

# A SATISFAÇÃO DOS UTENTES FACE AOS SERVIÇOS DESCENTRALIZADOS DE SEGURANÇA SOCIAL: ESTUDO DE CASO SOBRE A REDE LOCAL DE INTERVENÇÃO SOCIAL (RLIS)

## USERS' SATISFACTION REGARDING THE DECENTRALIZED SOCIAL SECURITY SERVICES: A CASE STUDY OF THE LOCAL NETWORK OF SOCIAL INTERVENTION

*Marisa R. Ferreira<sup>1</sup>, Paulo Vieira<sup>2</sup>; Paulo Mourão<sup>3</sup>*

### Resumo

As políticas de descentralização têm vindo a assumir um papel preponderante na eficiência, eficácia e sustentabilidade das economias nacionais. A sua aplicação é múltipla, sendo que problemas no âmbito da providência, manutenção dos serviços públicos e de infraestruturas induziram a que os governos centrais sentissem necessidade de descentralizar. É neste contexto que 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.

Assim, esta investigação está centrada na análise da satisfação dos cidadãos perante o serviço de segurança social descentralizado, em execução numa instituição. A metodologia utilizada derivou de meios qualitativos, nomeadamente análise documental e entrevistas aos cidadãos e utentes que experimentaram o serviço.

Os resultados mostram que os serviços descentralizados de segurança social vão ao encontro das necessidades da população, sendo um meio favorável à inclusão social, aproximando os serviços à população, facultando respostas equitativas e adequadas. Numa segunda fase, segregamos a análise da satisfação por dimensões, localização, utilidade e entrega dos serviços descentralizados. Aferimos que a localização permite a redução dos custos inerentes à deslocação dos utentes, tal como menor tempo despendido para usufruírem do serviço. A utilidade do serviço descentralizado surge como um agente facilitador que capacita a instituição para dar resposta às necessidades económico-financeiras da população socialmente excluída. Finalmente, a variável entrega desempenhou um papel fundamental na adequada resposta aos indivíduos.

As principais conclusões referem 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.

**PALAVRAS-CHAVE:** descentralização; satisfação; Rede Local de Intervenção Social.

<sup>1</sup> mferreira@estg.ipp.pt; CIICESI, ESTG, Politécnico do Porto | PhD

<sup>2</sup> paulo\_vieira@outlook.com; Faculdade de Economia da Universidade do Porto | Mestre

<sup>3</sup> paulom@eeg.uminho.pt; Universidade do Minho | PhD

## Abstract

The decentralization policies have been gaining an increasing preponderant role in the efficiency, efficacy and sustainability of national economies. Its application is multiple in several areas of the public services, such as health, education and social sector. The decentralization emanates, essentially, from the economic development and the globalization process which have motivated the market integration, social, demographical, and cultural changes and a redefinition of the State's role in the production and distribution of public services.

The methodology used in this research derives from qualitative methods, namely documental analysis and interviews to citizens and users of the service.

Regarding the first objective, decentralized social security services meet the needs of the population. If, in one hand, the State acts globally, using centralized services, on the other responds locally, using RLIS. This network has proved to be a favorable environment for social inclusion, by bringing services closer to the population, providing equitable and adequate responses. Regarding the second objective, we segregated the satisfaction analysis by dimensions, location, utility and delivery of the decentralized services. Location allows the reduction of the costs inherent to the displacement of the users, as well as less time spent to access the service. Considering the second dimension, the utility of the decentralized service, this dimension emerges as a facilitating agent that empowers the institution to respond to the economic and financial needs of the socially excluded population. Finally, delivery played a key role in responding appropriately to individuals. The tacit knowledge and competence of the staff has proven to be predominant in the appropriate response and trust building between the relationships.

The main conclusions show that the decentralization has a dominant role in the users' satisfaction, namely because it induces advantages in the costs and travel times as well as facilitates and simplifies the access. Nevertheless, the users' satisfaction is directly related to the attribution of a social support connected to their needs. Thus, the conclusion is that decentralization is a policy that should be continued, as well as the Local Network of Social Intervention, because, when compared with the centralized service, it has shown a better performance in delivering the service and also in what concerns response adequacy. The State should consider these facts as arguments for creating more and new measures in order to continue the services decentralization.

