencial Humano

SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

Introdução

As políticas dos sistemas de segurança social têm vindo a sofrer alterações diretamente relacionadas com os objetivos previstos pelas Instituições Europeias que apelam à desagregação de responsabilidades centrais para administrações locais (Andreotti, Mingione, & Polizzi, 2012). Existem diversos autores (Faguet, 2004; Faguet & Sanchez, 2014; Mehrotra, 2006; Steiner, 2010) que estudaram os efeitos da descentralização dos serviços públicos, tais como a saúde e educação, onde concluíram que a descentralização – fortemente relacionada com as necessidades locais – mudou os padrões e comportamentos do investimento público nos serviços de educação e saúde. Não obstante, a descentralização levou também a um maior investimento em serviços sociais (Faguet, 2004). Outros autores (Faguet & Sanchez, 2014; Steiner, 2010) referem que a descentralização melhora a qualidade dos serviços públicos. A título de exemplo podemos referir que a descentralização dos serviços de educação aumentou a percentagem de matrículas nas escolas públicas, nos locais onde as decisões financeiras e educacionais estavam sob a responsabilidade dos governos locais (Faguet & Sanchez, 2014; Steiner, 2010). O efeito é paralelo no setor da saúde onde a cobertura e acesso aos serviços de saúde passou a ser maior, principalmente para a classe mais desfavorecida da sociedade (Faguet & Sanchez, 2014). Outro estudo (Mehrotra, 2006) revelou que a descentralização provocou um aumento – 20% – da taxa de alfabetização em alguns países europeus, assim como reduziu a mortalidade infantil – de 102/1000 para 65/1000 cidadãos – tal como aumentou a cobertura do programa de vacinação para crianças – de 25% para 90%. Por sua vez, outros autores (Akinboade, Kinck, & Mokwena, 2012; Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015; Martinez, Short, & Ortiz, 2015) estudaram a satisfação dos cidadãos/utentes face aos serviços públicos. Os estudos destes autores concluíram que a satisfação dos cidadãos para com os serviços públicos tinha níveis diferentes. Apesar de, na sua maioria, as opiniões serem bastante positivas relativamente à descentralização dos serviços públicos de educação e saúde é importante mencionar que também existem opiniões menos positivas e alguns cidadãos não se demonstraram muito satisfeitos com as decisões tomadas pelos governos locais, nas áreas da educação e saúde, por acreditarem que a descentralização faz com que os governos locais sejam menos capazes de criar políticas eficazes nestes setores (Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015).

A maior parte dos referidos estudos medem e aferem os efeitos que a descentralização provoca na satisfação dos cidadãos/utentes face aos serviços de saúde e educação, no entanto desconhece-se o impacto na satisfação dos cidadãos/utentes, relativamente à descentralização dos serviços de segurança social. Em Portugal, as políticas de descentralização são identificadas no Despacho n.º 12154/2013, onde o Governo reconhece o contributo inegável das entidades da Economia Social no desenvolvimento de atividades que prossigam os fins de ação social e no apoio aos indivíduos e às famílias em situação de maior vulnerabilidade social. Na execução deste fim, o Governo opta por criar a Rede Local de Intervenção Social (RLIS) que, segundo o Despacho n.º 11675/2014, “...assenta numa lógica de intervenção articulada e integrada de entidades com responsabilidade no desenvolvimento de ação social que visa potenciar uma atuação concertada dos diversos organismos e entidades envolvidas na prossecução do interesse público e promover a implementação de novos mecanismos de atuação e diferentes estratégias de ação em resposta às necessidades sociais”.

Por sua vez, o papel crescente do setor dos serviços na economia e a satisfação dos consumidores têm-se tornado cada vez mais importantes (Donthu & Yoo, 1998). Outros autores (Kotler & Keller, 2006) sugerem que a satisfação está fortemente ligada com a relação que o cliente faz entre a perceção e as expectativas. Deste modo, é essencial que os serviços descentralizados tenham respostas adequadas para satisfazerem as necessidades dos demais utentes. É um processo exigente, tal como se demonstra por este estudo.

Assim, é objetivo desta investigação aferir a importância da proximidade dos serviços locais de segurança social, na adequada resposta aos cidadãos/utentes, assim como compreender de que forma a descentralização dos serviços de segurança social afeta a satisfação dos utentes/cidadãos.

A dissertação está organizada em duas partes: a primeira aborda o tema de estudo, nomeadamente a descentralização e a satisfação. A segunda, todo o estudo empírico envolvente, nomeadamente a metodologia os resultados e as devidas conclusões.

Pretende-se que este estudo contribua para fomentar os conhecimentos acerca do potencial nível de satisfação dos utentes relativamente aos serviços descentralizados do

Estado Social, capacitando os diversos atores sociais (Estado, governos locais, parceiros sociais e restantes entidades da economia social) de mais conhecimentos sobre a realidade que os afeta, e em função destes, tomar decisões futuras numa melhor e mais adequada resposta de serviços sociais.

1. Contextualização da temática de estudo

1.1 Descentralização

Uma das tendências mais difundidas da atualidade é a devolução, dos governos centrais, de responsabilidades e funções públicas governamentais, para organizações governamentais subordinadas, autônomas ou, até mesmo, para organizações do setor privado. Este processo político evolutivo é geralmente designado por descentralização (Beard, Mirafteb, & Silver, 2008; Bolívar, 2004; Rondinelli, 1986; Rondinelli et al., 1983). Esta tendência deriva, essencialmente, do desenvolvimento económico e do processo de globalização que motivou a integração dos mercados, mudanças sociais, demográficas, culturais e uma redefinição do papel do Estado, na produção e distribuição de serviços (Gonzales, 2007). A descentralização é encarada como o modelo ideal de reforma estatal em países com políticas centralistas bastante garantidas, assim como em países com estruturas económicas e administrativas recentes. Problemas no âmbito da provisão, manutenção dos serviços públicos e de infraestruturas induziram a que os governos centrais sentissem necessidade de descentralizar e privatizar responsabilidades do sector da prestação de serviços, de infraestruturas, de financiamento e de gestão (Rondinelli et al., 1983). Os mesmos autores apontam que a descentralização é o melhor modelo alternativo à centralização, afirmando mesmo que a descentralização melhora a comunicação entre os diferentes níveis de administração e aumenta a quantidade e qualidade dos serviços públicos prestados. Não obstante, acrescentam ainda que a descentralização proporciona equidade na distribuição de recursos nacionais considerando a ampla participação de todos na tomada de decisões e na definição de alocação de recursos para os variados atores envolvidos. Hanson (1997) distingue diferentes vantagens do modelo político descentralizado: (i) capacitação económica através da criação de novos polos distribuídos geograficamente, o que facilita o desenvolvimento regional; (ii) maior eficiência e eficácia administrativa que deriva de decisões mais rápidas, menos burocráticas e com maior compromisso das partes envolvidas; (iii) segregação de responsabilidades financeiras da prestação de serviços públicos, capacitando os atores para maior participação local, aliviando a sobrecarga do governo central; (iv) maior democratização através da distribuição do poder; (v) controlo local reforçado através de decisões mais rápidas, mais informadas e mais sensíveis às

necessidades locais que as decisões centralizadas; (vi) prestação de serviços públicos baseada nas necessidades locais, considerando, por exemplo, que a possibilidade de escolha dos utentes/cidadãos aumentará a concorrência entre escolas e hospitais que, por sua vez, melhorará a qualidade do serviço prestado. Outros autores (Andreotti et al., 2012) reforçam as vantagens das políticas de proximidade sintetizando-as no setor social, nomeadamente: (i) oportunidade de aproximação das decisões aos problemas; (ii) a promoção da coesão territorial; (iii) capacidade de mobilização e gestão de recursos, e (iv) melhoria da qualidade dos serviços prestados às populações através de respostas adaptadas às especificidades locais, como forma de garantir maior eficiência e eficácia da gestão dos recursos e do desenvolvimento social. Os mesmos autores, afirmam, igualmente, que a localização dos serviços de ação social é sustentada por três argumentos principais: (i) mais eficientes; (ii) mais participativos, e (iii) mais sustentáveis. Mais eficientes por via do postulado de que as sociedades com necessidades individuais complexas são atendidas, pelos prestadores de serviços sociais, com maior precisão pela aplicação de respostas mais refinadas e relacionadas ao seu contexto específico. Mais participativos porque a localização dos serviços de ação social facilita a ativação e a capacitação dos cidadãos e dos autores não-governamentais na tomada de decisão, proporcionando uma abertura às organizações da sociedade civil e o fortalecimento da democracia. Por último, a procura da melhor oferta e sustentabilidade dos serviços a nível local, exige a necessidade de conter os custos crescentes do Estado Providência, atribuindo deveres e responsabilidades aos governos locais, na matéria relativa ao financiamento e/ou gastos, para responder às necessidades dos agentes económicos locais e grupos sociais. Andreotti et al. (2012) acrescentam ainda que as dificuldades de financiamento, a prestação de serviços homogéneos para uma procura cada vez mais heterogénea e a pressão das instituições europeias para a transferência de responsabilidades políticas, conforme o princípio da subsidiariedade, destacou o papel dos contextos locais, contribuiu para a descentralização e partilha de responsabilidades entre as autoridades públicas e as instituições sociais. Os serviços locais assumem, assim, mais responsabilidades, mais respostas e mais autonomia, muitas vezes com os mesmos recursos disponíveis. Estas mudanças implicam que as diferentes entidades com intervenção social, num determinado território, adotem novas atitudes, novos procedimentos, uma postura de abertura e concertação na otimização de recursos

existentes e de inovação na concretização das medidas de política social. Verifica-se, assim, a necessidade de estabelecimento de articulação de esforços de atores, recursos e ações e a integração de estratégias de planeamento baseadas na adesão livre das entidades públicas e privadas sem fins lucrativos (Guerra, 2008).

1.1.1 As Políticas de descentralização, em Portugal, e a RLIS

Em Portugal, a descentralização dos serviços públicos destaca-se, essencialmente, na área da saúde, educação e no setor social. Este último, com maior ênfase nesta dissertação por, naturalmente, respeitar a relevância deste estudo.

Na área da saúde, o Serviço Nacional de Saúde (SNS), um serviço público nacional centralizado, exibe um registo extraordinário no acesso aos cuidados de saúde, em meados dos anos trinta (Campos, 2002). Contudo, a Constituição Portuguesa de 1976 estabeleceu um sistema de regionalização administrativa como objetivo estatal de descentralizar os serviços de saúde, possibilitando, cumulativamente, o livre acesso a este tipo de serviços por via de Instituições privadas. Em 1986, a partir do momento em que Portugal entra para a União Europeia (UE), sucede uma reforma aprofundada das políticas estatais, a fim de respeitar o modelo de subsidiariedade, prevalente na doutrina da UE (Bafoil & Hibou, 2003). A partir de 1990 surge a grande reforma do sistema nacional de saúde, nomeadamente no SNS, onde a sua estrutura é regionalizada, dando origem a cinco Administrações Regionais de Saúde (ARS) (Lei n.º 40/90; Decreto-Lei n.º 11/93). Os seus recursos financeiros são provenientes, predominantemente, do Orçamento do Estado, a afetação de pessoal, as decisões de investimento, orientação técnica e regras organizacionais continuam a ser decididas centralmente. Já em 2015, de acordo com o Artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 30/2015, “são delegáveis nos órgãos dos municípios e das entidades intermunicipais as seguintes competências: a) No âmbito das políticas de saúde: i) Definição da Estratégia Municipal e Intermunicipal de Saúde, devidamente enquadrada no Plano Nacional de Saúde; ii) Gestão dos espaços e definição dos períodos de funcionamento e cobertura assistencial, incluindo o alargamento dos horários de funcionamento das unidades funcionais dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES), no cumprimento das obrigações e limites legalmente estabelecidos; iii) Execução de intervenções de apoio domiciliário, de apoio social a dependentes, e de

iniciativas de prevenção da doença e promoção da saúde, no âmbito do Plano Nacional de Saúde; iv) Celebração de acordos com instituições particulares de solidariedade social para intervenções de apoio domiciliário, de apoio social a dependentes, e de iniciativas de prevenção da doença e promoção da saúde, no âmbito do Plano Nacional de Saúde; b) No âmbito da administração da unidade de saúde: i) Gestão dos transportes de utentes e de serviços ao domicílio; ii) Administração de Unidades de Cuidados na Comunidade; c) No âmbito da gestão dos recursos humanos, o recrutamento, a alocação, a gestão, a formação e a avaliação do desempenho dos técnicos superiores, técnicos superiores de saúde, técnicos de diagnóstico e terapêutica, assistentes técnicos e assistentes operacionais; d) No âmbito da gestão dos recursos financeiros, a elaboração de protocolos de apoio financeiro (mecenato); e) No âmbito da gestão de equipamentos e infraestruturas dos centros de saúde: i) Gestão das infraestruturas dos ACES, designadamente construção, manutenção de edifícios e equipamentos, arranjos exteriores, jardinagem e serviços de limpeza, segurança e vigilância; ii) Gestão dos bens móveis entre as unidades funcionais dos ACES”.

