

Desafios à Governação Municipal em Portugal: O desenvolvimento de um Modelo Integrado de Gestão ao serviço do cidadão

Agostinho Arnaldo da Silva Cardoso
Licenciado em Administração Pública
Mestre em Qualidade
Doutorado em Ciência Política, Cidadania e Relações Internacionais
cardoso.agostinho@gmail.com

Abstract

Há um elemento que tem contribuído, desde sempre, para levantar o esplendor de Portugal – o municipalismo.

Foi, precisamente, esta a temática da qual partimos (previamente às eleições autárquicas de 2013), para a revisão da literatura e, depois, para um conjunto de 18 entrevistas a presidentes de câmaras municipais em exercício de funções, pertencentes a diferentes quadrantes políticos, a diversas latitudes geográficas e com diferente número de mandatos. De seguida, auscultámos 640 cidadãos (através da aplicação de questionário) e cruzámos duas perspetivas, para aferir os pontos convergentes e divergentes, assim como analisámos os casos de estudo de *Belfast* (Irlanda) e *Sant Cugat* (Barcelona).

Purpose: identificar as dimensões estruturantes de um “Modelo Integrado de Gestão ao serviço do cidadão”.

Design/methodology/approach: qualitativa (colheita de dados, com análise de conteúdo) e quantitativa (com recurso ao software SPSS - *Statistical Package for Social Sciences*).

Findings: fundamentos e fundamentação das dimensões estruturantes do “Modelo Integrado de Gestão ao serviço do cidadão”.

Research limitations/implications: o modelo proposto carece de ser testado e implementado em contexto real.

Practical implications: importância do alinhamento estratégico (alicerçado no programa eleitoral), da prestação de contas e da transparência na Gestão Municipal.

Social implications: incremento da democracia ativa e participativa.

Originality/value: conceção do “Modelo BICDEC” (acrónimo que traduz a conjugação dos seguintes instrumentos: *Balanced Scorecard*; *International Organization for Standardization*; *Common Assesment Framework*; *Ciclo de Deming*; *European Customer Satisfaction Index* e o *Citizen Relationship Management*).

Keywords: Município; governação; participação; transparência; prestação de contas