**KEYWORDS:** decentralization; satisfaction; Local Network of Social Intervention.

---

## 1. INTRODUÇÃO

Os efeitos da descentralização dos serviços públicos têm sido estudados indicando que a descentralização fortemente relacionada com as necessidades locais, mudou os padrões e comportamentos do investimento público, particularmente nos serviços de educação e saúde, sendo que a descentralização pode melhorar a qualidade dos serviços públicos (Faguet & Sánchez, 2014; Steiner, 2010). Não obstante, a descentralização levou também a um maior investimento em serviços sociais (Faguet, 2004).

A satisfação dos cidadãos/utentes face aos serviços públicos tem sido analisada com algum detalhe (Akinboade, Kinfack, & Mokwena, 2012; Diaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2015; Martinez & Paraguay, 2003), sendo que os estudos sobre a satisfação dos cidadãos/utentes face aos serviços públicos sugerem que a satisfação dos cidadãos pode ter níveis diferentes (Akinboade et al., 2012; Diaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2015; Martinez & Paraguay, 2003; Rodríguez-Pose & Tselios, 2019). Em geral, as opiniões são bastante positivas relativamente à descentralização dos serviços públicos, sendo que esta pode assegurar uma maior eficiência, transparência, uma maior participação dos cidadãos na governança e uma maior responsabilidade do governo local perante os cidadãos (Žigienė, 2018).

Mas é importante mencionar que também existem opiniões menos positivas e alguns cidadãos não se mostraram 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 (Díaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2015).

A maior parte dos 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. Esta investigação pretende 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.

## 2. AS POLÍTICAS DE DESCENTRALIZAÇÃO, EM PORTUGAL, E A RLIS

Uma das tendências mais difundidas da atualidade é a devolução, dos governos centrais, de responsabilidades e funções públicas governamentais, para organizações governamentais subordinadas, autónomas ou, até mesmo, para organizações do setor

privado. Este processo político evolutivo é geralmente designado por descentralização (Miraf-tab, Silver, & Beard, 2008; Palotti & Costa, 2011; Radoniqi, 2018; Rondinelli, 1986; Rondinelli, Nellis, & Cheema, 1983). O mecanismo de descentralização da administração pública não só proporciona uma extensão dos poderes do governo regional e local, mas também um apoio funcional relevante na delegação de autoridade (Gavkalova & Kolupaieva, 2018).

Em Portugal, a descentralização dos serviços públicos destaca-se, essencialmente, na área da saúde, educação e no setor social.

Na área da saúde, o Serviço Nacional de Saúde (SNS), um serviço público nacional centralizado, exhibe um registo extraordinário no acesso aos cuidados de saúde (Campos, 2003). Contudo, a Constituição Portuguesa de 1976, estabeleceu um sistema de regionalização administrativa como objetivo estatal de descentralizar os serviços de saúde, possibilitando, também, o livre acesso a este tipo de serviços por via de instituições privadas. 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 várias competências que incluem: políticas de saúde, administração de unidades de saúde, gestão dos recursos humanos, gestão dos recursos financeiros e gestão de equipamentos e infraestruturas”.

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. Diferentes setores da sociedade, com diferentes argumentos, colocam em causa o modelo centralizado apontando-o como antiquado e ineficiente. Os argumentos para a descentralização das escolas coincidem com argumentos da necessidade de reforma do Estado e podemos referir que a reforma da educação conduz a (Meuret, 2004): (i) maior eficácia; (ii) maior adaptação aos alunos, e (iii) maior democracia.