Na educação, o sistema nacional educativo teve como raiz o modelo centralizado. As políticas educativas eram definidas centralmente por um Estado que se autointitulava como educador. Desde o princípio, diferentes setores da sociedade, com diferentes argumentos, colocam em causa o modelo centralizado apontando-o como antiquado e ineficiente. A partir da revolução de 25 de abril, surgem tentativas de reforma do estado centralista e a descentralização começa a emergir como uma política na legislação educativa. Os argumentos para a descentralização das escolas coincidem com argumentos da necessidade de reforma do Estado. Meuret (2004) refere que a reforma da educação conduz a: (i) maior eficácia; (ii) maior adaptação aos alunos, e (iii) maior democracia. Sob o mesmo princípio, Fernandes (2005) afirma que a descentralização educativa é traçada por objetivos políticos, administrativos e económicos. Em termos políticos, o autor afirma que se espera desenvolver a cooperação entre parceiros e atores educativos, assim como aprofundar o exercício da democracia dando mais importância à participação dos cidadãos, para além de entregar às comunidades educativas locais a gestão dos seus interesses e possibilitar o crescimento de projetos educativos locais, obtendo a colaboração de participantes locais nos processos educativos desenvolvidos pelas escolas. No que respeita aos objetivos administrativos e económicos o autor afirma que se

pretende atribuir maior presteza aos processos de tomadas de decisão e de execução dentro de uma administração flexível, economizando custos por via da celeridade dos processos administrativos e devido às potencialidades de obtenção de recursos adicionais. As vantagens da descentralização repartem-se em: (i) aceleram o processo de decisão pela proximidade local dos decisores, reduzindo a burocracia; (ii) permite decisões mais adequadas às situações concretas a que se aplicam; (iii) envolve os inclusos nos processos de decisão aumentando a sua corresponsabilidade e o envolvimento pessoal; (iv) permite mais eficiência no uso dos recursos educativos e comunitários, e (v) reduz os encargos financeiros do governo através da obtenção de financiamentos locais. A descentralização na área da educação permite, cumulativamente: (i) desenvolver perfis de formação que tenham em conta a personalidade e o contexto familiar e social de cada aluno; (ii) diversificar as modalidades e cursos de formação e introduzir pedagogias participativas; (iii) possibilitar a elaboração de parcerias educativas com outros agentes e organizações locais, e (iv) envolver todos os inclusos nos processos educativos (professores, alunos, famílias, empresas e autarquias) de forma a potencializar as aprendizagens e reforçar a cooperação e responsabilização local. Independentemente das vantagens que possa ter, a descentralização sugere-se a si mesma como um instrumento atrativo, tanto para a gestão de conflitos como para obter legitimação compensatória (Sarmiento, 2000).

Tal como revisto, a descentralização surge, em Portugal, na administração local com a transferência e empoderamento de competências para os municípios e para as freguesias. É uma tendência do processo evolutivo da organização estatal, que deriva de um processo de implementação contínuo, tal como sustentado pelo Decreto-lei n.º 30/2015 que prevê mais um passo na descentralização, em particular, na área social por contratualização com municípios e Instituições sociais. É igualmente espelhado na alínea g) do ponto n.º 1 do artigo 31.º da Lei 83-A/2013 de 30 de dezembro que a ação social é desenvolvida pelo Estado, pelas autarquias e por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) em consonância com os princípios de promoção do bem-estar social. Ainda de acordo com a mesma Lei, o ponto n.º 1 do artigo 38.º reconhece que é âmbito material a satisfação das necessidades essenciais dos indivíduos com falta ou insuficiência de recursos económicos, facto este que fundamenta a essência da criação da rede local de intervenção social (RLIS), que, a par do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social e dos Contratos Locais de Desenvolvimento Social de 3ª Geração, fomentam a descentralização

portuguesa do setor social. A RLIS constitui um instrumento privilegiado na articulação entre as várias entidades multisectoriais representadas nas estruturas locais com responsabilidades no desenvolvimento de serviços da ação social. De acordo com o Despacho n.º 12154/2013 o “(...) Governo Constitucional reconhece o contributo inegável das entidades do sector social no desenvolvimento de atividades que prossigam fins de ação social, e no apoio aos indivíduos e às famílias em situação de maior vulnerabilidade social. Considerando as linhas de ação definidas no Programa de Emergência Social, as quais fortalecem a capacidade das instituições sociais em desenvolverem uma intervenção que garanta novas e melhores respostas de proximidade aos cidadãos. Considerando as bases gerais do sistema da segurança social, a prevenção e reparação das situações de carência e desigualdade sociais, bem como de dependência, de disfunção ou exclusão, no momento atual, é indispensável reforçar o compromisso de responsabilidade social dos diferentes agentes locais. Assim, enquanto vetores chave da proteção social, a integração dos indivíduos e das famílias e a promoção de uma cultura de coesão social, exigem uma parceria estratégica que canalize com maior eficácia e eficiência os recursos de resposta às necessidades das populações (...)”. O mesmo Despacho refere ainda que “(...) trata-se de uma estratégia de reforço da coesão social, que impõe a criação de uma rede de intervenção social que garanta a articulação estreita entre os serviços descentralizados da segurança social, as instituições e os demais agentes da comunidade (...)” e que “(...) a ação das entidades do sector social que, pela sua proximidade, têm um conhecimento mais aprofundado das reais necessidades da população, em cada território, e deste modo constituem-se como estruturas nucleares para operacionalização e descentralização dos recursos conducentes à prestação de respostas imediatas e ainda ao adequado acompanhamento social das situações de maior vulnerabilidade (...)”. A RLIS assenta nos seguintes pressupostos de intervenção: (i) modelo de contratualização – assegurar que todos os intervenientes, cidadãos, famílias, instituições públicas e privadas assumem o compromisso nas intervenções de que sejam parte; (ii) cultura de direitos e obrigações – promover o desenvolvimento da consciência de cidadania e o correspondente cumprimento de deveres; (iii) transversalidade – promover, nas intervenções territorializadas, a integração das políticas e medidas de vários sectores, e conseqüente articulação com as entidades de diferentes áreas, e; (iii) intervenção de proximidade – aproximar os serviços aos cidadãos, através da ação

facilitadora das entidades do sector social na resposta às suas necessidades. Ainda de acordo com o mesmo Despacho, são objetivos da RLIS: (i) garantir o acolhimento social imediato e permanente em situações de crise e ou emergência social; (ii) assegurar o atendimento/acompanhamento social das situações de vulnerabilidade, bem como disponibilizar apoios financeiros de carácter eventual a agregados familiares em situação de comprovada carência económica; (iii) assegurar a coordenação eficiente de todos os meios e recursos que integram a rede e; (iv) reforçar a plataforma de cooperação estabelecida com as instituições que localmente desenvolvem respostas sociais no âmbito da ação social. A RLIS deriva de um Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), promovido pelo Portugal 2020, e destina-se a ser realizada no âmbito nacional, nomeadamente nas regiões Norte, Centro e Alentejo. Nos termos do art.º 7º do Despacho n.º 11675/2014, podem ser entidades aderentes da RLIS, entre outras, as Instituições Particulares de Solidariedade Social.

1.2 Enquadramento das IPSS

As Instituições Particulares de Solidariedade Social são uma forma organizacional que visa, em colaboração com o Estado, dar resposta a necessidades sociais. As IPSS derivam das Instituições Particulares de Assistência do Estado Novo e, também, do enorme movimento associativo que surgiu logo após o 25 de abril de 1974 (Almeida, 2011), cujos objetivos visam promover o bem-estar social. Durante mais de um século as Instituições que antecederam as atuais IPSS, foram um instrumento fundamental de proteção social em Portugal. Depois do 25 de abril, o Estado assume a responsabilidade política pela proteção social, mas delega, nas IPSS, a prestação de muitos dos serviços relacionados com o sistema de proteção social. A relação entre as IPSS e o Estado é regulada por três conjuntos de diplomas legais: a Constituição Portuguesa, a Lei de Bases da Economia Social e o Estatuto das IPSS. Todos estes diplomas foram refletindo, ao longo dos anos (desde o 25 de abril de 1974), a progressiva importância e o lugar determinante que as IPSS têm vindo a ocupar ao nível da promoção do bem-estar social. Para melhor entendimento dos objetivos, da natureza, da relação com o Estado e a estrutura das IPSS, começamos por analisar o Estatuto das IPSS. No âmbito do Artigo 1º do Decreto-Lei n.º 172-A/2014, “são Instituições particulares de solidariedade social, (...) as pessoas coletivas, sem finalidade lucrativa, constituídas exclusivamente por iniciativa de

particulares, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de justiça e de solidariedade, contribuindo para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos, desde que não sejam administradas pelo Estado ou por outro organismo público.” De acordo com o Artigo 2º do mesmo Decreto-Lei, as IPSS distinguem-se e revestem-se em formas e agrupamentos de Associações de solidariedade social, de Associações mutualistas ou de socorros mútuos, de Fundações de solidariedade social e de Irmandades da misericórdia. A Constituição, ao longo das suas várias revisões, espelha, igualmente, o alargamento do espaço que as IPSS têm vindo a ocupar na sociedade portuguesa. A Constituição de 1976 integra as Instituições Privadas de Solidariedade Social (como eram então designadas) que coexistiam com o sistema de Segurança Social então implementado (n.º 3 do Artigo 63). No entanto, a Constituição acaba por não as incluir em qualquer setor da economia, uma vez que, nesse setor, apenas são considerados os setores público, privado e cooperativo. Na Lei Constitucional 1/82, onde a Constituição é revista pela primeira vez, o Artigo 63, no qual a designação destas organizações passa a ser Instituições Particulares de Solidariedade Social, reflete alguma valorização das mesmas uma vez que se afirma que estas Instituições existem ”com vista à prossecução dos objetivos da Segurança Social”. Já na revisão de 1989 (Lei Constitucional 1/89) a terminologia passa da aceitação para o reconhecimento do direito de constituição das IPSS. É também nesta revisão que o setor cooperativo passa a cooperativo e social. Mais tarde, a revisão de 1997 (Lei Constitucional 1/97), coloca o enfoque no apoio, afirmando-se que o “Estado apoia e fiscaliza, nos termos da lei, a atividade e o funcionamento das IPSS” e adita a palavra “Solidariedade a Segurança Social”. Por fim, a Lei de Bases da Segurança Social, que tem a sua última revisão em 2013 pela Lei 30/2013, define quais são as bases gerais do regime jurídico da Economia Social e as medidas de incentivo à atividade de cada organização do setor cooperativo e social e regula o papel do Estado, que passa por fomentar a criação de mecanismos que permitam reforçar a sustentabilidade das organizações, facilitar a criação de novas instituições sociais e apoiar as iniciativas de cada organização. Segundo o Instituto Nacional de Estatística (2013) estão atualmente registadas na Direção Geral de Segurança Social, 5022 IPSS até 2010. Este número integra: 117 Cooperativas, 119 Mutualidades, 342 Misericórdias, 209 Fundações e 4235 Associações. As IPSS, com uma longa história no âmbito da proteção social, encontram-se hoje num processo de reconceptualização. Um estudo elaborado por Sousa (2012),

sobre as IPSS num contexto de crise económica, traça um retrato da importância das IPSS na Economia Portuguesa e reflete acerca dos desafios que se lhes colocam, num contexto de crise económica. São referidos os impactos positivos, sociais e económicos das IPSS, nas respostas às necessidades sociais, tais como: a oferta de respostas sociais convencionais (crianças; idosos; pessoas deficientes), a preços abaixo do mercado ou a criação de emprego e desenvolvimento das economias locais, ou ainda, a dinamização do voluntariado. No entanto, na situação de crise económica em que vivemos, prevê-se que as tendências mundiais relativamente ao estado social sejam, por um lado, um menor envolvimento do Estado e, por outro, um maior envolvimento das comunidades na prestação de apoios de proximidade.