Na área social, a descentralização 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 a contratualização entre 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, 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 res-

ponsabilidades 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, assim como 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 (...)”. Relativamente aos objetivos da RLIS, esta rede pretende: (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. Podem ser entidades aderentes da RLIS, entre outras, as Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

## 2.1. Enquadramento das IPSS

As IPSSs são uma forma organizacional que visa, em colaboração com o Estado, dar resposta a necessidades sociais. 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 de 1974, 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. Para melhor entendimento dos objetivos, natureza, relação com o Estado e a estrutura das IPSS, comecemos 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 o alargamento do espaço que as IPSS têm vindo a ocupar na sociedade portuguesa. 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 (INE & CASES, 2013) estão atualmente registadas na Direção Geral de Segurança

Social, 5022 IPSS. 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, sendo que são referidos vários impactos positivos, sociais e económicos das IPSS, nas respostas às necessidades sociais, tais como (Sousa, 2012): 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.

## 2.2. Satisfação do consumidor e a sua determinação

Na literatura não existe definição consensual sobre a variável satisfação. Porém, diversos autores (Coye, 2004; Giannoccaro, Costantino, Ludovico, & Pietroforte, 2008; Walker, 1995) argumentam 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, Ruyter, & 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.

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) Satisfação = f(Perceções - Expectativas)
- (ii) Satisfação = f(Perceções)

A função de desconfirmação é orientada para o processo e resulta na diferença entre as expectativas e perceções (Anderson, 1973; Oliver, 1980; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994; Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1993). Este modelo (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) identifica um conjunto de GAPs entre as perceções e as expectativas do cliente (serviço esperado) que assumem diferentes formatos, estes GAPs podem sugerir a existência de problemas relacionados com o conhecimento do mercado e/ou público-alvo, existência de eventuais erros ao nível das especificações do serviço aquando da sua conceção ou problemas relacionados com a comunicação. Porém, o modelo de desconfirmação tem sido questionado por alguns investigadores que usam outra abordagem para medir a satisfação do cliente. O modelo de função de desconfirmação das expectativas tem sido criticado nos últimos anos e, como resultado, outros padrões para além das expectativas foram sugeridos (Goode & Moutinho, 1991). Teas (1994) 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 perceção do cliente relativamente ao desempenho do serviço e não da diferença entre expectativas e perceções (Cronin & Taylor, 1994; Teas, 1993, 1994). Assim, o modelo de função de perceção é orientado para o resultado e deriva apenas da perceção do cliente relativamente ao serviço recebido (Cronin & Taylor, 1992; Davis & Heineke, 1998).

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, 1980). 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.

### 2.3. Satisfação dos utentes face aos serviços descentralizados

Relativamente às IPSS, os cidadãos/utentes procuram, entre outros, serviços de apoio social, que se dividem em serviços de ação social e serviços de solidariedade. Importa referir as principais diferenças entre estes dois tipos de serviços. Segundo o Artigo n. 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 Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas) sendo que, para poderem usufruir destes equipamentos, os utentes terão de contribuir, mensalmente, com uma participação familiar que 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 despender 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, Berry, & Zeithaml, 1991), entende-se que a variável preço do serviço não deverá ser considerada como fator determinante para a criação de expectativas e, por seguinte, de satisfação.

Devido à inexistência de evidências empíricas sobre a satisfação dos utentes face aos serviços descentralizados de segurança social em Portugal, 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 ou educação). 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 três dimensões: i) localização; ii) utilidade; iii) entrega.

A localização é relevante pois os cidadãos tendem a valorizar os serviços que lhes são mais próximos (Andreotti, Mingione, & Polizzi, 2012; Diaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2012; Giannoccaro et al., 2008). 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;

A utilidade do serviço (entenda-se utilidade, como caracter emergente de carência de um apoio financeiro para a satisfação das necessidades básicas dos próprios e dos seus agregados familiares) e objetividade influencia a satisfação dos utentes (Avis & Bond, 1997; Cohen, 1996; Diaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2015; Giannoccaro et al., 2008; Martinez & Paraguay, 2003; Reheul, Van Caneghem, & Verbruggen, 2013; Tsai, Reddy, & Rosenheck, 2014; Westbrook & Oliver, 1991; Williams, Coyle, & Healy, 1998).

A entrega do serviço ao consumidor não é como um objeto, mas um desempenho que influencia a perceção do cliente/utente e por conseguinte a sua satisfação, devido às características dos serviços e ao seu carácter relacional (Avis & Bond, 1997; Diaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2015; Giannoccaro et al., 2008; Jovanovic et al., 2012; Reheul et al., 2013; Tsai et al., 2014). 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.