1.3 Satisfação

Na literatura não existe definição consensual sobre satisfação. Porém, diversos autores (Coye, 2004; Giannoccaro, Costantino, Ludovico, & Pietroforte, 2008; Walker, 1995) defendem que a satisfação resulta da subjetiva comparação entre as expectativas e perceções. Há também estudos (Bitner, 1990; Bolton & Drew, 1991; Crosby, Evans, & Cowles, 1990; Westbrook & Oliver, 1991; Wetzels, De Ruyter, & Van Birgelen, 1998) que abordam a satisfação como uma reação emocional, uma medida específica por transação, onde as emoções se referem a um conjunto de respostas que ocorrem principalmente durante a experiência de consumo.

O setor dos serviços dominam, atualmente, a grande maioria das economias ocidentais (McKee, 2008). Facto este que torna a satisfação dos consumidores cada vez mais importante para as organizações que os prestam. Estas entidades procuram vigorosamente satisfazer o consumidor, garantindo, muitas das vezes, a sua fidelização e, por conseguinte, caucionando a sustentabilidade do negócio. Na sua grande maioria, tal facto só é possível com a satisfação, ou até mesmo excedendo as expectativas, dos clientes (Donthu & Yoo, 1998). Em serviços – caracterizados pela intangibilidade, simultaneidade, percibibilidade e heterogeneidade (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) – a satisfação é influenciada não só pelas expectativas mas também pelo nível do serviço relacional, (McDougall & Levesque, 2000) e pelas emoções, positivas ou negativas, que resultam da experiência (Oliver, 1981; Oliver, Rust, & Varki, 1997) e que

conceberão expectativas futuras, impulsionadas por sinais conceptuais (e.g. arrependimento) (Oliver, 2010). A literatura evidência elevado peso das expectativas na satisfação do cliente, importa então perceber como estas são formadas. Vários autores (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, 1988; Zeithaml et al., 1990) referem que os principais fatores que influenciam as expectativas dos clientes são: (i) passa-a-palavra; (ii) experiências vividas e (iii) comunicação externa. Já outros autores (Davis & Heineke, 1998) acrescentam que as expectativas dos clientes são formadas tendo em conta dois momentos: antes da primeira experiência e em experiências futuras. No momento antes da primeira experiência as expectativas são formadas em função do passa-a-palavra, da opinião de consumidores que já tiveram experiências vividas e por via da publicidade. Relativamente às experiências futuras, as expectativas são formadas em função dos conhecimentos que o consumidor adquiriu após a primeira experiência vivida com determinado serviço.

Zeithaml, Berry & Parasuraman (1993) defendem ainda que as expectativas são decompostas em função: do serviço desejado e adequado; do serviço previsto e da margem de tolerância. O serviço desejado é descrito como o nível de serviço que o cliente acredita que lhe seja prestado e o serviço adequado como o nível de serviço que o cliente considera aceitável. Tanto o serviço desejado como o adequado são influenciados pelo passa-a-palavra, por experiências vividas e pela comunicação externa (Johnson & Mathews, 1997). Já o serviço previsto é aquele que o cliente prevê que irá receber. Este está, por sua vez, diretamente relacionado com nível de serviço adequado. Quanto maior for o nível de serviço previsto, maior será o nível de serviço adequado (Zeithaml et al., 1993). Por último, a margem de tolerância é descrita pelo reconhecimento dos consumidores de como há determinados momentos na prestação de serviços em que não é possível atingir as expectativas, admitindo-se a possibilidade de um nível de expectativa inferior (Berry & Parasuraman, 1991).

1.3.1 A satisfação do consumidor e a sua determinação

A satisfação do consumidor em serviços é abordada em dois modelos gerais: (i) satisfação em função da desconfirmação (ou não confirmação) e (ii) satisfação em função da perceção, tal como ilustrado nas equações seguintes:

$$(I) \quad Satisfação = f(Percepções - Expectativas)$$

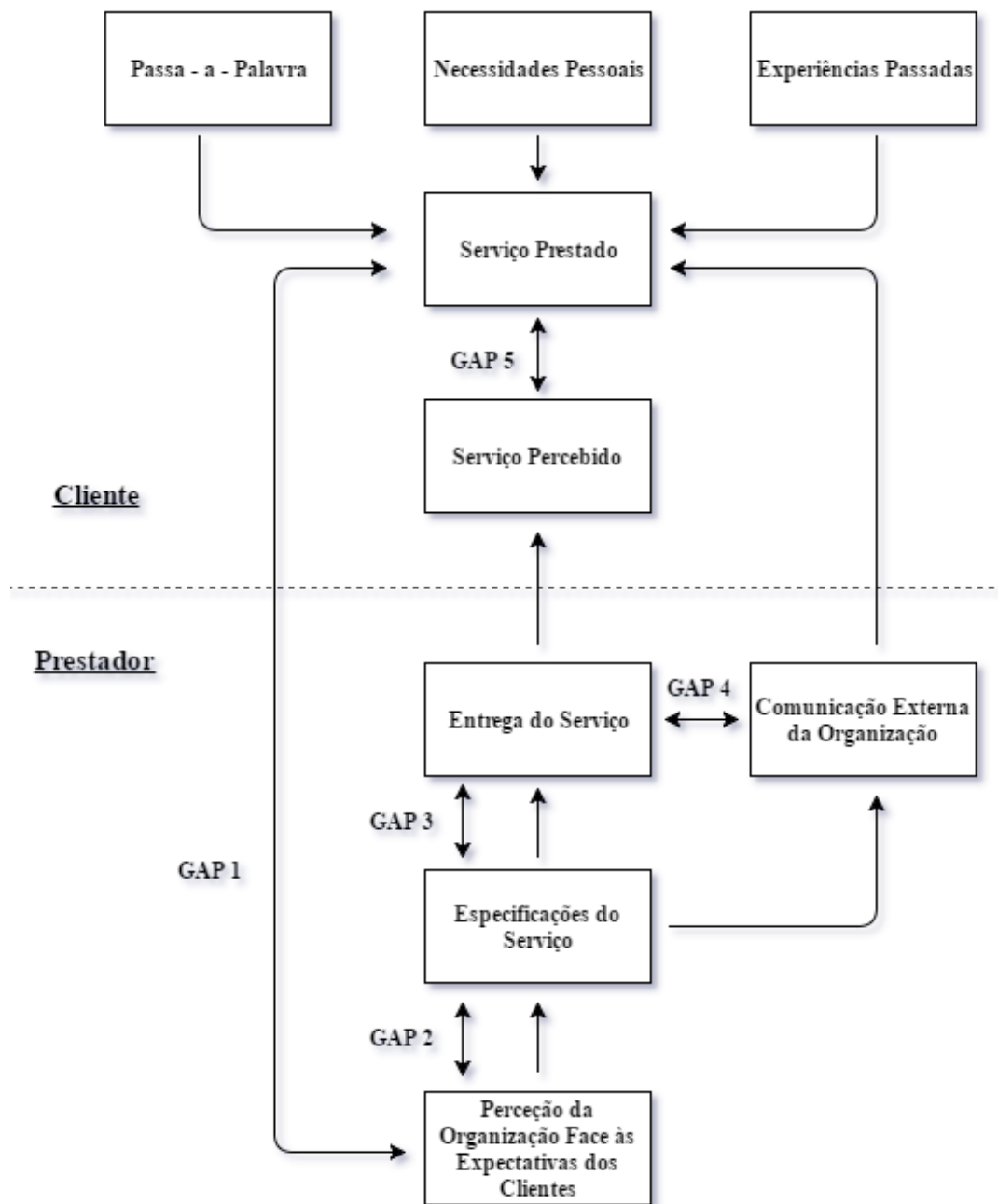
$$(II) \quad Satisfação = f(Percepções)$$

A função de desconfirmação é orientada para o processo e resulta na diferença entre as expectativas e percepções (Anderson, 1973; Oliver, 1980b; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994). Esta função é utilizada, principalmente, para avaliar a qualidade do serviço, com recurso ao modelo dos *GAPs* (Fig.1), e que se relaciona diretamente com a satisfação (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991). Este modelo desdobra-se em 5 *GAPs*. O primeiro *gap* ocorre da divergência entre a expectativa do cliente (serviço esperado) e as percepções da organização face às expectativas dos clientes, verificando-se falhas de conhecimento de mercado, público-alvo. Deste modo a organização não percebe corretamente as necessidades do cliente e começa, logo à partida, a desenhar um serviço desajustado. Já o segundo *gap*, a montante do *gap* anterior, ocorre de erros a nível das especificações do serviço aquando da sua conceção, estando este desajustado ao cliente. Por seguinte, e a montante dos *gaps* anteriores, está o terceiro *gap* que resulta quando a *performance* do serviço não está de acordo com o serviço especificado. Por sua vez, o quarto *gap* deriva de falhas de comunicação que ocorrem quando a organização exagera nas promessas de oferta e entrega um serviço bastante inferior ao prometido. Por último, o *gap* 5 resulta da soma de todos os *gaps*, o que se traduz nas percepções dos clientes inferiores às expectativas destes. Deste *gap* (5) resulta uma dissonância cognitiva, que ocorre quando as convicções dos indivíduos não são consistentes com as suas ações, levando a um sentimento negativo (Festinger, 1957), que se reflete pela disparidade entre as expectativas de um serviço sobrevalorizado e a entrega de um serviço de baixa qualidade, despoletando um sentimento negativo (Cardozo, 1965), ou seja, a insatisfação do cliente.

Porém, o modelo de desconfirmação tem sido questionado por alguns investigadores que usam outra abordagem para medir a satisfação do cliente. Goode & Moutinho (1995) afirmam que o modelo de função de desconfirmação das expectativas tem sido cada vez mais criticado nos últimos anos e, como resultado, outros padrões para além das expectativas foram sugeridos. Teas (1994), em particular, argumenta que as várias definições de expectativas e as dificuldades que resultam das operações de medição põem em causa as funções que incorporam as expectativas. Uma nova abordagem sugere que a

satisfação depende principalmente da percepção do cliente relativamente ao desempenho do serviço e não da diferença entre expectativas e percepções (Cronin Jr & Taylor, 1994; Teas, 1993). Assim, o modelo de função de percepção é orientado para o resultado e deriva apenas da percepção do cliente relativamente ao serviço recebido (Cronin Jr & Taylor, 1992; Davis & Heineke, 1998; Oliver, 2010).

Figura 1 - Modelo dos GAPs



Fonte: Zeithaml et al. (1990), p.46

A determinação do nível de satisfação assenta na conceção de que os clientes criam um conjunto de expectativas em relação à experiência num determinado serviço e, posteriormente, mediante a perceção dessa experiência, confirmarão (ou não) as suas expectativas iniciais, resultando daí o grau de satisfação (Oliver, 1980a). Paralelamente, a satisfação resulta da avaliação do serviço que foi prestado (Zeithaml et al., 1993) e é determinada pelo resultado do desempenho de todas as experiências positivas ou negativas passadas anteriormente pelo cliente (Woodruff, 1997). Oliver (1999) acrescenta ainda que a satisfação é consequência de uma experiência, ainda que única ou repetida, que reflete se o serviço cumpriu o seu propósito.

1.3.2 A satisfação dos utentes face aos serviços descentralizados

Tal como abordado anteriormente, a descentralização dos serviços do Estado português assume um papel preponderante na resposta às necessidades da população local. Não obstante, a opinião dos cidadãos/utentes é também reconhecida em diplomas legais, nomeadamente na Lei 83-A/2013, a qual, nos termos do artigo 18.º, refere o princípio da participação dos interessados na definição, planeamento e gestão do sistema e no acompanhamento e avaliação do seu funcionamento.

Em organizações sem fins lucrativos, neste caso concreto as IPSS, os cidadãos/utentes procuram, entre outros, serviços de apoio social, que se se dividem em serviços de ação social e serviços de solidariedade. Importa, assim, referir as principais diferenças entre estes dois tipos de serviços.

Segundo o Artigo n.º 29.º, da Lei 83-A/2013, o subsistema de ação social alberga, entre outros objetivos, a prestação de serviços e equipamentos sociais. As IPSS dispõem de equipamentos sociais (Creches, Jardins de Infância, Centros de dia e Lares de 3.ª idade) sendo que, para poderem usufruir destes equipamentos, os utentes terão de contribuir, mensalmente, com uma comparticipação familiar que, de acordo com as normas reguladoras da Circular n.º 4, ponto 6º, é calculada tendo em conta o rendimento mensal “*per capita*” do agregado familiar. Relativamente aos serviços de solidariedade, o ponto 1 do Artigo 36º da mesma Lei, dispõe que “o subsistema de solidariedade se destina a assegurar, com base na solidariedade de toda a comunidade, direitos essenciais por forma a prevenir e a erradicar situações de pobreza e de exclusão, bem como a garantir

prestações em situações de comprovada necessidade pessoal ou familiar, não incluídas no sistema previdencial.”. De acordo com o Artigo 1.º da Lei n.º 13/2003, e a alínea a) do ponto 1 do Artigo 41.º da Lei 83-A/2013, o Rendimento Social de Inserção (RSI) consiste numa prestação incluída neste subsistema. Assim, os cidadãos/utentes, não necessitam de despende de qualquer meio financeiro para usufruírem deste serviço.

Nesse sentido, torna-se importante definir que a composição da satisfação do utente necessita de ser adaptada a esta realidade. Os utentes deste tipo de serviços não deverão chegar a uma avaliação influenciada pela oferta e pelo preço do serviço, especialmente na medida em que as opções de escolhas dos utentes para este tipo de serviços são restritas (e. g. são poucos os serviços que prestam este tipo de benefícios) e não necessitam de incorrer em gastos financeiros para usufruírem do serviço (Garland & Westbrook, 1989). Perante tal afirmação, e assumindo que o preço é um dos principais fatores na formação das expectativas (Parasuraman et al., 1991), conclui-se que esta variável – preço do serviço – não deverá ser considerada como fator determinante para a criação de expectativas e, por conseguinte, de satisfação.

Com o propósito de dar seguimento ao objeto desta dissertação, tornou-se essencial investigar a forma como os diversos autores analisam e avaliam a satisfação. Devido à inexistência de evidências empíricas sobre a satisfação dos utentes face aos serviços descentralizados de segurança social, optou-se por analisar e adequar os diferentes métodos utilizados pela literatura na avaliação da satisfação dos utentes face aos serviços sociais (leia-se serviços sociais como serviços de saúde, educação, públicos em geral).

Verificou-se que a literatura tende a demonstrar que existe uma ligação positiva entre a descentralização e a satisfação de vida dos indivíduos (Bjørnskov, Drehe, & Fischer, 2008; Diaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2012; Frey & Stutzer, 2000; Voigt & Blume, 2012). Neste encontro, observamos que a satisfação dos utentes face aos diversos serviços sociais assenta e relaciona-se com 3 dimensões:

1. **Localização:** São vários os estudos (Andreotti et al., 2012; Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015; Giannoccaro et al., 2008) que apontam para o facto de que os cidadãos tendem a valorizar os serviços que lhes são mais próximos. Os cidadãos acreditam que o fator de proximidade garante maior confiança no serviço

prestado e melhor adequação das políticas nas respostas às necessidades da população local;

2. **Utilidade:** É também evidente em vários estudos (Avis, Bond, & Arthur, 1997; Cohen, 1996; Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015; Giannoccaro et al., 2008; Martinez et al., 2015; Reheul, Van Caneghem, & Verbruggen, 2013; Tsai, Reddy, & Rosenheck, 2014; Westbrook & Oliver, 1991; Williams, Coyle, & Healy, 1998) que o fator de utilidade do serviço (entenda-se utilidade, para este trabalho, como caracter emergente de carência de um apoio financeiro para a satisfação das necessidades básicas dos próprios e dos seus agregados familiares) e objetividade contribui para o resultado na satisfação dos utentes;
3. **Entrega:** Diversos estudos (Avis et al., 1997; Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015; Giannoccaro et al., 2008; Jovanovic et al., 2012; Reheul et al., 2013; Tsai et al., 2014) referem que, devido às características dos serviços e ao seu caracter relacional, a entrega do serviço ao consumidor não é como um objeto, mas sim um desempenho, uma *performance* que influencia a perceção do cliente/utente e por seguinte a sua satisfação. Baixos níveis de desempenho na entrega do serviço revelaram provocar níveis de satisfação mais baixos. Opostamente, altos níveis de *performance* na entrega do serviço, despoletaram níveis de satisfação mais altos.

Não obstante, vários estudos (Akinboade et al., 2012; Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015; Martinez et al., 2015) referem que em determinados serviços sociais, existem diferentes níveis de satisfação distintos, em função das seguintes variáveis demográficas:

- **Idade:** que se demonstrou ser uma variável importante nos estudos, verificando-se o aumento do nível de satisfação dos utentes a partir da meia-idade (Akinboade et al., 2012; Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015);
- **Género:** em serviços de saúde, as mulheres demonstraram-se menos satisfeitas do que os homens, não havendo qualquer discrepância relevante nos serviços de educação (Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015);
- **Educação:** os utentes com níveis mais altos de literacia revelaram ser os mais críticos sobre a entrega dos serviços públicos, em geral (Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015).

As referidas dimensões e variáveis demográficas enquadram-se, tal como referido na revisão literária, na criação das expectativas e na perceção, que ditarão o nível de satisfação do utente. Encontramo-nos assim na posição de afirmar que as expectativas em serviços sociais descentralizados são criadas mediante a localização, a utilidade e a entrega do serviço. Já as perceções são influenciadas pela entrega do serviço. Do confronto entre ambas, resultará o nível de satisfação do utente, subjacente à relação intrínseca das variáveis demográficas.

2. Estudo Empírico

2.1 O estudo de caso

A RLIS trata-se de um Projeto de sua aplicação em todo o território nacional. O âmbito territorial de intervenção é supraconcelhio, concelhio ou infra concelhio, circunscrito a uma localidade, de acordo com as necessidades específicas do território. Este estudo de caso recai, particularmente, no Projeto RLIS desenvolvido no Concelho de Vila Nova de Gaia. O Projeto foi implementado, numa primeira fase, na União das Freguesias de Mafamude e Vilar do Paraíso. Numa segunda fase, foi implementado na União de Freguesias de Grijó e Sermonde, na União de Freguesias de Serzedo e Perosinho, na União de Freguesias de Pedroso e Seixezelo, na União de Freguesias de Gulpilhares e Valadares e na Freguesia de Arcozelo. A implementação deste Projeto obrigou à criação de uma equipa técnica multidisciplinar, de acordo com as orientações da Portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro. A mesma portaria regula, ainda, as condições de organização e funcionamento da RLIS que, de acordo com o Artigo 2.º, o SAAS é um serviço que assegura o atendimento e o acompanhamento de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de emergência social, prevendo-se ainda que o SAAS possa intervir em duas modalidades: modalidade de Atendimento Social e Modalidade de Acompanhamento Social. A Instituição que acolheu este Projeto, optou por adotar ambas as modalidades. Os destinatários do Projeto da RLIS, são cidadãos e famílias de cidadãos em situação de vulnerabilidade social encaminhadas ou sinalizadas pelo Instituto da Segurança Social, I. P. – representado, neste caso, pelo Centro Distrital de Segurança Social do Porto -, ou por outros serviços ou entidades (Autarquias, Escolas, Centros de Saúde, IPSS, entre outros), por sinalização da própria equipa técnica, ou ainda, por iniciativa individual dos utentes/cidadãos.

Por tais factos, a preferência pelo Projeto da RLIS, enquanto estudo de caso, não foi aleatória, na medida em que o principal critério de seleção se deva à relevância do seu contributo para os objetivos da investigação (George & Bennett, 2005), ainda que a importância do potencial de aprendizagem do caso, relativamente aos objetivos definidos, também deva ser ponderada (Dubois & Gadde, 2002). O estudo de caso como estratégia de investigação é abordado por Yin (2009) como um método que poderá ser utilizado

para o conhecimento de fenómenos individuais, sociais, grupos, organizacionais e políticos. O mesmo autor acrescenta ainda que este método é bastante utilizado em casos de trabalho social, assim como em casos de estudo em determinada região.

Particularmente, este estudo procede com os objetivos específicos de: (i) aferir a importância da proximidade dos serviços locais de segurança social, na adequada resposta dos serviços de segurança social aos cidadãos/utentes; (ii) compreender de que forma a descentralização dos serviços de segurança social afeta a satisfação dos utentes/cidadãos.

2.2 Metodologia

Existe uma panóplia de métodos de pesquisa empírica que podem satisfazer os objetivos de uma investigação. Porém, neste estudo, optou-se por seguir o autor Yin (2009), utilizando a metodologia do tipo qualitativa, por ser a mais adequada a questões de investigação do tipo “como” e “porquê”, uma vez que estas se enquadram no objeto deste estudo. De sua natureza, a investigação tem carácter exploratório, uma vez que a sua principal finalidade é proporcionar mais informação sobre o tema e também por ser uma investigação que assume a forma de um estudo de caso que envolve entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com as questões a investigar (Prodanov & Freitas, 2013), podendo ser utilizadas em conjunto com a análise documental (Bogdan & Biklen, 1994; Quivy & Van Campenhoudt, 2005). A análise documental assume, a par das entrevistas, um papel preponderante na metodologia deste estudo, uma vez que, por si só, proporciona informações complementares que permitem a contextualização das informações adquiridas por via das entrevistas (Bardin, 1977).

2.2.1 Recolha de Dados

No seguimento da metodologia, a recolha de dados para esta investigação foi obtida por via de análise documental e de entrevistas semiestruturadas. Estes meios permitiram garantir múltiplas fontes de informação, possibilitando a obtenção de conclusões mais sólidas e precisas (Yin, 2009). A análise documental envolveu: o Relatório de Avaliação Anual (2015) elaborado pela Instituição que executou o Projeto, onde nele constam os dados quantitativos referentes ao número de atendimentos executados no período, assim como a descrição detalhada da execução do Projeto. Para além deste, foi também utilizado

o documento “Rendimento mínimo em Portugal: Retratos de 20 anos a desafiar práticas e (pré)conceitos 1996-2016”, elaborado pelo Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. Por sua vez, as entrevistas são uma das formas mais importantes de recolha de dados qualitativos e, com particular importância, nos estudos de caso (Yin, 2009). Quando devidamente planeadas, as entrevistas são uma fonte de dados rica para o investigador (Qu & Dumay, 2011).

No presente estudo, foram realizadas entrevistas semiestruturadas de acordo com a literatura e particularidade de investigação. Na sua totalidade, foram efetuadas 32 entrevistas que correspondem a 16 indivíduos. Isto é, cada indivíduo participou em duas entrevistas: uma antes de experimentar o serviço de atendimento; outra depois da entrega do serviço local de atendimento da Segurança Social. Esta metodologia permitiu anular qualquer relação que limitasse os resultados, isto é, a satisfação dos utentes (visto que a RLIS tem como objetivo principal o atendimento e acompanhamento das pessoas em situação de vulnerabilidade, e que uma das formas de intervenção e de inclusão social, de tais indivíduos, passa pela atribuição do RSI, existe a possibilidade da satisfação dos utentes ser influenciada pela concessão / não concessão do RSI). Os indivíduos entrevistados dividem-se em cidadãos e utentes. São cidadãos aqueles que não tinham qualquer tipo de experiência para com os serviços prestados pela Segurança Social, i. e. serviços localizados centralmente e localmente. Os utentes são, por sua vez, aqueles que já experimentaram os serviços de segurança social em momentos passados. Destes, foram, de igual modo, efetuadas entrevistas a utentes com experiência apenas nos serviços centrais e entrevistas a utentes com experiência apenas nos serviços descentralizados (locais). Esta metodologia permitiu aferir se a conceção de serviços de proximidade criou satisfação aos cidadãos que nunca tiveram qualquer experiência neste tipo de serviço, assim como aos utentes que já são reincidentes. As entrevistas semiestruturadas, por sua vez, garantiram que os indivíduos respondessem às mesmas questões, assim como permitiu, igualmente, a flexibilidade de investigação na adaptação das questões no decorrer das entrevistas. Para tal, começou-se por elaborar um guião-rascunho, seguindo-se de entrevistas-piloto no sentido de averiguar a adequação do mesmo. Verificou-se, ao fim de 2 entrevistas pré-teste, a necessidade de adaptar, principalmente, a linguagem utilizada em algumas questões, para melhor entendimento das questões por parte dos entrevistados. Após o guião ter sido adaptado foi elaborado o guião final de entrevistas

(Anexo 1) com base nas questões de investigação e de acordo com as dimensões de análise, referidas na revisão bibliográfica. Em seguida, procedeu-se à codificação das entrevistas e dos entrevistados (Tabela 1), organizando a informação recolhida por dimensões e variáveis demográficas, tal como revisto na literatura.