É ainda importante referir que em determinados serviços sociais, existem diferentes níveis de satisfação distintos, em função das seguintes variáveis demográficas (Akingbola, 2013; Diaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2015; Martinez & Paraguay, 2003): i) idade, verificando-se o aumento do nível de satisfação dos utentes a partir da meia-idade (Akinboade et al., 2012; Diaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2015); ii) 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 & Rodríguez-Pose, 2015); iii) educação, os utentes com níveis mais altos de literacia revelaram ser os mais críticos sobre a entrega dos serviços públicos, em geral (Diaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2015).

### **3. OBJETIVO**

Esta investigação tem como objetivos específicos (1) aferir a importância da proximidade dos serviços locais de segurança social, na adequada resposta dos serviços de segurança social aos cidadãos/utentes e (2) compreender de que forma a descentralização dos serviços de segurança social afeta a satisfação dos utentes/cidadãos. Assim, será analisada a satisfação dos utentes face aos diversos serviços sociais através de três dimensões: i) localização; ii) utilidade; iii) entrega. Serão ainda analisadas variáveis demográficas, de forma a se tentar perceber se estas influenciam os níveis de satisfação.

## **4. METODOLOGIA**

### **4.1. Estudo de caso: Vila Nova de Gaia, Portugal**

A RLIS trata-se de um projeto de aplicação em todo o território nacional. Este estudo de caso recai, particularmente, no projeto RLIS desenvolvido no concelho de Vila Nova de Gaia. Os destinatários do projeto da RLIS, são cidadãos e famílias em situação de vulnerabilidade social encaminhadas ou sinalizadas pelo Instituto da Segurança Social, representado 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.

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 foi ponderada (Dubois & Gadde, 2002).

### **4.2. Instrumentos e Procedimento de Recolha de Dados**

A recolha de dados foi obtida por via de análise documental e de entrevistas semiestruturadas.

A análise documental envolveu: o Relatório de Avaliação Anual (2015) elaborado pela Instituição que executou o projeto; 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.

No estudo, foram realizadas 32 entrevistas semiestruturadas a 16 indivíduos, utilizadores e não utilizadores do serviço local de atendimento da Segurança Social. 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. Os indivíduos entrevistados dividem-se

em cidadãos e cidadãos/utentes. São cidadãos aqueles que não tinham qualquer tipo de experiência com os serviços prestados pela Segurança Social. Os cidadãos/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 cidadãos/utentes com experiência apenas nos serviços centrais e entrevistas a cidadãos/utentes com experiência apenas nos serviços descentralizados (locais). Inicialmente, foi elaborado um guião de entrevistas-piloto, sendo que se verificou, 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.

### 4.3. Participantes

Uma vez que o número médio de atendimentos efetuados durante um mês, de acordo com a instituição, é de 120, foi considerado que entre 10% a 20% da população seria uma amostra adequada (Bardin, 2013). Não obstante, a saturação das respostas foi também ponderada, assim como a homogeneidade dos documentos e a pertinência das fontes. Assim, a amostra é constituída por 16 indivíduos que foram entrevistados duas vezes, num total de 32 entrevistas. Os 16 indivíduos dividem-se em 6 cidadãos/utentes (experiência no serviço local), dos quais 4 são do género feminino e 2 são do género masculino; e 10 cidadãos (sem experiência no serviço local), dos quais 5 são do género feminino e 5 do género masculino (anexo 1 – tabela 1).

Numa primeira fase, considerou-se que qualquer pessoa que se dirigisse ao serviço de atendimento local da RLIS, fosse cidadão/utente ou cidadão, seria entrevistado, sem qualquer distinção. Porém as respostas obtidas, nesta fase, eram já compostas por 1/3 do total, atingindo-se a saturação. Como tal, optou-se por selecionar entrevistados em função de diferentes variáveis demográficas, por exemplo 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  $>$  a 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 (anexo 1).