2.2.2 Amostra

Uma vez que o número médio de atendimentos efetuados durante um mês, de acordo com o relatório de avaliação final do Projeto da Rede Local de Intervenção social, elaborado pela Instituição que executou o Projeto, são de 120 atendimentos, foi considerado que entre 10% a 20% da população seria uma amostra adequada, por esta constituir uma parte significativa (Bardin, 1977). Não obstante, a exaustão das respostas foi também ponderada, assim como a homogeneidade dos documentos e a pertinência das fontes. Assim, a amostra é constituída por um total de 32 entrevistas. É decomposta por: 6 utentes (experiência no serviço local), dos quais 4 são do género feminino e 2 são do género masculino; por 10 cidadãos (sem experiência no serviço local), dos quais 5 são do género feminino e 5 do género masculino, tal como ilustrado na Tabela 1.

Numa primeira fase, considerou-se que qualquer pessoa que se dirigisse ao serviço de atendimento local da RLIS, fosse utente ou cidadão, seria entrevistado, sem qualquer distinção. Porém as respostas obtidas pela amostra que, nesta fase, era já composta por 1/3 do total, atingiu a exaustão, muito por culpa da homogeneidade de casos (representava entrevistados com variáveis demográficas bastante similares). Como tal, para que a amostra fosse mais representativa, optou-se por seleccionar entrevistados em função de diferentes variáveis demográficas, i.e.: o género, a distância entre a sua residência e o serviço local (obtida pela morada do entrevistado, com recurso ao *Google Maps*, considerando-se ≤ 2 kms perto e > 2 kms longe) e o nível de necessidades (a distinção do nível de necessidades era feita mediante o facto de o entrevistado ser ou não já beneficiário do RSI, à data da entrevista). Esta caracterização da amostra é representada na Tabela 1. A selecção referida previamente permitiu garantir uma maior variedade de casos.

Tabela 1 - Decomposição da amostra

Entrevistado	Codificação		Género		Experiência no serviço local		Experiência no serviço central		Distância de residência do serviço local		Beneficiário do RSI?	
	Entrevista antes da experiência	Entrevista após experiência	F	M	Sim	Não	Sim	Não	Perto	Longe	Sim	Não
1	E1.1	E1.2	x		x		x		x		x	
2	E2.1	E2.2		x		x		x	x			x
3	E3.1	E3.2		x	x		x			x	x	
4	E4.1	E4.2	x		x		x		x		x	
5	E5.1	E5.2	x		x		x		x		x	
6	E6.1	E6.2		x	x			x		x	x	
7	E7.1	E7.2	x			x	x			x		x
8	E8.1	E8.2	x			x		x	x			x
9	E9.1	E9.2		x		x		x	x			x
10	E10.1	E10.2	x		x			x	x			x
11	E11.1	E11.2	x			x	x		x			x
12	E12.1	E12.2		x		x		x	x			x
13	E13.1	E13.2	x			x		x	x			x
14	E14.1	E14.2		x		x		x		x		x
15	E15.1	E15.2		x		x		x	x			x
16	E16.1	E16.2	x			x	x			x		x
Total			9	7	6	10	7	9	11	5	5	11

Ressalva-se que as entrevistas foram efetuadas com o consentimento dos entrevistados, assim como da Instituição que, por questões de proteção dos cidadãos em situação de vulnerabilidade, não autorizou a gravação das mesmas, pelo que foram totalmente transcritas à mão, durante o decorrer das entrevistas.

2.2.3 Análise de conteúdo e dimensões de análise

A análise de conteúdo consiste num processo que procura analisar qualquer tipo de comunicação. Bardin (1977) refere, inclusive, que tudo o que é dito e escrito é suscetível de ser submetido a uma análise de conteúdo. Procura-se, por este meio, conhecer toda a mensagem intrínseca ao sujeito, por via de procedimentos sistemáticos, evidenciando os indicadores que permitam inferir sobre uma outra realidade com o objetivo de fornecer mais informações ao leitor crítico da mensagem. O mesmo autor acrescenta ainda que a

análise de conteúdo é descrita como um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visa obter indicadores (sejam qualitativos ou quantitativos) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às variáveis inferidas das mensagens.

Tabela 2 - Dimensões de análise de conteúdo

Dimensões de análise	Unidades de análise
Localização	<ul style="list-style-type: none"> • Proximidade entre a residência do utente/cidadão e o serviço local e central; • Critério de medição em tempo de deslocação e distância (quilómetros); • Relação despesa / localização; • Satisfação face à localização do serviço.
Utilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidades económicas do utente/cidadão; • O benefício / importância do serviço local e central; • Beneficiários / não beneficiários do RSI; • Dependência económica do RSI.
Entrega	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência do utente/cidadão no serviço local e central; • Experiência do serviço / técnico na entrega do serviço; • Facilidades / confiança / relação da entrega do serviço; • Satisfação face ao atendimento.

Quanto à forma, a análise de conteúdo pode ser de dois tipos: temática e procedimentos. Neste estudo, optou-se pela técnica de categorial temática. Esta técnica permitiu condensar os dados, categorizando-os (por dimensões), uniformizando-os de forma a tornar mais acessível a análise das respostas e as devidas interpretações. Bardin (1977) refere que esta técnica funciona por operações de “desmembramento” do texto em unidades e categorias. O guião utilizado nas entrevistas foi previamente categorizado de

acordo com a literatura revista, isto é, por dimensões. A estrutura prévia do guião facilitou a definição do *corpus* da análise, que em conjunto com os documentos recolhidos para análise documental, após a leitura flutuante, permitiu a formulação das hipóteses e objetivos e a elaboração dos indicadores de interpretação dos dados recolhidos. As mensagens provenientes das entrevistas foram isoladas e classificadas tendo em conta as diferentes dimensões. Deste processo, resultam as dimensões de análise apresentadas na Tabela 2. Completa a pré-análise, partiu-se para a exploração do conteúdo que resultou da organização e construção das operações de codificação. Nesta fase, procedeu-se à segregação e enumeração do conteúdo de acordo com as categorias. Procurou-se, por este processo, compreender o sentido dos entrevistados, assim como qualquer outro significado intrínseco à mensagem que poderia estar submetido a uma ou várias dimensões de análise (Bardin, 1977).

3. Análise e interpretação dos resultados

3.1 Localização do serviço local – RLIS

A localização descentralizada do serviço da RLIS demonstrou ser significativamente importante para os utentes e cidadãos. Os motivos que levaram a tal facto derivam, essencialmente, do menor custo de tempo e do menor dispêndio e esforço financeiro agregado à deslocação, dos utentes e cidadãos, desde a sua residência pessoal até ao serviço de atendimento local.

Verifica-se que cerca de 70% dos entrevistados residem perto do serviço local. Destes, 64% recorreu pela primeira vez ao serviço da RLIS (cidadãos), sendo que apenas 37% dos entrevistados, que residem perto, já haviam recorrido ao serviço central (utentes). Apenas 27% dos utentes e cidadãos, que assumem viver perto do serviço local, eram beneficiários do RSI (antes de serem atendidos pelo serviço local). Após o atendimento do serviço local, o número de beneficiários aumentou, significativamente, de 27% para 82%. Os restantes 30% dos entrevistados assumem que residem longe e/ou igual distância entre ambos os serviços (local e central).

Para se deslocarem ao serviço local da RLIS, 66% da totalidade dos entrevistados utiliza, em média, o seu meio de transporte privado (automóvel), o que lhes proporciona comodidade, conforto e ainda menor tempo na deslocação. Porém, o facto de se deslocarem de automóvel acarreta o acréscimo de custos associados à deslocação que, apesar de mais dispendiosa, consideram que, ainda assim, é inferior ao custo de deslocação caso tivessem de recorrer ao serviço central.

“(…) Não acho que seja muito. É claro que a gasolina está cara... não é fácil fazer essas contas. (...) caso tivesse de ir ao serviço de Gaia, tem ideia se gastaria mais em lá ir do que vir aqui? Ah sim, sem dúvida! (...)” (E6.1).

Apesar de o automóvel ser o meio de transporte mais comum entre os entrevistados, existem, de igual modo, utentes e cidadãos, mas em menor escala, que se deslocam até ao serviço local por meio pedestre e/ou com recurso a transportes públicos, devido ao facto de estes meios serem aqueles que acarretam menor custo de deslocação e que se enquadram dentro do seu orçamento familiar.

“(…) para aqui, como deve calcular, venho a pé e não gasto nada. Já para Gaia, gastava sempre uns 4 ou 5 euros (…)” (E11.1).

“(…) vindo aqui não gasto nada... E se fosse ao serviço de Gaia? Oh! De certeza que já tinha de gastar, pelo menos no autocarro ou então pedir a alguém conhecido que me levasse lá (…)” (E12.1).

Na sua grande maioria, os entrevistados afirmam que preferem utilizar o serviço descentralizado do que o serviço central, muito por culpa do serviço central estar localizado em áreas citadinas, bastante mais urbanizadas, o que complica o acesso e acrescenta os custos de deslocação.

“(…) acho que é vantajoso para toda a gente. Aqueles que vivem em Grijó são os que beneficiam mais, mas eu também prefiro cá vir. É menos confusão (…)” (E3.1).

“(…) claro que é sempre bom estarmos perto daquilo que precisamos. Por isso, quanto mais perto melhor, menos gastos tenho. É uma vantagem (…)” (E6.1).

“(…) eu gosto de ter tudo por aqui. Não acho piada nenhuma que, para uma pessoa ter de resolver qualquer problema, tenha que ir para as grandes cidades. Acho que podíamos e devíamos de ter tudo aqui, para todos (...) só traz vantagens. Não só tenho de andar pouco, como gasto pouco, como perco pouco tempo (…)” (E15.1).

Nesta dimensão, não se verifica qualquer impacto significativo relativo às diferentes variáveis demográficas. Isto é, a localização do serviço local – RLIS – assume grande importância na opinião dos utentes/cidadãos, independentemente da idade, do género e do nível de educação dos entrevistados, na medida em que o fator de aproximação privilegia a redução de custos económicos e financeiros, facilita o acesso e reduz o tempo despendido para usufruto do serviço, para a grande maioria da população entrevistada, incluindo aqueles que assumem residir longe do serviço descentralizado. Devido a tais factos, verificam-se opiniões positivas e coerentes, dos utentes e cidadãos, o que resulta, naturalmente, na satisfação, destes, perante a localização do serviço.

“(…) é um bom sítio para as pessoas cá virem. Muita gente da zona de certeza que tem a mesma opinião (…)” (E10.1).

“(...) estou satisfeita. É um bom sítio, está bem localizado, é fácil cá chegar e cómodo (...)” (E11.1).

“(...) Não fica muito longe. Não tenho de gastar nada para cá vir. Acho que melhor é difícil encontrar e por isso estou satisfeito (...)” (E14.1).

3.2 Utilidade do serviço local – RLIS

O serviço local – RLIS – surge, para os utentes e cidadãos, como uma solução sólida face às diversas necessidades que diariamente enfrentam. A utilidade deste serviço significa, para os utentes e cidadãos, uma oportunidade para conseguirem obter um apoio, seja em forma de subsídio pecuniário mensal – Rendimento Social Inserção – seja em forma de apoio pecuniário extraordinário e excepcional para fazer face a necessidades de carácter pontual que os utentes/cidadãos e/ou seus agregados familiares estejam a presenciar.

“(...) infelizmente comecei a ter agora algumas necessidades. Fiquei desempregado, depois o Subsídio de Desemprego acabou e não consegui arranjar nada. A mulher também anda por aí a fazer umas limpezas para dar ao menos para comer (...)” (E2.1).

“(...) acho que é importante para todos, não só para mim. Eu não tinha tantas necessidades como agora tenho, mas, nesse tempo, via pessoas que passavam necessidades e sempre ouvi falar no RSI (...)” (E6.1).

O serviço local – RLIS – demonstra ser deveras importante para os entrevistados, uma vez que a totalidade dos utentes e cidadãos advinham com expectativas altas perante a possível obtenção de um apoio social. Quando concedido, verifica-se que os utentes igualaram as perceções, o que originou satisfação perante a utilidade deste serviço.

“(...) depois me terem avaliado e de ter dito que a minha vida não está fácil, eles disseram-me para avançar com o requerimento do RSI (...) pelos vistos tenho boas probabilidades de vir a receber o subsídio e isso é uma grande resposta da parte deles (...)” (E11.2).