### 4.4. Procedimento de Análise de Dados

Para a análise de dados foi usada a análise de conteúdo de acordo com as dimensões apresentadas na tabela 2 (anexo 2). O guião utilizado nas entrevistas foi previamente categorizado de acordo com as dimensões referidas na tabela 2. 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. 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, 2013).

### 4.5. Questões éticas

Esta metodologia (entrevista antes e depois do atendimento) permitiu atenuar eventuais influências do contacto com os serviços. Visto que a RLIS tem como objetivo principal o atendi-

mento 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 não/concessão do RSI.

As entrevistas e os entrevistados foram codificados (anexo 1 – tabela 1) e a informação recolhida foi organizada por dimensões e variáveis demográficas. Ressalva-se ainda 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, pelo que foram totalmente transcritas à mão, durante o decorrer das entrevistas.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Localização do serviço local – RLIS

A localização descentralizada do serviço da RLIS demonstrou ser um fator muito importante para os cidadãos/utentes e cidadãos. Os motivos são, essencialmente, o menor custo de tempo e dispêndio e esforço financeiro agregado à deslocação, dos cidadãos/utentes e cidadãos, desde a sua residência pessoal até ao serviço de atendimento local.

Verifica-se que 11 dos entrevistados residem perto do serviço local. Destes, 10 recorreram pela primeira vez ao serviço da RLIS (cidadãos), sendo que apenas 6 dos entrevistados, que residem perto, já haviam recorrido ao serviço central (cidadãos/utentes). Apenas 4 dos cidadãos/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 de 4 para 13. Os restantes 5 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, 10 dos entrevistados utiliza o seu meio de transporte privado (automóvel), o que lhes proporciona comodidade, conforto e ainda menor tempo na deslocação. Porém, acarreta o acréscimo de custos associados à deslocação que, apesar de mais dispendiosa, consideram que é inferior ao custo de deslocação caso tivessem de recorrer ao serviço central, usando transportes públicos. “(...) 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 cidadãos/utentes e cidadãos, mas em menor escala, que se deslocam até ao serviço local por meio pedestre e/ou em transportes públicos.

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

Do total dos entrevistados, 12 afirmam que preferem utilizar o serviço descentralizado do que o serviço central, muito por culpa do serviço central estar localizado em áreas citadinas, 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).

Nesta dimensão, não se verifica qualquer impacto significativo relativo às diferentes variáveis demográficas. Devido a tais factos, verificam-se opiniões positivas dos cidadãos/utentes e cidadãos, o que resulta, naturalmente, na satisfação, destes, perante a localização do serviço.

“(...) 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).

## 5.2. Utilidade do serviço local – RLIS

O serviço local – RLIS – surge, para os cidadãos/utentes e cidadãos, como uma solução sólida face às diversas necessidades que diariamente enfrentam. A utilidade deste serviço significa, para os cidadãos/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).

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

Porém, verifica-se uma satisfação negativa relativamente à utilidade do serviço RLIS nos cidadãos/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).

“(…) 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.

## 5.3. 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, por autarquias e por iniciativa individual dos cidadãos/utentes e dos 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 recolha de dados, constatou-se que o serviço da RLIS procede ao atendimento dos cidadãos/utentes e cidadãos por ordem de chegada. Caso o número de cidadãos/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 cidadãos/utentes e 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, mas nos dias que correm é raro eu chegar a algum sítio e ser logo atendido (...)” (E15.1).

Verifica-se que os cidadãos/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. Consta-se assim que os cidadãos/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 (...) 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 cidadãos/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 prestar 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 cidadãos/utentes e os cidadãos 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 cidadãos/utentes que obtiveram uma resposta de acordo com as suas necessidades são aqueles que estão mais 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 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.