“(...) estou satisfeito. Não estava há espera que houvesse isto aqui em Grijó. Pensei que para se tratar destes assuntos fosse muito mais difícil. Num dia resolvi o assunto, agora é só esperar (...)” (E12.2).

“(...) acho que quando começar, realmente, a receber o rendimento poderei dizer que ajudou. De qualquer das formas, é sempre um serviço útil (...) fico contente por este serviço ser uma ajuda para as pessoas. Eu acho que se todos fossemos unidos e tivéssemos um país que olhasse para o povo, este serviço nem era preciso porque não tínhamos tantos problemas. Mas uma vez que não é assim, acho que estes serviços fazem falta à sociedade (...)” (E14.2).

Porém, verifica-se uma satisfação negativa relativamente à utilidade do serviço RLIS nos utentes que não obtiveram direito a qualquer apoio, originando insatisfação.

“(...) dizem que, pela minha situação financeira, não terei direito ao subsídio. Esta gente pensa que eu sou rica! Não ganho nada, descontei a vida inteira e ainda por cima tenho de levar com isto! (...)” (E7.2).

“(...) diga-me, como é que eu posso estar satisfeita?! Eles continuam a achar que sou rica! Vejo tanta gente que vive melhor do que eu e tem direito ao subsídio e eu não tenho! (...)” (E10.2).

“(...) pensava que isto era melhor! Eu não percebo como é que uma família como a minha em que há pessoas desempregadas, doentes e a passar muitas dificuldades não tem direito a qualquer apoio! Só neste país! É tudo uma cambada de oportunistas! (...)” (E13.2).

“(...) é assim, eu não posso dizer que estou satisfeita, como deve calcular. Não tenho nada de mal a dizer da Instituição e do pessoal, mas claro que se eu venho aqui para procurar ajuda e não tenho direito a nada, não tenho como estar satisfeita (...)” (E16.2).

Tal como na dimensão anterior, nesta dimensão também não se verifica qualquer impacto significativo relativo às diferentes variáveis demográficas. Isto é, o serviço de atendimento local é uma solução sólida e prática, vista como um recurso ágil para conceção de apoios à população, independentemente da idade, do género e do nível de educação dos entrevistados.

3.3 Entrega do serviço local – RLIS

O serviço de atendimento e acompanhamento da RLIS executa atendimentos de acordo com os procedimentos instruídos pelo Projeto, isto é, são atendidos cidadãos em situação de vulnerabilidade social, encaminhados ou sinalizados pelo ISS, I.P, por autarquias e por

iniciativa individual dos utentes/cidadãos. Os atendimentos dividem-se, em cerca de metade, em indivíduos que recorreram pela primeira vez ao serviço descentralizado. Os restantes, por via do acompanhamento e reavaliação das necessidades correntes, são reincidentes. Durante o período de investigação, constatou-se que o serviço da RLIS procede ao atendimento dos utentes e cidadãos por ordem de chegada. Caso o número de utentes em espera seja igual ou ligeiramente superior ao tempo médio de atendimento e, por este motivo se verifique que dentro daquele período de tempo de trabalho (manhã ou tarde) já não seja possível atender o indivíduo, os serviços administrativos procedem ao (re)agendamento dos atendimentos excedentes para o horário disponível mais próximo, que, geralmente, não ultrapassa um período de tempo (i. e. da manhã para a tarde ou da tarde para a manhã seguinte). Esta medida garante que os utentes/cidadãos não sintam demasiado tempo de espera, assim como a redução das filas de espera, o que originou satisfação no que concerne ao tempo de entrega do serviço.

“(...) nem foi preciso marcar. Passei agora aqui e disseram-me que já me podiam atender (...)” (E14.1).

“(...) eu acabei de chegar aqui, como viu. Não sei se tive sorte, ma nos dias que correm é raro eu chegar a algum sítio e ser logo atendido (...)” (E15.1).

Verifica-se que os utentes e cidadãos não têm uma opinião concisa quanto à confiança que o serviço local e central transmite. Ambos são, para a esmagadora maioria dos entrevistados, um serviço que deverá responder unicamente às suas necessidades, independentemente da confiança que estes transmitam. Constata-se assim que os utentes e cidadãos procuram apenas um serviço que os ajude a superar as suas necessidades financeiras, independentemente do tipo e local.

“(...) eu acho que confio na Instituição. Eles estão cá para ajudar as pessoas, porque não?! em comparação com o serviço de Gaia? É-me igual, não tenho porque confiar mais ou menos, desde que façam o seu trabalho, é o mais importante (...)” (E11.1).

Quanto aos meios, quer os utentes, quer os cidadãos consideram que a Instituição dispõe dos meios adequados para dar resposta às suas necessidades, assim como consideram, igualmente, que os técnicos que executam o atendimento têm as competências adequadas para prestarem este tipo de serviço.

“(...) Quer a Instituição, que é centenária, quer os técnicos, que são pessoas como as de lá (serviço central), são capazes, tanto que nunca tive problemas. Até me têm ajudado (...)” (E6.1).

Antes da experiência do serviço, verifica-se que os utentes/cidadão formam expectativas altas perante o serviço, a montante e a jusante da dimensão anterior (utilidade), uma vez que esperavam encontrar, no serviço RLIS, uma resposta às suas necessidades. Depois do serviço prestado, verifica-se que os utentes que obtiveram uma resposta de acordo com as suas necessidades são aqueles que estão satisfeitos com a entrega do serviço.

“(...) é uma casa funcional, que já existe há muitos anos, sabem ver os problemas das pessoas e quando cá vimos conseguem dar um bom atendimento (...)” (E3.2).

“(...) foi ao encontro daquilo que eu estava à espera. Sabem reconhecer os problemas, penso que os sabem resolver e ajudar. E isso faz por si um bom atendimento (...)” (E11.2).

Já aqueles que não obtiveram qualquer apoio/ajuda consideram que o serviço não respondeu da melhor forma.

“(...) eu sei que a instituição não tem culpa e que se calhar até estou a exagerar porque estou nervosa, mas acho que podem ser boa gente, mas não dão o melhor serviço às pessoas que precisam (...)” (E10.2).

Nesta dimensão não se encontram, uma vez mais, evidências coerentes quanto às diferentes variáveis demográficas. Verifica-se a existência de opiniões adversas quando as perceções não vão ao encontro das expectativas, porém, não se verifica uma relação forte perante as diferentes idades, géneros e níveis de educação dos entrevistados.

4. Discussão de resultados

4.1 A descentralização do serviço de segurança social

A descentralização do serviço de segurança social assume ser de grande importância para os utentes/cidadãos. A descentralização acrescenta valor ao serviço e vai ao encontro dos seus objetivos: combate à exclusão social e sustentabilidade do setor social – segurança social. O combate à exclusão social é protagonizado por duas formas: (i) proximidade dos serviços à população local. Pelo facto de a população ser vulneravelmente desfavorecida, não dispõe de tantos recursos e meios disponíveis para se deslocar ao serviço centralizado. Como tal, o serviço local age como um agente facilitador e promove o acesso a este tipo de serviço complementar; (ii) devido às especificidades das necessidades da população local, os atores locais, nomeadamente a Instituição e os técnicos, dispõem de conhecimentos tácitos que permitiram aferir, com maior e melhor precisão, as características diferenciadas de cada um dos utentes. Este facto garantiu que cidadãos, que não tinham direito a qualquer apoio social, nomeadamente o RSI, passassem a ser abrangidos por este rendimento. A descentralização garante, igualmente, sustentabilidade do setor social – segurança social. Ao encontro do referido anteriormente, os atores locais, aferiram, igualmente, que no seio da população local, existem casos que, apesar de serem sociais, não carecem de tais apoios. Esta medida garante que são atribuídos apoios de forma mais rigorosa, promovendo, desta forma, a sustentabilidade do setor.

Não obstante, o serviço local, apesar de ser executado por uma IPSS de reduzida dimensão e capacidade e com recursos limitados, demonstrou ser capaz, a par do serviço central, de oferecer um serviço tão ou mais eficiente e eficaz. Mais eficiente porque consegue oferecer um atendimento rápido e justo e mais eficaz porque efetivamente atribuem apoios. Na opinião dos utentes, este serviço é uma solução, uma resposta sólida às suas necessidades. Um serviço de confiança, competente e imparcial.

Perante tais conclusões, estamos em condições de afirmar que a importância do serviço descentralizado assenta sob três principais pilares: (i) adequada resposta às necessidades da população em geral e, principalmente, local; (ii) participação democrática pela garantia do livre acesso ao serviço a qualquer indivíduo, independentemente das suas características pessoais; (iii) conhecimento tácito da Instituição e do quadro de pessoal sobre as características peculiares da população. A adequada resposta às necessidades da

população geral e local, tal como referido na revisão bibliográfica, verifica-se pelo facto de o serviço descentralizado estar localizado numa posição privilegiada pela proximidade do serviço à área de residência da grande maioria dos entrevistados (Andreotti et al., 2012; Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015; Giannoccaro et al., 2008). A participação democrática, por sua vez, facilita a ativação e a capacitação dos cidadãos e utentes, promovendo a inclusão social, pela faculdade do livre acesso ao serviço, de qualquer indivíduo, independentemente das suas características pessoais (Andreotti et al., 2012). O conhecimento tácito que a Instituição e o pessoal detêm sobre as necessidades da população que os rodeiam, garante competência e confiança nas relações intrínsecas e extrínsecas entre o serviço e os utentes. A confiança, por sua vez, é adquirida pelos laços contemporâneos estabelecidos entre parte dos utentes e a Instituição, com recurso a relações passadas e correntes, uma vez que a Instituição que executa o serviço de atendimento é centenária e o quadro do pessoal de atendimento é, para alguns utentes, conhecido da região. Estes pilares, promovem, de acordo com Andreotti et al. (2012), a sustentabilidade do Estado Providência, pela conceção de deveres e responsabilidades aos diferente atores locais e grupos sociais.

Na discussão deste ponto, obtivemos resposta ao primeiro grande objetivo desta dissertação, que pretende aferir a importância da proximidade dos serviços locais de segurança social, na adequada resposta dos serviços de segurança social aos cidadãos/utentes. Assim, em suma, os serviços de segurança social, por este meio, vão ao encontro das necessidades da população. A segurança social age global, pela continuidade dos serviços centralizados e responde local, ágil e adequadamente pela RLIS. Por estes motivos, esta rede demonstrou ser um meio favorável à inclusão social.

4.2 A satisfação dos utentes

O estudo da satisfação dos utentes perante o serviço descentralizado de segurança social – RLIS – foi constituído pela análise de três dimensões: a localização do serviço descentralizado e centralizado; a utilidade e a entrega do serviço local.

A **localização** não só promove a adequada resposta aos cidadão e utentes, como também garante a diminuição de custos inerente à utilização dos serviços, assim como promove facilidades e comodidades de acesso. Apesar de os utentes não incorrerem, diretamente,

com encargos financeiros para usufruírem deste tipo de serviço (de carácter complementar da segurança social) o dispêndio financeiro, indireto, suportado pelo utente, por via da deslocação desde a sua residência até ao serviço descentralizado ou centralizado, demonstrou ser predominante na criação de expectativas. Esta observância de resultados, permite-nos aferir que, ao contrário do que a literatura refere, nomeadamente quanto ao facto dos utentes não chegarem a uma avaliação pós-uso, na medida em que não necessitam de incorrer em gastos financeiros para usufruírem deste serviço (Garland & Westbrook, 1989), os utentes criam expectativas em torno de qualquer custo inerente ao serviço, seja ele direto (preço do serviço) ou indireto (deslocação até ao serviço). Por este facto, conclui-se que este serviço tem um custo indireto que se traduz no preço do serviço, sendo que este é um dos principais fatores na formação das expectativas dos cidadãos e utentes (Parasuraman et al., 1991). Considerando estes factos, podemos afirmar que a dimensão localização se revela bastante importante, por pertencer a um processo de criação de expectativas, e por contribuir de forma positiva para a satisfação dos utentes e cidadãos. Tal como verificado na literatura, confirma-se, por estes motivos, que a localização faz parte integrante da função de desconfirmação (Anderson, 1973; Oliver, 1980b; Parasuraman et al., 1994).

Por sua vez, a RLIS surge como um agente facilitador que promove a **utilidade** do serviço de segurança social capacitando a Instituição para dar resposta às necessidades económico-financeiras da população socialmente excluída. A possibilidade de recorrer a um serviço com resposta adequada faculta uma oportunidade e solução sólida para a população, como meio de apoio às suas necessidades correntes e pontuais. Em análise ao documento “Rendimento mínimo em Portugal: Retratos de 20 anos a desafiar práticas e (pré)conceitos 1996-2016”, verifica-se que, em abril de 2016, existiam cerca de 223 mil beneficiários do RSI, agrupados em cerca de 100 mil agregados familiares, com um peso médio de 3,2% sobre o total da população residente, em Portugal, até 31 de dezembro de 2015, e com um impacto do RSI em 16% (em 2014) face à população abaixo do limiar oficial de pobreza (i. e. até 31 de dezembro de 2014, o RSI era atribuído apenas a 16% da população abaixo do limiar de pobreza), o que revela um enorme fosso na entrega do serviço e a sua enorme importância no auxílio à sociedade, assim como revela a extrema necessidade de criar e implementar mais meios e formas de atingir a população socialmente desintegrada. Confrontando tais factos com os dados recolhidos no âmbito

deste estudo, verifica-se que 69% dos utentes e cidadãos não eram beneficiários do RSI aquando do momento da primeira entrevista (antes do atendimento do serviço local). Após a segunda entrevista (depois do atendimento do serviço local) verifica-se que 60% destes passou a ser beneficiário do RSI. Estes resultados respondem, por si só, ao descrito na literatura, onde nela é evidenciado que a utilidade e objetividade do serviço contribui para o resultado na satisfação dos utentes (Avis et al., 1997; Cohen, 1996; Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015; Giannoccaro et al., 2008; Martinez et al., 2015; Reheul et al., 2013; Tsai et al., 2014; Westbrook & Oliver, 1991; Williams et al., 1998). Perante o exposto, conclui-se que a dimensão utilidade do serviço local – RLIS – demonstra ser deveras importante para a criação de expectativas, uma vez que a totalidade dos utentes e cidadãos advinham com expectativas altas perante a possibilidade de obterem um apoio social. As expectativas altas contribuem, tal como a dimensão da localização, para função de desconfirmação. Quando concedido qualquer apoio aos utentes, verifica-se que a opinião destes igualam as perceções, o que contribui de forma positiva para a satisfação. Porém, verifica-se que para aqueles utentes que não obtiveram direito a qualquer apoio, a dimensão de utilidade traduziu-se num fator negativo, originando insatisfação dos utentes perante o serviço, contribuindo, de acordo com a literatura, de forma negativa para a função de desconfirmação (Anderson, 1973; Oliver, 1980b; Parasuraman et al., 1994). Admite-se também, tal como revisto na literatura, que a insatisfação, perante esta dimensão, é fruto do resultado (perceções) e não do processo, contribuindo, desta forma, para a função de perceção (Cronin Jr & Taylor, 1992; Davis & Heineke, 1998; Oliver, 2010).

A **entrega** do serviço descentralizado desempenhou um papel fulcral na resposta às necessidades dos indivíduos socialmente desintegrados. Os meios que a Instituição dispõe, tais como o conhecimento tácito, por via do seu histórico, a competência do quadro de pessoal devidamente enquadrado não só na Instituição como também no tipo de serviço e, principalmente, na sociedade local, com formação e experiência profissional, garantiu, na grande maioria dos casos, confiança e adequada entrega do serviço local. O carácter relacional entre a Instituição, e o pessoal, perante a população, garantiu, tal como descrito na literatura, uma *performance* que influenciou, em situações diferentes, de forma positiva e negativa, a perceção dos cidadão e utentes, e, por seguinte, o seu nível de satisfação (Avis et al., 1997; Diaz-Serrano & Rodriguez-Pose, 2015;

Giannoccaro et al., 2008; Jovanovic et al., 2012; Reheul et al., 2013; Tsai et al., 2014). A par da dimensão de utilidade, os utentes que, após o atendimento, obtiveram um apoio social, consideraram que o serviço dispõe de uma *performance* adequada. Face a tais testemunhos, e seguindo os termos descritos na literatura, encontramos-nos em condições de afirmar que a satisfação dos utentes é obtida por via da desconfirmação. Porém, aqueles utentes que não tiveram direito a qualquer apoio, consideraram que o serviço tem uma performance de entrega bastante fraca e, portanto, conclui-se que existe insatisfação destes perante o serviço (Anderson, 1973; Oliver, 1980b; Parasuraman et al., 1994). De igual modo, admite-se, tal como revisto na literatura, que a insatisfação, perante esta dimensão, poderá ser, também, fruto do resultado (percepções) e não do processo (Cronin Jr & Taylor, 1992; Davis & Heineke, 1998; Oliver, 2010).

Perante a discussão deste ponto, obtivemos resposta ao segundo grande objetivo desta dissertação, que visa compreender de que forma a descentralização dos serviços de segurança social afeta a satisfação dos utentes/cidadãos. Em suma, verifica-se equidade na satisfação geral dos utentes. Esta satisfação deriva, principalmente, pela atribuição do RSI. Já a insatisfação ocorre quando o oposto acontece. Apesar de não deixar de ser um resultado previsto, houve, a par deste, outros motivos que levaram à satisfação dos utentes perante o serviço descentralizado. Factos como menor custo associado à deslocação, quer em termos financeiros quer em termos de tempo, melhores acessos e facilidades de aproximação ao serviço, melhor conhecimento de causa do pessoal de atendimento, e a rápida e adequada resposta do serviço, foram também motivos que contribuíram para a satisfação geral do utente. Contata-se, desta forma, que os serviços de segurança social tiveram melhorias de entrega substanciais. A criação da rede RLIS permitiu agir localmente, combatendo o fosso social, chegando à população que até então não tinha experiência neste tipo de serviço, e que, por este meio, obtiveram direito a poios sociais. Apesar de o serviço RLIS ser executado por uma Instituição de reduzida dimensão e capacidade, com recursos limitados, esta foi capaz de providenciar uma adequada resposta social. Por tais factos, o Estado tem todos os motivos para continuar a apostar nesta resposta, uma vez ser aquela que, neste estudo, melhor se adequou às necessidades locais, onde se denotava insuficiência de resposta nos serviços centrais.

Conclusão

Vimos que a descentralização é considerada por muitos autores (Beard et al., 2008; Bolívar, 2004; Rondinelli, 1986; Rondinelli et al., 1983) como uma política exercida pelas novas economias nacionais, motivadas pelas exigências e necessidades não apenas da população, como também dos mercados nacionais. Este processo evolutivo, permitiu, para além de promover a equidade na aplicação de recursos e a redução de custos orçamentais, o combate à exclusão social. Estas medidas, garantem, identicamente, igualdade de oportunidades e promovem a inclusão social (Andreotti et al., 2012).

Por estes motivos, achamos necessário desenvolver um estudo que investigasse a satisfação dos utentes face os serviços descentralizados, num estudo de caso da RLIS. Este estudo compreendeu dois grandes objetivos: (i) aferir a importância da proximidade dos serviços locais de segurança social, na adequada resposta aos cidadãos/utentes; (ii) compreender de que forma a descentralização dos serviços de segurança social afeta a satisfação dos utentes/cidadãos.

Relativamente ao primeiro objetivo, o presente estudo revelou que os serviços descentralizados de segurança social vão ao encontro das necessidades da população. Se, por um lado, o Estado age globalmente, com recurso aos serviços centralizados, por outro responde localmente, com recurso à RLIS. Esta rede, demonstrou ser um meio favorável à inclusão social, por aproximar os serviços à população, facultando respostas equitativas e adequadas. A RLIS promove, também, facilidades de acesso e permite aproximar as pessoas aos meios, proporcionando adequada resposta às suas necessidades.

Relativamente ao segundo objetivo, segregamos a análise da satisfação por dimensões, relacionando-as com as diferentes variáveis demográficas. As dimensões analisadas subdividem-se em: localização, utilidade e entrega dos serviços descentralizados. Pela primeira, aferimos que a localização permite a redução dos custos inerentes à deslocação dos utentes, tal como menor tempo despendido para usufruírem do serviço. Por estes motivos, verificou-se que a população cria expectativas face ao serviço, o que contribui positivamente para a satisfação relativa às medidas descentralizadas aplicadas pelo Estado social, Segurança Social. Na segunda dimensão, a utilidade do serviço descentralizado da Segurança Social surge como um agente facilitador que capacita a

Instituição para dar resposta às necessidades económico-financeiras da população socialmente excluída. Estas respostas, traduzem-se, principalmente, na atribuição de um apoio aos utentes para que estes possam fazer face às suas necessidades. Este facto demonstrou relacionar-se positiva e negativamente com a satisfação dos utentes. Positivamente quando os utentes conseguiram obter um apoio. Negativamente quando ocorre o inverso. Pela última, a entrega desempenhou um papel fundamental na adequada resposta aos indivíduos. Os conhecimentos tácitos e a competência do pessoal demonstrou ser predominante na adequada resposta e na criação de confiança entre as relações. Porém, tal como a utilidade, e pelos mesmos motivos, a entrega relaciona-se positiva e negativamente, face aos serviços prestados. Assim, conclui-se que a utilidade e a entrega, são dimensões que influenciam positiva e negativamente a satisfação dos utentes.

Em suma, a descentralização demonstrou ser uma política com sucesso, por via da atribuição de responsabilidades a atores locais, tendo estes respondido de forma adequada aos objetivos da RLIS. Este sucesso, traduz-se na satisfação dos utentes face aos serviços descentralizados que, pela atribuição do RSI, conseguiram obter auxílio para as suas necessidades diárias. Não obstante, a satisfação derivou igualmente de comodidades e facilidades de acesso pela aproximação do serviço à área de residência dos cidadãos/utentes, o que permitiu reduzir os custos inerentes à sua deslocação para usufruírem do serviço. A confiança sentida pelos utentes e competência dos serviços garantiram, cumulativamente, a satisfação dos utentes.

Por tais motivos, conclui-se que a descentralização é uma política que deverá ter continuidade, assim como a RLIS, uma vez que, em prol do serviço centralizado, demonstrou melhorias na entrega do serviço e na adequação da resposta. O Estado deverá, então, considerar tais factos como indutores de fomentação de mais e novas medidas no sentido de dar continuidade à descentralização dos serviços, não só no setor social, como também no setor educativo, de saúde, assim como nos restantes setores de grande importância nacional.

Por último, esta investigação contemplou algumas limitações. Uma vez que a RLIS é de execução de âmbito nacional, o estudo de caso debruçou-se apenas numa IPSS, o que poderá limitar as conclusões dos resultados obtidos.

Bibliografia

- Akinboade, O. A., Kinfack, E. C., & Mokwena, M. P. (2012). An analysis of citizen satisfaction with public service delivery in the Sedibeng district municipality of South Africa. *International Journal of Social Economics*, 39(3), 182-199.
- Almeida, V. (2011). *As Instituições Particulares de Solidariedade Social: Governação e Terceiro Setor*. Coimbra: Almedina.
- Anderson, R. E. (1973). Consumer dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance. *Journal of marketing research*, 38-44.
- Andreotti, A., Mingione, E., & Polizzi, E. (2012). Local Welfare Systems: A Challenge for Social Cohesion. *Urban Studies*, 49(9), 1925-1940.
- Avis, M., Bond, M., & Arthur, A. (1997). Questioning patient satisfaction: An empirical investigation in two outpatient clinics. *Social Science & Medicine*, 44(1), 85-92.
- Bafoil, F., & Hibou, B. (2003). Les administrations publiques et les modes de gouvernement à l'épreuve de l'eupéanisation. *Études du CERI*, 1-36.
- Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. France: Presses Universitaires de France.
- Beard, V. A., Mirafab, F., & Silver, C. (2008). *Planning and decentralization: contested spaces for public action in the global South*. New York: Routledge.
- Berry, L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketin Services: Competing Through Quality*. New York: The Free Press.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating Service Encounters - the Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Bjørnskov, C., Drehe, A., & Fischer, J. A. (2008). On decentralization and life satisfaction. *Economics Letters*, 99(1), 147-151.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Bolívar, A. (2004). La autonomía de centros escolares en España: entre declaraciones discursivas y prácticas sobrerreguladas. *Revista de educación*, 333(1), 91-117.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes. *Journal of Marketing*, 55(1), 1-9.
- Campos, A. (2002). *Reforma da administração pública: dos estereótipos à viabilidade*. Lisboa: Oficina do Livro.