## 6. DISCUSSÃO DE RESULTADOS

### 6.1. A descentralização do serviço de segurança social

A descentralização do serviço de segurança social assume ser de grande importância para os cidadãos/utentes e cidadãos, sendo que em muitos trabalhos de investigação a noção de descentralização é frequentemente usada sem avaliar os seus diferentes aspectos nas dimensões individuais (Žigienė, 2018), por isso aqui quisemos fazer essa aproximação. 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 há um maior número de apoios, sendo que a capacitação das comunidades

para atender às suas próprias necessidades, bem assim como a proximidade da tomada de decisão também tem um impacto positivo na referida eficiência (Liwanag & Wyss, 2019). Na opinião dos cidadãos/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 em três 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 específicas da população. A adequada resposta às necessidades da população geral e local, tal como referido na revisão bibliográfica, verifica-se pelo facto do 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 & Rodríguez-Pose, 2015; Giannoccaro et al., 2008). A participação democrática, por sua vez, facilita a ativação e a capacitação dos cidadãos e cidadãos/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 cidadãos/utentes. A confiança, por sua vez, é adquirida pelos laços contemporâneos estabelecidos entre parte dos cidadãos/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 cidadãos/utentes, conhecido da região. Estes pilares, promovem (Andreoni, 1990) a sustentabilidade do Estado Providência, pela conceção de deveres e responsabilidades aos diferentes atores locais e grupos sociais. Ao mesmo tempo, é comum considerar-se uma alternância entre organizações estacionárias em termos de desenvolvimento e períodos transformacionais, quando o sistema se reorganiza devido a pressões advindas do ambiente (Kurki & Wilenius, 2016)

Assim, obtivemos resposta ao primeiro grande objetivo deste trabalho de investigação, que pretende aferir a importância da proximidade dos serviços locais de segurança social, na adequada resposta dos serviços de segurança social aos cidadãos/utentes. Como tal podemos afirmar que os serviços de segurança social, por este meio, vão ao encontro das necessidades da população. A segurança social age de uma forma global, pela continuidade dos serviços centralizados e responde de forma local, ágil e adequadamente através da RLIS. Por estes motivos, esta rede demonstrou ser um meio favorável à inclusão social.

## **6.2. A satisfação dos cidadãos/utentes**

O estudo da satisfação dos cidadãos/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 cidadãos/utentes, como também garante a diminuição de custos inerente à utilização dos serviços, assim como promove facilidades e comodidades de acesso. Apesar dos cidadãos/utentes não incorrerem, diretamente, com encargos financeiros para usufruírem deste tipo de serviço, o dispêndio financeiro, indireto, suportado pelo cidadão ou cidadão/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 cidadãos/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 cidadãos/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 cidadãos/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 cidadãos/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, 1980; 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. Da 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 cidadãos/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 cidadãos/utentes (Avis & Bond, 1997; Cohen, 1996; Diaz-Serrano & Rodríguez-Pose, 2015; Giannoccaro et al., 2008; Martinez & Paraguay, 2003; 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 cidadãos/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 cidadãos/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 cidadãos/utentes que não obtiveram direito a qualquer apoio, a dimensão de utilidade traduziu-se num fator negativo, originando insatisfação dos cidadãos/utentes perante o serviço, contribuindo, de acordo com a literatura, de forma negativa para a função de desconfirmação (Anderson, 1973; Oliver, 1980; 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 percepção (Cronin & Taylor, 1992; Davis & Heineke, 1998; Oliver, 1999).

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 genericamente positiva, a percepção dos cidadão e cidadãos/utentes, e, por seguinte, o seu nível de satisfação (Cox & Avis, 1996; Diaz-Serrano & Rodríguez-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 cidadãos/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 cidadãos/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, 1980; 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 (perceções) e não do processo (Cronin & Taylor, 1992; Davis & Heineke, 1998; Oliver, 1999).

Assim, obtivemos resposta ao segundo grande objetivo deste trabalho de investigação, que visa compreender de que forma a descentralização dos serviços de segurança social afeta a satisfação dos cidadãos/utentes e cidadãos. Em suma, verifica-se equidade na satisfação geral dos cidadãos/utentes. Esta satisfação deriva, principalmente, da 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 cidadãos/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 cidadãos/utente. Constatou-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 apoios sociais, reforçando o argumento de que quando são criadas condições necessárias para a implementação dos poderes delegados, estes podem aumentar significativamente a eficiência da administração pública e proporcionar novas oportunidades (Gavkalova & Kolupaieva, 2018). Apesar do 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 parece ser uma resposta adequada às necessidades locais, onde se denotava insuficiência de resposta nos serviços centrais.