- Cardozo, R. N. (1965). An Experimental-Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction. *Journal of marketing research*, 2(3), 244-249.
- Circular n.º 4 de 16 de dezembro do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, (2014).
- Cohen, G. (1996). Age and health status in a patient satisfaction survey. *Soc Sci Med*, 42(7), 1085-1093.
- Coye, R. W. (2004). Managing customer expectations in the service encounter. *International Journal of service industry management*, 15(1), 54-71.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *the Journal of Marketing*, 55-68.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *the Journal of Marketing*, 125-131.
- Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship Quality in Services Selling - an Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing*, 54(3), 68-81.
- Davis, M. M., & Heineke, J. (1998). How disconfirmation, perception and actual waiting times impact customer satisfaction. *International Journal of service industry management*, 9(1), 64-73.
- Decreto-lei n.º 11/93 de 11 de janeiro do Conselho de Ministros, 129 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série-A (1993).
- Decreto-lei n.º 30/2015 de 12 de fevereiro da Presidência do Conselho de Ministros, 30 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série (2015).
- Decreto-lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, 221 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série (2014).
- Decreto de Aprovação da Constituição de 25 de abril da Presidência da República, 86 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série (1976).
- Despacho n.º 11675/2014 de 18 de setembro do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, 180 C.F.R. § Diário da República, 2.ª série (2014).
- Despacho n.º 12154/2013 de 24 de setembro do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, 184 C.F.R. § Diário da República, 2.ª série (2013).

- Diaz-Serrano, L., & Rodriguez-Pose, A. (2015). Decentralization and the Welfare State: What Do Citizens Perceive? *Social Indicators Research*, 120(2), 411-435.
- Diaz-Serrano, L., & Rodríguez-Pose, A. (2012). Decentralization, Subjective Well-Being, and the Perception of Institutions. *Kyklos*, 65(2), 179-193.
- Donthu, N., & Yoo, B. (1998). Cultural influences on service quality expectations. *Journal of service research*, 1(2), 178-186.
- Dubois, A., & Gadde, L. E. (2002). Systematic combining: an abductive approach to case research. *Journal of Business research*, 55(7), 553-560.
- Faguet, J. P. (2004). Does decentralization increase government responsiveness to local needs?: Evidence from Bolivia. *Journal of public economics*, 88(3), 867-893.
- Faguet, J. P., & Sanchez, F. (2014). Decentralization and access to social services in Colombia. *Public Choice*, 160(1-2), 227-249.
- Fernandes, A. S. (2005). *Descentralização, desconcentração e autonomia dos sistemas educativos: uma panorâmica europeia*. Porto: Edições Asa.
- Festinger, L. (1957). *A theory of Cognitive Dissonance*. California: Stanford University Press.
- Frey, B. S., & Stutzer, A. (2000). Happiness, economy and institutions. *Economic Journal*, 110(466), 918-938.
- Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, S. e. S. S. (2016). *Rendimento mínimo em Portugal: Retratos de 20 anos a desafiar práticas e (pré)conceitos 1996-2016*. Retrieved from http://www.gep.msess.gov.pt/seminarios/rmg_rsi3062016.pdf
- Garland, B. C., & Westbrook, R. A. (1989). An exploration of client satisfaction in a nonprofit context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 17(4), 297-303.
- George, A. L., & Bennett, A. (2005). *Case studies and theory development in the social sciences*. Cambridge: MIT Press.
- Giannoccaro, R., Costantino, N., Ludovico, A. D., & Pietroforte, R. (2008). Measuring citizen satisfaction with aspects of public services from a local authority and determining their importance: A case study. *Public Organization Review*, 8(1), 1-15.

- Gonzales, V. (2007). Globalization, Welfare Reform and the Social Economy: Developing and Alternative Approach to Analyzing Social Welfare Systems in the Post-Industrial Era. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 34, 187-211.
- Goode, M., & Moutinho, L. (1995). The effects of free banking on overall satisfaction: the use of automated teller machines. *International Journal of Bank Marketing*, 13(4), 33-40.
- Guerra, P. (2008). *As Reformas na Administração Pública e o Impacto na Intervenção Social*. III Jornadas de Serviço Social - "Os novos desafios à formação, cultura e organização profissional" FLUP - Artigo em Livro de Atlas de Conferência Nacional.
- Hanson, E. M. (1997). *Descentralização educacional: questões e desafios*. Rio de Janeiro: FGV.
- Instituto Nacional de Estatística, I. P. (2013). *Conta Satélite da Economia Social 2010*.
- Johnson, C., & Mathews, B. P. (1997). The influence of experience on service expectations. *International Journal of service industry management*, 8(4), 290-305.
- Jovanovic, R., Radlovacki, V., Pecujlija, M., Kamberovic, B., Delic, M., & Grujic, J. (2012). Assessment of blood donors' satisfaction and measures to be taken to improve quality in transfusion service establishments. *Medicinski Glasnik*, 9(2), 231-238.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Administração de marketing*. São Paulo: Prentice Hall.
- Lei Constitucional n. 1/82 de 30 de setembro da Assembleia da República, 227 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série (1982).
- Lei Constitucional n. 1/89 de 8 de julho da Assembleia da República, 155 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série (1989).
- Lei Constitucional n. 1/97 de 20 de setembro da Assembleia da República, 218 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série-A (1997).
- Lei n.º 13/2003 de 21 de maio da Assembleia da República, 117 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série-A (2003).
- Lei n.º 30/2015 de 8 de maio da Assembleia da República, 88 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série (2013).

- Lei n.º 48/90 de 24 de agosto da Assembleia da República, 195 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série (1990).
- Lei n.º 83-A/2013 de 30 de dezembro da Assembleia da República, 252 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série (2013).
- Martinez, L., Short, J., & Ortiz, M. (2015). Citizen satisfaction with public goods and government services in the global urban south: A case study of Cali, Colombia. *Habitat International*, 49, 84-91.
- McDougall, G. H., & Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services: putting perceived value into the equation. *Journal of Services Marketing*, 14(5), 392-410.
- McKee, D. L. (2008). Services, growth poles and advanced economies. *Service Business*, 2(2), 99-107.
- Mehrotra, S. (2006). Governance and basic social services: ensuring accountability in service delivery through deep democratic decentralization. *Journal of International Development*, 18(2), 263-283.
- Meuret, D. (2004). La autonomía de los centros escolares y su regulación. *Revista de educación*, 333(1), 11-41.
- Oliver, R. L. (1980a). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L. (1980b). Theoretical bases of consumer satisfaction research: Review, critique, and future direction. *Theoretical developments in marketing*, 206-210.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of retailing*, 57(3), 25-48.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *the Journal of Marketing*, 33-44.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: M. E. Sharp. Inc.
- Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). Customer delight: Foundations, findings, and managerial insight. *Journal of retailing*, 73(3), 311-336.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual-Model of Service Quality and Its Implications for Future-Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual - a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality - Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, 180 C.F.R. § Diário da República, 1.ª série (2014).
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico*. Novo Hamburgo: Universidade Feevale.
- Qu, S. Q., & Dumay, J. (2011). The qualitative research interview. *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8(3), 238-264.
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Reheul, A. M., Van Caneghem, T., & Verbruggen, S. (2013). Auditor Performance, Client Satisfaction and Client Loyalty: Evidence from Belgian Non-Profits. *International journal of auditing*, 17(1), 19-37.
- Rondinelli, D. A. (1986). Extending urban services in developing countries: policy options and organizational choices. *Public Adm Dev*, 6(1), 1-21.
- Rondinelli, D. A., Nellis, J. R., & Cheema, G. S. (1983). "Decentralization in developing countries", N.º 581. *World Bank Staff Working Paper*.
- Sarmiento, M. (2000). *Autonomia da escola. Políticas e práticas*. Porto: Edições Asa.
- Sousa, S. (2012). *As Instituições Particulares de Solidariedade Social num contexto de crise económica*. IPI - Consulting Network Portugal.
- Steiner, S. (2010). How Important is the Capacity of Local Governments for Improvements in Welfare? Evidence from Decentralised Uganda. *Journal of Development Studies*, 46(4), 644-661.
- Teas, R. K. (1993). Expectations, Performance Evaluation, and Consumers Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34.
- Teas, R. K. (1994). Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality - an Assessment of a Reassessment. *Journal of Marketing*, 58(1), 132-139.

- Tsai, J., Reddy, N., & Rosenheck, R. A. (2014). Client satisfaction with a new group-based model of case management for supported housing services. *Eval Program Plann*, 43, 118-123.
- Voigt, S., & Blume, L. (2012). The economic effects of federalism and decentralization—a cross-country assessment. *Public Choice*, 151(1-2), 229-254.
- Walker, J. L. (1995). Service encounter satisfaction: conceptualized. *Journal of Services Marketing*, 9(1), 5-14.
- Westbrook, R. A., & Oliver, R. L. (1991). The Dimensionality of Consumption Emotion Patterns and Consumer Satisfaction. *Journal of consumer research*, 18(1), 84-91.
- Wetzels, M., De Ruyter, K., & Van Birgelen, M. (1998). Marketing service relationships: the role of commitment. *Journal of business & industrial marketing*, 13(4/5), 406-423.
- Williams, B., Coyle, J., & Healy, D. (1998). The meaning of patient satisfaction: an explanation of high reported levels. *Soc Sci Med*, 47(9), 1351-1359.
- Woodruff, R. B. (1997). Customer value: the next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139-153.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods*. California: Sage Publications, Inc.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

Anexos

Anexo 1

Guião de Entrevistas

GUIÃO DE ENTREVISTAS

Com esta entrevista pretende-se analisar o seu grau de satisfação para com este serviço social, que é prestado por esta IPSS. A entrevista será dividida em duas partes: a primeira terá início de seguida, antes de ser atendido(a); a segunda será realizada depois de ser atendimento(a).

Se me permite, tomarei nota de todas as suas respostas, sob compromisso de confidencialidade, sendo exclusivamente usadas para a minha dissertação de mestrado em Gestão de Serviços da Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

Poderá responder livre e abertamente a todas as questões. Caso não se sinta à vontade, poderá optar por não responder e/ou dar a entrevista como terminada.

Entrevista antes do atendimento

1. Dimensão – Localização:

- a. Quanto tempo demora até chegar a este serviço? E ao serviço distrital?
- b. Qual o meio de transporte mais comum que utiliza para chegar até este serviço? E ao serviço distrital?
- c. Sabe, em média, quanto despende financeiramente para se deslocar até este serviço? E ao serviço distrital?
- d. Qual a sua opinião sobre ter este tipo de serviço próximo da sua área de residência?
- e. Qual o seu grau de satisfação sobre a localização deste serviço?

2. Dimensão – Utilidade:

- a. Este serviço é importante para si porque tem bastantes necessidades?
- b. Alguma vez teve necessidade de recorrer a este tipo de apoio?
- c. Este serviço já havia de ter sido criado há mais tempo porque tem bastantes necessidades?
- d. Espera que este serviço o(a) consiga ajudar a superar as suas necessidades?
- e. É beneficiário(a) do RSI? (se não) espera vir a ser?

3. Dimensão – Entrega:

- a. É a primeira vez que recorre a este serviço?
- b. Foi fácil agendar um atendimento?
- c. Confia nesta Instituição mais do que no serviço distrital? Porquê?
- d. Recorreu a este serviço porque acha que este o(a) ajudará melhor do que o serviço central?
- e. Acha que o(a) técnico e/ou a Instituição dispõem dos meios adequadas para melhor responder às suas necessidades?
- f. O que espera em relação ao atendimento que irá receber?

Entrevista depois do atendimento

1. Dimensão – Utilidade:

- a. O serviço respondeu da melhor forma às suas necessidades?
- b. (Se sim) sente que o serviço o(a) ajudou?
- c. Passou a ser beneficiário do RSI? Se sim, ficou satisfeito(a) por isso?
- d. (Caso passe a beneficiar do RSI) Com esta “ajuda” sente que não terá tantas dificuldades financeiras doravante?
- e. Qual o seu grau de satisfação para com este serviço?

2. Dimensão – Entrega:

- a. Sentiu que o(a) técnico(a) que o(a) antedeu tem os conhecimentos adequados sobre as suas necessidades e/ou da população local, em geral?
- b. Sentiu que o(a) técnico(a) que o(a) atendeu usou todos os meios para melhor perceber e avaliar as suas necessidades?
- c. Sentiu confiança no técnico(a)?
- d. Como considera o nível de atendimento prestado?

Muito agradeço a sua disponibilidade e colaboração na realização desta entrevista. A sua contribuição será uma mais-valia para o meu estudo e para este serviço.