## 7. CONCLUSÃO

Vimos que a descentralização é considerada como uma política exercida pelas novas economias, motivadas pelas exigências e necessidades não apenas da população, como também dos mercados nacionais (Rodríguez-Pose & Tselios, 2019). 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 trabalho de investigação que pudesse analisar a satisfação dos cidadãos/utentes face os serviços descentralizados, usando como estudo de caso a RLIS. Este trabalho de investigação 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, 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. Aferimos que a localização permite a redução dos custos inerentes à deslocação dos cidadãos/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 relativamente às medidas descentralizadas aplicadas pelo Estado social. Na segunda dimensão, a utilidade do serviço descentralizado da Segurança Social, esta dimensão 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 cidadãos/utentes para que estes possam fazer face às suas necessidades. Este facto demonstrou relacionar-se genericamente de forma positiva com a satisfação dos cidadãos/utentes. No entanto é preciso realçar que se relaciona positivamente quando os cidadãos/utentes conseguiram obter um apoio e negativamente quando ocorre o inverso. Finalmente, 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, em função dos serviços prestados.

Em suma, a descentralização demonstrou ser uma política com sucesso que se traduz na satisfação dos cidadãos/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 cidadãos/utentes e competência dos serviços garantiram, cumulativamente, a satisfação dos cidadãos/utentes.

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.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akinboade, O. A., Kinfaek, 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.
- Akingbola, K. (2013). Contingency, fit and flexibility of HRM in nonprofit organizations. *Employee Relations*, 35(5), 479–494.
- Anderson, R. E. (1973). Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance. *Journal of Marketing Research*, 10(1), 38–44.
- Andreoni, J. (1990). Impure Altruism and Donations to Public Goods: a Theory of Warm-Glow Giving. *The Economic Journal*, 100(June), 464–477.
- 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. (1997). Questioning patient satisfaction: An empirical investigation in two outpatient clinics. *Social Science & Medicine*, 44(1), 85–92.
- Bardin, L. (2013). *Análise de conteúdo* (Edições 70). São Paulo.
- 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. V. (2008). On decentralization and life satisfaction. *Economics Letters*, 99(1), 147–151.

- 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. C. de. (2003). Reforma da administração pública: dos estereótipos à viabilidade. In L. V. Tavares, A. Mateus, & F. S. Cabral (Eds.), *Reformar Portugal - 17 estratégias de mudança*. Almedina.
- Cohen, G. (1996). Age and health status in a patient satisfaction survey. *Social Science & Medicine*, 42(7), 1085–1093.
- Cox, K., & Avis, M. (1996). Ethical and practical problems of early anti-cancer drug trials: a review of the literature. *European Journal of Cancer Care*, 5(2), 90–95. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8716204>
- Coye, R. W. (2004). Managing customer expectations in the service encounter. *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 54–71.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. a. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- 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.
- Diaz-Serrano, L., & Rodríguez-Pose, A. (2012). Decentralization, Subjective Well- Being, and the Perception of Institutions. *Kyklos*, 65(2), 179–193.
- Diaz-Serrano, L., & Rodríguez-Pose, A. (2015). Decentralization and the Welfare State: What Do Citizens Perceive? *Social Indicators Research*, 120(2), 411–435.
- 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(3–4), 867–893.
- Faguet, J. P., & Sánchez, F. (2014). Decentralization and access to social services in Colombia. *Public Choice*, 160(1–2), 227–249.
- Frey, B. S., & Stutzer, A. (2000). Happiness, economy and institutions. *Economic Journal*, 110(918–938).
- Garland, B. C., & Westbrook, R. A. (1989). An exploration of client satisfaction in a non-profit context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 17(4), 297–303.
- Gavkalova, N., & Kolupaieva, I. (2018). Decentralization of public administration in the process of building a democratic society. *Public Policy and Administration*, 17(2), 216–225.
- George, A. L., & Bennett, A. (2005). Case studies and theory development in the social sciences. In *Case Studies and Theory Development in the Social Sciences* (Belfer Cen).
- 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.
- Goode, M., & Moutinho, L. (1991). The effects of free banking on overall satisfaction: the use of automated teller machines. *International Journal*. INE, & CASES. (2013). Conta Satélite da Economia Social 2010.
- Jovanovic, Radlovacki, Pecujlija, Kamberovic, Delic, & Grujic. (2012). Assessment of blood donors' satisfaction and measures to be taken to improve quality in transfusion service establishments. *Medicinski Glasnik*, 9(2), 231–238.

- Kurki, S., & Wilenius, M. (2016). Trust makes this organisation unique. *European Journal of Futures Research*, 4(1), 23.
- Liwanag, H. J., & Wyss, K. (2019). Optimising decentralisation for the health sector by exploring the synergy of decision space, capacity and accountability: Insights from the Philippines. *Health Research Policy and Systems*, 17(1), 1–17.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho – aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho*, 6, 59–78.
- Meuret, D. (2004). La autonomía de los centros escolares y su regulación. *Revista de Educación*.
- Mirafteb, F., Silver, C., & Beard, V. A. (2008). Situating contested notions of decentralized planning in the global south. In *Planning and Decentralization: Contested Spaces for Public Action in the Global South*.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, XVII(November), 460–469.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *The Journal of Marketing*, 63(Fundamental Issues and Directions for Marketing), 33–44.
- Palotti, P. L. de M., & Costa, B. L. D. (2011). Relações intergovernamentais e descentralização: uma análise da implementação do SUAS em Minas Gerais. *Revista de Sociologia Política*, 19(39), 211–235.
- Parasuraman, A. 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.
- Parasuraman, Berry, & Zeithaml. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39–49.
- Radoniqi, D. K. (2018). Does Fiscal Decentralization Contribute in Economic Growth ? *Journal of Academic Research in Economics*, 10(3), 389–412.
- 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.
- Rodríguez-Pose, A., & Tselios, V. (2019). Well-being, Political Decentralisation and Governance Quality in Europe. *Journal of Human Development and Capabilities*, 20(1), 69–93.
- Rondinelli, D. A. (1986). Extending urban services in developing countries: Policy options and organizational choices. *Public Administration and Development*, 6(1), 1–21.
- Rondinelli, D. A., Nellis, J. R., & Cheema, G. S. (1983). Decentralization in developing countries. In *World Bank Staff Working* (No. SWP581). Washington DC.
- Sousa, S. (2012). *As Instituições Particulares de Solidariedade Social num contexto de crise económica*.
- 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. (1993). Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality. *The Journal of Marketing*.
- Teas. (1994). Expectations as a comparison standard in measuring service quality: An assessment of a reassessment. *Journal of Marketing*.
- Tsai, J., Reddy, N., & Rosenheck, R. A. (2014). Client satisfaction with a new group-based model of case management for supported housing services. *Evaluation and Program Planning*, 43(April), 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., Ruyter, K. De, & Birgelen, M. Van. (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. *Social Science and Medicine*, 47(9), 1351–1359.
- Woodruff, R. (1997). Customer value: The next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Zeithaml, Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- 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*.
- Žigienė, G. (2018). Presumptions of Decentralisation in the Context of Institutional and Political Economy. *Management of Organizations: Systematic Research*, 80(1), 131–147.

## ANEXOS

Anexo 1 – Tabela 1 Decomposição da amostra

Entrevistado	Codificação		Gênero		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		
7	E7.1	E7.2	x			x		x		x		x
8	E8.1	E8.2	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
12	E12.1	E12.2		x		x			x			x
13	E13.1	E13.2	x			x		x		x		x
14	E14.1	E14.2		x		x				x		x
15	E15.1	E15.2		x		x			x			x
16	E16.1	E16.2	x			x				x		x
Total	9	7	6	10	7	9	11	5	5	11	5	11

**Anexo 2 – Tabela 2 Dimensões de análise de conteúdo**

---

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

---